

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА СТУДЕНТОВ К ДЕЛОВОМУ  
ОБЩЕНИЮ В КОНТЕКСТЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ:  
ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

**Анна Львова**  
Москва

*В статье рассматриваются психофизиологические особенности подготовки студентов-бакалавров направления «Педагогическое образование» к осуществлению делового общения в рамках педагогической коммуникации. Определяется круг участников делового общения в рамках педагогической коммуникации из числа родителей, коллег, представителей администрации и общественности. С позиции психологии и физиологии педагогической коммуникации выявляются проблемы содержания и устанавливаются требования к результатам подготовки педагогов к деловому общению.*

*Ключевые слова: коммуникация, общения, педагогическая коммуникация, деловое общение, коммуникативная деятельность, коммуникативные сценарии и роли, коммуникативный цикл.*

Устная деловая речь является неотъемлемой составляющей официального общения современного педагога. Целенаправленная подготовка студентов бакалавриата педагогического образования к деловой коммуникации обеспечивает успешное профессиональное взаимодействие со всеми участниками образовательного процесса: с детьми, с администрацией, коллегами, родителями.

Современная педагогика и психология высшей школы располагает исследованиями проблемы обучения студентов педагогической коммуникации как самостоятельному виду профессиональной активности. Так, в работах, посвященных проблемам психологии труда педагога (И. Зимняя, Н. Кузьмина, Ю. Кулюткин, Г. Сухобская, А. Маркова, А. Петровский, А. Реан, В. Сластенин, А. Щербаков), раскрывается диалектическое единство личностных качеств, педагогической деятельности и педагогического общения. Психолого-педагогические условия повышения эффективности взаимодействия педагога с детьми находят отражение в исследованиях Ш. Амонашвили, Ф. Гोनоблина, Я. Коломинского, И. Кона, А. Леонтьева, Л. Митиной, А. Мудрика, В. Сухомлинского. Характеристику процессов восприятия и понимания в системе «педагог-ребенок» можно найти в работах А. Бодалева, С. Кондратьевой, Ю. Сенько, В. Тамарина, И. Юсупова. Структуру и содержание подготовки к педагогическому общению, развитие коммуникативных умений педагога разрабатывали З. Васильева, И. Зязюн, В. Кан-Калик, Г. Ковалев, Н. Кузьмина, Н. Седова. Система социально-психологического обучения и коммуникативного тренинга представлена Ю. Емельяновым, Л. Петровской, Т. Яценко и др.

Таким образом, данная область теоретических и прикладных исследований коммуникативного аспекта педагогической деятельности достаточно глубоко разработана. Между тем, авторы представленных исследований рассматривают коммуникативную детальность педагога лишь в рамках его подготовки к общению с детьми. В тоже время профессиональная деятельность современного педагога обнаруживает расширение его коммуникативного поля и требует специального включения в подготовку бакалавров вопросов организации общения с коллегами, родителями, представителями администрации и др.

Данный факт подтверждают идеи И. Колесниковой относительно коммуникативной деятельности педагога в образовательном пространстве, которая направлена не только на передачу учебной информации, но и (вос)создание педагогических отношений, обеспечение взаимодействия «сознаний» и «психик» всех участников педагогического процесса. С этих позиций ученый характеризует коммуникацию педагога как содержательно-образовательное информационное взаимодействие, организуемое в педагогических целях. В классификации мотивов коммуникативной деятельности педагога И. Колесникова выделяет следующие виды: деловые, познавательные и личностные. В соответствии с этими видами в содержание педагогической деятельности педагога включаются не только обучение и воспитание, но и управление, социально-

педагогическое сотрудничество. В области управления коммуникативная активность педагога проявляется в организации взаимодействия, совместной деятельности педагогов и обучающихся. Социально-педагогическое сотрудничество проявляется в выстраивании партнерских отношений между педагогами, родителями, администрацией. Основную миссию педагога как субъекта коммуникативной деятельности И. Колесникова видит в использовании и создании информационных потоков, управление ими в границах образовательного пространства. Таким образом, коммуникативная деятельность современных педагогов многообразна и направлена на информационное взаимодействие с самыми разными людьми и организациями, в их числе с коллегами, родителями, администрацией, общественностью, социальными партнерами и др. [3].

В связи с этим содержание работы по обучению студентов деловому общению в контексте педагогической коммуникации целесообразно наполнить следующими психофизиологическими вопросами: коммуникация как предмет изучения; сущность и специфика коммуникативной деятельности педагога; физиологические основы коммуникативной деятельности; коммуникативные сценарии и роли; коммуникативный цикл.

Коммуникация как предмет изучения студентами-педагогами в первую очередь требует различения понятий «коммуникация» и «общение». На общенаучном уровне сложилось два основных подхода к разграничению данных понятий. С одной стороны, базовой категорией по отношению к общению является коммуникация, протекающая как обмен знаковыми сообщениями между людьми в форме общения. С противоположной точки зрения, основной категорией считается общение. В его структуре выделяется коммуникация (обмен информацией), интеракция (организация взаимодействия и воздействия), перцепция (чувственное восприятие как основа взаимопонимания). При этом коммуникация выступает своего рода посредником между индивидуальной и общественно значимой информацией.

В методологическом аспекте изучения проблем делового общения, вслед за Н. Алексеевым и И. Семеновым, студентов целесообразно познакомить с простой и сложной коммуникацией. Основной целью простой коммуникации является передача заданной информации от одного участника коммуникации к другому и обратно. В данном случае информация движется однонаправлено, оставаясь неизменной. Деловое общение обнаруживает необходимость в овладении педагогом сложной коммуникацией, главной ценностью и условием которой является совместный вклад участников общения в наращивание и интерпретацию информации. Сложная коммуникация предполагает совместную деятельность ее участников, в ходе которой вырабатывается (согласовывается) общий взгляд на проблему [1].

Итак, овладение сложной коммуникацией составляет основу подготовки бакалавров к деловому общению в контексте педагогической коммуникации.

Изучение студентом-педагогом сущности и специфики профессиональной коммуникативной деятельности позволяет составить представление о ее природе, механизмах реализации в практике делового общения, а также системе понятий, которыми описывается данный феномен. В связи с этим обстоятельством И. Колесникова рекомендует начинать процесс рассмотрения природы коммуникации в деловом общении педагога с обращения к общенаучным и междисциплинарным понятиям: взаимодействие, отношение, общение, взятым в образовательном контексте.

В рамках подготовки студентов-педагогов к деловому общению одной из форм взаимодействия выступает коммуникация, в рамках которой происходит движение информации между участниками образовательного процесса. Посредством взаимодействия педагога с родителями, коллегами, администрацией организуется образовательный процесс, формируется совместный опыт деятельности, изменяются мотивы и установки деятельности. Степень включенности участников образовательного процесса во взаимодействие И. Колесникова определяет уровнями: коммуникацией, общением, событием. Уровень коммуникации предполагает лишь целенаправленный обмен сведениями. Деловая сфера включенности педагога во взаимодействие с родителями, коллегами, администрацией обнаруживает необходимость достижения им второго уровня – уровня общения, межличностного диалога с участниками образовательного пространства. Уровень события показывает духовное соединение участников взаимодействия.

С помощью категории «отношение» И. Колесникова характеризует качество и специфику связей и взаимозависимости участников делового общения. С целью гармоничного выстраивания отношений в педагогическом коллективе и с родителями будущей педагог должен осознавать их специфику: готовность учиться; понимание человека как ценности; принятие профессиональной установки на работу с человеческими свойствами и разнообразными проявлениями человеческой природы; готовность к взаимоизменению; наличие предметного содержания, имеющего образовательный смысл, как основы взаимодействия [3].

Итак, осознание педагогом психосоциальной природы педагогической коммуникации как информационного взаимодействия всех субъектов образовательного процесса, имеющее педагогическое содержание и педагогический смысл, расширяет коммуникативный контекст педагога и вводит в него сферу делового общения с родителями, коллегами, администрацией и др.

Для эффективной организации коммуникации в сфере делового общения педагогу важно представлять где, с помощью чего, как именно происходит обработка информации поступающей к собеседнику. Ответы на эти вопросы необходимо рассмотреть в процессе изучения будущими педагогами психофизиологических основ коммуникации. Исследователь А. Колесникова к психофизиологическим основам организации коммуникации относит «информационную пирамиду», в которой студенту необходимо постичь осознаваемый и неосознаваемый уровни: сознание, подсознание и сверхсознание.

Изучение теории Л. Выготского и А. Лурии об основных психофизиологических процессах осуществляемых сознанием в коммуникации позволяет студентам проследить трансформацию интерпсихического (существующего между людьми) в интрапсихическое (принадлежащее внутреннему миру человека). В ходе коммуникативного акта делового общения информация от отправителя передается адресату, в идеале превращаясь в лично-присвоенное знание [1].

Изучение мышления как функции сознания позволяет студентам раскрыть способность говорящего к логическим операциям, умозаключениям, выводам. Мозг как центральный отдел нервной системы предъядвляется студентам регулятором данных мыслительных процессов. Различные отделы мозга рассматриваются в направлении взаимодействия с поступающей информацией. Следовательно, студенты постигают физиологические основы способов обработки информации: линейный (дискурсивно-логический) и образный.

Важным психофизиологическим компонентом подготовки бакалавров к деловому общению является учение И. Пригожина и И. Стенгерса о закономерности самоорганизации живой материи и информационных сред, что позволяет студентам рассмотреть мыслительный аппарат человека как особую среду, в которой поступающая информация может самоорганизовываться, самоукрупняться, складываться в образы. Учет говорящим способности мозга выбирать и реализовывать разные стратегии работы с информацией обеспечивает возможность педагогу использовать в деловом общении различные коммуникативные тактики и приемы.

Изучение будущими педагогами бессознательной сферы в русле делового общения педагогической коммуникации связано с исследованием подсознания и надсознания. Подсознание определяется учеными как совокупность процессов и состояний недоступных для непосредственного субъективного опыта человека. Сверхсознание связано с трансличностной природой человека способной к выходу за свои пределы. В рамках психофизиологических основ педагогической коммуникации студентам важно отметить роль бессознательной сферы в проявлении участниками делового общения коммуникативной интуиции, основанной на ранее накопленном опыте.

К не менее значимым вопросам психофизиологической подготовки будущих педагогов к коммуникативной деятельности И. Колесникова относит освоение студентами понятий модальности и репрезентативных систем восприятия. В основе изучения данного вопроса лежат труды психолога Э. Эриксона. Ученый отмечает, что зрение, слух, кинестетическое чувство, осязание и обоняние человека играют важную роль в процессах непосредственного восприятия информации, ее внутренней переработки, хранения и последующем внешнем выражении. Теория Э. Эриксона позволяет раскрыть будущим педагогам понятие сенсорной репрезентативной системы.

Так, под сенсорной репрезентативной системой ученый понимает анализатор, отвечающий за восприятие, обработку, кодировку получаемой информации от внешних и внутренних раздражителей и передачу ее в закодированном виде к соответствующей зоне головного мозга. Э. Эриксон выделяет пять ведущих каналов восприятия, кодировки и раскодировки информации: визуальный (зрение); аудиальный (слух); кинестетический (ощущение), внутри которого действуют два подканала – ольфакторный (запах) и густаторный (вкус) [4].

По оценкам психофизиологов процентное соотношение количества информации, получаемой слушающим через органы чувств, следующее: визуальная информация составляет свыше 85 % от всей информации, которой оперирует говорящий; 10 % занимает акустическая информация; 5 % приходится на остальные органы чувств. Репрезентативная система, являясь своеобразным фильтром восприятия и основой получения и переработки поступающей информации, определяет диапазон и спектр восприятия реального мира, доступные конкретному человеку, обуславливая особенности построения субъективной модели мира.

Итак, при организации обучения студентов-педагогов деловому общению существенное значение имеет формирование способности устанавливать взаимный контакт с коллегами, родителями и администрацией не только на уровне сенсорной системы вывода (внешнего выражения), например, слов, которые употребляют участники коммуникации, но одновременно и на уровне сенсорной системы внутренней переработки.

В зависимости от характера взаимодействия между участниками образовательного пространства подготовка педагогов к деловому общению учитывает развитие отношений между коммуникаторами по трем основным сценариям: симметричности, асимметричности и комплементарности. Под коммуникативной симметрией И. Колесникова подразумевает равные возможности участников коммуникативного акта в плане передачи сообщений и представлений обратной связи. Симметрическую коммуникацию педагога ученый характеризует аналогией в позициях лидер и лидер. Асимметрическая коммуникация сталкивает противоположные идеи и их критику. В комплементарных взаимоотношениях педагоги должны быть готовы своими коммуникативными действиями и позициями дополнять друг друга. Например, если один партнер занимает ведущую позицию в коммуникации, то другой органично принимает подчиненную.

Вопрос вариативности коммуникативных ролей предполагает изучение будущими педагогами статусных и ситуативных ролей участников делового общения. По мнению И. Колесниковой, статусная роль указывает на поведение, которого ожидают от коммуникатора в соответствии с его социальным положением. От студентов-педагогов требуется овладение способностью адекватно осознавать как собственные речевые роли, так и роли партнеров. Без осознания социальной роли в коммуникативной практике педагога возникают трудности в выборе правильной манеры речевого поведения. Этот факт объясняет необходимость включения в представление незнакомых участников делового общения их социальных ролей.

Статусные роли могут носить традиционные или конвенциональный характер, например, ведущий собрание, руководитель творческой группы. Ситуативные роли формируются непосредственно в процессе коммуникации. Например, участник делового общения может стремиться играть ведущую роль и контролировать весь процесс коммуникации; может быть посредником, следящим за ходом коммуникации и уравнивающим интересы разных партнеров; нарушителем спокойствия, выступающим с нестандартными суждениями; приспособленцем, четко реагирующим на изменение общего мнения; молчуном, отстраненно наблюдающим за общением.

Итак, характер ситуативной роли зависит от актуальной установки участника коммуникации на степень активности в конкретной ситуации делового общения.

Последний вопрос содержательной подготовки студентов к коммуникативной активности в деловом общении, в след за И. Колесниковой, касается формирования коммуникативных умений будущих педагогов в соответствии с назначением каждого этапа коммуникативного цикла.

Под коммуникативным циклом И. Колесникова понимает время от начала передачи информации до получения обратной связи. К этапам коммуникативного цикла ученый

относит: предкоммуникативный этап, этап осуществления коммуникации (коммуникативный акт), этап установления обратной связи, этап информационного последствия.

Так, на предкоммуникативном этапе педагог должен быть готов к выполнению следующих направлений работы: создание сообщения (анализ коммуникативных потребностей аудитории, формирование содержания сообщения на основе имеющейся информации, кодирование сообщения и его экспертиза), выбор и подготовка канала и формы педагогической коммуникации, оценка коммуникативного потенциала ситуации делового общения. Этап осуществления коммуникации требует от педагога передачи сообщения участникам делового общения. На данном этапе актуализируются выше рассмотренные коммуникативные умения педагога: активизировать канал передачи и приема информации, создать условия для приема сообщения партнерами с минимальным искажением переданной информацией, предоставить подготовленную информацию. Этап установки обратной связи обязывает будущих педагогов овладеть умениями оценки результативности и коррекции коммуникативной деятельности в педагогическом общении: запросить у участников делового общения обратную связь, получить обратную связь, оценить результат и эффективность коммуникации, скорректировать коммуникативные действия. Этап информационного последствия позволяет участникам делового общения, во-первых, в целом оценить степень обеспечения полноты и завершенности данного цикла по отношению к той или иной коммуникативной цели, во-вторых, судить об успешности коммуникативной деятельности каждого партнера [3].

Таким образом, вопросы психологии и физиологии педагогической коммуникации готовят будущего педагога к успешной передаче и приему информации в процессе делового общения на каждом этапе коммуникативного цикла. Изучение студентом-педагогом психофизиологических основ коммуникации позволяет овладеть следующими компонентами коммуникативной компетентности в области делового общения;

- знать сущность и специфику коммуникативной деятельности педагога;
- уметь правильно планировать и реализовывать коммуникативную деятельность с учетом ее физиологических основ;
- владеть способностью играть разные коммуникативные роли и вести деловое общение по различным коммуникативным сценариям.

#### *Литература:*

1. Алексеев Н. Г. Проектный подход к формированию рефлексивного мышления в образовании и управлении / Н. Г. Алексеев // Рефлексивно-организационные проблемы формирования мышления и личности в образовании и управлении. – М. : ИРПТиГО, 2003. – С. 133–142.
2. Выготский Л. С. Мышление и речь / Л. С. Выготский – М., 1999. – С. 210.
3. Колесникова И. А. Коммуникативная деятельность педагога. / И. А. Колесникова – М. : Издательский центр «Академия», 2007. – 336 с.
4. Эриксон Э. Г. Детство и общество / пер. с англ. и науч. ред. А. А. Алексеев. – СПб. : Летний сад, 2000. – С. 179.

*У статті розглядаються психофізіологічні особливості підготовки студентів-бакалаврів напряму «Педагогічна освіта» до здійснення ділового спілкування в рамках педагогічної комунікації. Визначається коло учасників ділового спілкування в рамках педагогічної комунікації з числа батьків, колег, представників адміністрації та громадськості. З позиції психології і фізіології педагогічної комунікації виявляються проблеми змісту і встановлюються вимоги до результатів підготовки педагогів до ділового спілкування.*

*Ключові слова: комунікація, спілкування, педагогічна комунікація, ділове спілкування, комунікативна діяльність, комунікативні сценарії і ролі, комунікативний цикл.*

*The article deals with the psychophysiological features of training undergraduate students in the «Pedagogical education» direction to the implementation of business communication with in pedagogical communications. It determines the number of*

*participants of business communication with in pedagogical communication samong parents, colleagues, representatives of the administration and the public. From the standpoint of psychology and physiology of pedagogical communications issues of content are identified and requirements for the results of the teacher training to business communication are established.*

*Key words: communication, interaction, teaching communication, business communication, communicative activities, communication scripts and roles, the communicative cycle.*