

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИМ ПРОЦЕССОМ

Управление педагогическим процессом с целью получения запланированных результатов - всегда актуальная проблема. Это связано с тем, что цели и результаты педагогического процесса, а также доминирующие техники их достижения изменяются во времени и пространстве. Эти изменения опосредуются динамикой социума. Одной из целей педагогического процесса в современной России стало формирование конкурентоспособной личности. Это понятие включает в себя ее асертивность. Вопрос об асертивном поведении и асертивности личности — особой интегральной характеристикой человека, проявляющейся в его отношениях с другими людьми, - активно разрабатывается в рамках современной педагогической психологии. Смысл асертивности заключается в способности человека отстаивать и защищать свои интересы, добиваться своих целей, не нанося вред окружению (живым и неживым объектам). Для отечественного педагогического процесса формирование асертивного поведения конкурентоспособной личности – это новая цель. Ясно, что для ее достижения нужны иные технологии и техники управления педагогическим процессом, в частности, коммуникативная компетентность обучающего.

Известно, что самым традиционным, простым, дешевым, быстро действующим и эффективным до определенных пределов является управление с помощью репрессий. Наказание, или угроза расправы, вызывает страх, страх генерирует чувство вины. С помощью страха и вины осуществляются процессы управления. У такого способа управления педагогическим процессом есть ограничения и издержки, о которых мы все знаем по собственному опыту. Кроме дидактогенных неврозов обучающихся, профессиональной деформации личности обучающихся, печальным результатом

является симуляция успешных результатов педагогического процесса. Обучающиеся, уходя от давления, привыкают обманывать обучающихся, научаются демонстрировать несуществующие мотивы, усердие, успехи, приверженность и вообще все, что тем захочется видеть.

Отсюда, вытекает **проблема**: конкурентоспособное асертивное поведение с помощью одних репрессий не формируют. Какие современные техники управления эффективны для достижения поставленных педагогических целей?

Цель наших рассуждений: доказать, что современные технологии управления педагогическим процессом в условиях коммуникативной компетентности его участников обеспечивают успешность получения запланированных результатов.

Для этого обсудим такие понятия, как: 1) мотивация; 2) управление; 3) механизмы мотивирования; 4) типы управления, необходимые для поддержания мотивации; 5) стратегии взаимодействия; 6) техники педагогических коммуникаций как оптимальные способы управления педагогическим процессом.

1. В середине XX века Б. Блум доказывает, что единственным фактором, по-настоящему лимитирующим достижение запланированных целей педагогического процесса для здорового человека, является время. Это, конечно, так. Но мы знаем, что мотивация обучающегося не намного меньше влияет на сам педагогический процесс и его результаты. Отсюда важнейшей целью обучающего является стимулирование мотивации. Владение техниками и технологиями управления мотивацией становится показателем его коммуникативной компетентности.

Доказано, что интенсивность мотивации обучающихся, изменяется во времени. Сначала – высокий пик, потом – не менее резкое падение, но не до нуля, и – ровное плато примерно на двух третях от первого значения.



В литературе описаны многочисленные тонкие и эффективные техники управления мотивацией. Для того чтобы их рассмотреть, обратимся к современной теории управления.

2. В самом общем виде управление предстает как определенный тип взаимодействия, существующий между двумя субъектами, один из которых в этом взаимодействии находится в позиции субъекта управления, а второй — в позиции объекта управления. Возможности субъекта управления управлять коренятся в возможностях и готовности объекта управления выполнять управленческие команды. Возникающее противоречие между субъектом и объектом управления находит разрешение в выработке механизма мотивирования, где отражаются потребности субъекта и объекта управления и который является формой воплощения и практической реализации возможностей субъекта управления.

3. Поэтому, механизм мотивирования должен а) обладать действенностью на протяжении всего времени функционирования объекта управления и не ослабевать по мере удовлетворения потребностей объекта управления; б) увязывать уровень стимулирования со степенью достижения конечных целей.

4. В педагогическом процессе окружение динамично, а уровень неопределенности высок. Поэтому более из всех типов управления эффективным является органический тип. Для него характерны: гибкая структура; динамичные, не жестко определенные задачи; готовность к изменениям; базирование власти на личном авторитете, знании и опыте; самоконтроль и контроль коллег; многонаправленность коммуникаций (вертикальные, горизонтальные, диагональные и др.); содержание коммуникаций (информация и рекомендации по коррекции деятельности).

5. Реализовать органический тип управления возможно только с по-

мощью стратегий взаимодействия. Под стратегией взаимодействия понимается совокупность доминирующих особенностей поведения обучающего в отношениях с обучающимися, проявляющихся в той или иной педагогической ситуации. Традиционно выделяют пять основных стратегий взаимодействия: соперничество; компромисс; сотрудничество; приспособление; избегание. В большинстве педагогических коммуникаций с целью формирования качеств ассертивности личности рекомендуются стратегии компромисса и сотрудничества.

Для компромисса характерно стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны. Широкая распространенность компромисса обусловлена спецификой педагогических ситуаций, которые редко бывают благоприятными для их субъектов и объектов настолько, чтобы интересы обеих сторон были удовлетворены полностью. Когда такие ситуации все же возникают, реализуется стратегия сотрудничества.

Сотрудничество — такая стратегия педагогических коммуникаций, которая позволяет партнерам прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Это — довольно редкая стратегия. Для ее реализации необходимо много объективных и субъективных условий: во-первых, относительно благоприятная педагогическая ситуация; во-вторых, психологическая совместимость участников коммуникации; в-третьих, их желание идти навстречу друг другу и т. д.

6. По своей психологической сущности сотрудничество и компромисс как управленческие стратегии похожи, поскольку связаны с соглашением, к которому приходят обе стороны и в результате которого достигается запланированный результат. Для их реализации часто используется техника ориентации на потребности партнера. Здесь важно соблюдать алгоритм действий. Шаг первый — четко донести до партнера, что именно он получит в результате совместной деятельности. Шаг второй — искренно

обозначить издержки и недостатки работы, которую необходимо проделать (например, большой объем времени), и предложить за них маленький «пряник» - вознаграждение. Шаг третий – обговорить «на берегу» дополнительные условия, чтобы в процессе работы не возникало лишних конфликтов. Шаг четвертый – ярко проиллюстрировать процесс совместной деятельности, подчеркивая положительные эмоции (будет смешно, мило и пр.). Шаг пятый - снова вернуться к описанию результатов, подчеркивая их важность, престижность и удовольствие, которое все участники процесса получают, когда все кончится.

Коммуникативная компетентность предполагает асертивность обучающего. Иначе говоря, он должен владеть разнообразными речевыми техниками и с их помощью управлять мотивацией, а, следовательно, и педагогическим процессом. Можно назвать некоторые из них, например:

6.1. Уметь правильно и вовремя хвалить, повышая значимость партнера. Формулы такой техники просты: от «Отличная работа» до «Вы с Вашим талантом (опытом, интеллектом, образованием) поймете и оцените это (сможете дать дельный совет, помочь).»

6.2. Очень сильной техникой управления считается вербализация собственных чувств: «Я чувствую (знаю), что на Вас можно положиться» или «Давайте, ребята, поработайте, чтобы я гордилась вами».

6.3. Популярна также техника корректной вербализации чувств партнера по общению. Для этого лучше использовать слова *кажется* и *возможно*. У собеседника возникает стойкое убеждение в том, что им интересуются.

6.4. «Эхо-техника» позволяет получить массу необходимой информации. Для этого в диалоге нужно лишь повторять последнее слово собеседника.

6.5. Правильно задавать закрытые вопросы с целью получить нужную и объективную информацию в виде четкого и однозначного ответ «да» или «нет».

6.6. Правильно задавать открытые вопросы, начинающиеся со слов

«почему» и «зачем». За словом «почему» скрывается потребность, т.е. мотив поведения или деятельности. А за словом «зачем» - цель и, следовательно, запланированный результат. Умение обнаружить истинную цель - это серьезный критерий коммуникативной компетентности обучающего.

6.7. Правильно задавать альтернативные вопросы с целью обнаружения истинной информации и управления деятельностью собеседника: «Когда Вы сдадите курсовую - сегодня и послезавтра?». - «Послезавтра». Это значит, что придется закончить текст курсовой к обещанному сроку.

6.8. «Утвердительная» техника. Так задавать вопросы, чтобы собеседник хотел на них ответить именно Вам: «Расскажешь (объяснишь) мне?»

6.9. Не начинать фразу с «не»: «Не могли бы (не хотите ли, не уступите ли) Вы». Маленькая частица «не» обладает большой властью над поведением человека, настраивая его на негативный лад. Есть большая вероятность получить оппортунистический ответ: «Нет, не мог бы». Вместо слова «нет» полезно говорить «да, но ...», чтобы не задеть чувств собеседника и настроить его на согласие.

6.10. Знаменитая техника «трех да». Задаются два или три закрытых вопроса, таких, чтобы собеседник обязательно ответил на них утвердительно. Последний вопрос (третий или четвертый) – самый главный, на него нужен положительный ответ, который дается по инерции.

- Вы согласны с тем, что педагогическим процессом можно управлять, стимулируя мотивацию обучающихся?

- Да...

- А от коммуникативной компетентности обучающего напрямую зависят его результаты?

- Да.

- Сделаете доклад на конференции о речевых техниках управления мотивацией педагогического процесса в следующую среду?

- Да...

Смысл названных техник – создать эмоциональный комфорт в сознании обучающихся, поддерживая мотивацию на уровне необходимом и достаточной для достижения запланированных результатов педагогического процесса.

Для формирования конкурентоспособной личности, обладающей качеством асертивности, необходимо ориентироваться на компромисс и сотрудничество как ведущие стратегии управления мотивацией в педагогическом процессе. Отсутствие сформированной асертивности выражается в неумении человека защитить свои интересы, что постепенно приводит к социальной неуспешности, нервным срывам и болезням. Это неумение проявляется, прежде всего, либо в агрессивном, либо в пассивном поведении не характерном для конкурентоспособной личности.

Ясно, что для формирования навыков асертивного поведения у обучающихся сам обучающий должен ими обладать. Асертивность предполагает внимательное отношение субъекта педагогических коммуникаций к себе и объекту. Коммуникативная компетентность асертивной личности обучающего выражается в том, что он разрешает себе

- менять свои взгляды и не бояться быть смешным при этом;
- совершать ошибки и отвечать за них;
- признаваться в том, что чего-то не знает или не понимает;
- ее ущемлять права других людей;
- не ставить себя или окружающих в положение жертвы или избавителя.

В результате обучающий добивается достижения целей педагогического процесса, не причиняя вреда себе и окружающим, не ущемляя своих и чужих интересов. Такое поведение требует особой подготовки, которая выразится в его коммуникативной компетентности и владении техниками управления мотивацией педагогического процесса.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. - М.: "Дело", 2004.
2. Колина Елена. Личное дело Кати К. СПб.: АМФОРА, 2007.
3. Платонов Ю.П. Социальная психология поведения: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2006.
4. Пригожин А.И. Методы развития организаций. – М.: МЦФЭР, 2003.

Т.М. Резер
(Ревдинский филиал ГОУ СПО СОМК, Ревда)

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ В СФЕРЕ ЗДОРОВЬЕСБЕРЕЖЕНИЯ

Исследовательская группа Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) по проблемам молодежи в свете стратегии достижения здоровья для всех провозгласила не утопическую цель полного освобождения мира от болезней, а цель создания общества, в котором было бы меньше несправедливости в сфере здравоохранения, а здоровье и процветание стали бы реальностью благодаря совместным усилиям и тесному взаимодействию всех слоев общества. Для реализации данной стратегии очень важно привлечение молодых людей.

Исследовательская группа ВОЗ (1985) выделяет два основных переходных этапа, через которые проходят молодые люди:

- этап перехода индивидуума из детского во взрослое состояние;
- этап перехода отдельных обществ от традиционного к современному образу жизни.

Эти этапы сопряжены с определенными испытаниями, через которые молодым людям необходимо пройти. В целях обеспечения здоровья как самим молодым людям, так и их социальному окружению необходимо приспособиться к соответствующим изменениям. В задачи общества входят оказание людям необходимой помощи в успешном преодолении возникающих у них стрессов, осуществление адекватной политики в этой об-