

УДК 377

М. А. Томилова,факультет экономики, менеджмента, сервиса и туризма,
Омский государственный педагогический университет
Научный руководитель: канд. психол. наук, доц. В. В. Шипилина

Проблема развития умений деловой коммуникации в профессиональной деятельности педагога колледжа

Аннотация. В статье описана актуальность изучения проблемы развития умений деловой коммуникации в профессиональной деятельности педагога колледжа, рассмотрено соотношение понятий «общение» и «коммуникация», представлена трактовка термина «деловая коммуникация», структура деловой коммуникации, определены основные проблемы развития деловой коммуникации педагога, причины их возникновения.

Ключевые слова: коммуникация, общение, деловая коммуникация, коммуникативные барьеры, коммуникативный процесс, информация, проблемы коммуникации.

Актуальность проблемы развития умений деловой коммуникации в профессиональной деятельности педагога колледжа обусловлена изменениями, происходящими в обществе и системе образования в частности. Сейчас педагог, знающий техники, приемы деловой коммуникации, умеющий применять эти знания в своей профессиональной деятельности, сможет эффективно взаимодействовать с руководством, коллегами и студентами.

Анализ психолого-педагогической литературы показал, что существует несколько точек зрения относительно соотношения понятий «общение» и «коммуникация». Некоторые авторы (В. А. Спивак, Г. В. Бороздина и др.) считают, что эти понятия являются синонимами. Другие ученые (Г. М. Андреева, А. П. Панфилова и др.) считают, что понятие «общение» более широкое, а коммуникация является одной из сторон общения. Данный вопрос является дискуссионным, поэтому необходим более глубокий анализ каждого понятия для определения их соотношения.

Чаще всего под деловой коммуникацией понимается «процесс обмена деятельностью, информацией, опытом для достижения определенного результата, решения конкретной проблемы или реализации определенной цели» [2, с. 159].

Для успешной деловой коммуникации необходимы такие элементы коммуникативного процесса, как:

- источник (отправитель) информации;
- информация (сообщение);
- канал, по которому передается данная информация;
- получатель информации [1, с. 27].

В данном случае деловая коммуникация будет выступать не односторонним процессом передачи информации, а процессом обмена информацией между субъектами коммуникации (субъект-субъектное отношение). В этом случае отправитель информации получит обратную связь от получателя информации.

Важной особенностью деловой коммуникации педагога является соблюдение делового этикета и субординации при взаимодействии с руководством, коллегами и студентами вне зависимости от личных симпатий и антипатий [3]. При этом в каждом случае коммуникативного взаимодействия в зависимости от получателя информации педагог должен выбирать разные способы, формы коммуникации. Например, коммуникация со студентами будет отличаться от коммуникации с руководителем колледжа или коллегами.

Проблема развития умений деловой коммуникации достаточно часто проявляется у молодых педагогов колледжа, которые, в силу своей неопытности, не всегда могут найти общий язык со студентами, пренебрегают деловым стилем коммуникации при проведении учебных занятий (используют «дружеское» взаимодействие). Это говорит о том, что у педагогов существуют определенные коммуникативные барьеры, которые мешают эффективному взаимодействию всех субъектов деловой коммуникации. Исходя из выделенных П. В. Якуповым видов коммуникативных барьеров, можно сказать, что у педагога в процессе обучения чаще проявляются стилистический и логический барьеры [4]. Проблемы коммуникации с коллегами могут возникать из-за боязни попросить помощи

в трудной ситуации, личностных характеристик педагога и т. д.

Часто педагоги понимают, что у них существуют проблемы коммуникации со студентами, коллегами, однако преодолеть данные проблемы им бывает сложно по причине:

- отсутствия желания что-то менять;
- недостатка свободного времени (много сил, времени тратится на методическую работу — написание рабочих программ, оценочных средств и т. д.);
- отсутствия помощи со стороны методической службы;
- незаинтересованности руководства в решении данной проблемы (отсутствуют групповые обучения, тренинги, курсы профессионального мастерства и т. п.);
- психологических особенностей (например боязни выступления на публику, боязни неудач и т. д.).

В этом случае педагогу необходимо не только понимать свои коммуникативные проблемы, но

и искать возможности их исправления, прогнозирования и предупреждения. Если самостоятельно справиться с проблемами сложно, то можно обратиться за помощью к более компетентному специалисту, методисту или психологу.

Для того чтобы у педагога колледжа в профессиональной деятельности возникало меньше проблем с коммуникацией, необходимо определять ее цель и задачи, а также выстраивать взаимодействие с учетом индивидуальных особенностей других субъектов коммуникативного процесса.

Таким образом, выявление коммуникативных проблем педагогов колледжа позволит определить наиболее эффективные средства развития умений деловой коммуникации педагогов, что, в свою очередь, приведет к повышению эффективности их профессиональной деятельности, а также выстраиванию деловых отношений с коллегами, руководством колледжа и студентами.

1. *Коваленко М. Ю.* Теория коммуникации. — М. : Юрайт, 2016. — 466 с.

2. *Коноплева Н. А.* Психология делового общения. — М. : Флинта, 2013. — 408 с.

3. *Пономарева И. В.* Особенности деловой коммуникации в ситуациях псевдокоммуникативных контактов // Международный научно-исследовательский журнал. — 2020. — № 8 (98). — С. 90–92.

4. *Якупов П. В.* Коммуникация: определение понятия, виды коммуникации и ее барьеры // Вестник университета. — 2016. — № 10. — С. 261–266.