

АННОТАЦИЯ

Роль эффективных коммуникаций в системе работы

ДДЮТ «На Ленской» с участниками образовательного процесса

Тихова Мария Александровна,
заместитель директора ДДЮТ «На Ленской» по ЭР

Современный образовательный процесс все больше приобретает мобильный характер, поэтому необходима готовность образовательного учреждения к быстрой, ситуативной переориентации технологий взаимодействия, а также к определению инструментальных и содержательных путей их реализации.

В этой связи для учреждения дополнительного образования становится актуальным не только изменение способов взаимодействия с участниками образовательного процесса, но и создание целостной системы работы с разными целевыми группами.

Под системой понимается совокупность взаимосвязанных между собой компонентов, взаимодействие которых обеспечивает достижение цели. Сущностные характеристики понятий «система» и «системный подход» заключаются в том, что относительно самостоятельные компоненты рассматриваются не изолированно, а в их взаимосвязи, в развитии, в движении (И. В. Блауберг, В. Н. Садовский, Э. Г. Юдин).

Эффективная коммуникация — коммуникация, способствующая достижению целей участников взаимодействия. Она предполагает выяснение следующих вопросов: каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе взаимодействия; как преодолеть барьеры непонимания и сделать коммуникацию успешной. Рассматривая коммуникацию как способ общения необходимо учитывать неразрывность и тесную связь трех сторон ее проявления: коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

Взаимодействие участников образовательного процесса с позиции оптимизации хода и результата этого взаимодействия рассматриваются на современном этапе в теории технологического подхода к образованию. Можно выделить как минимум два аспекта реализации технологического подхода: первый аспект связан с использованием технических средств деятельности – компьютерных средств, позволяющих быстро и эффективно осуществлять коммуникационное взаимодействие участников образовательного процесса; второй – связан с организацией взаимодействия в реальном пространстве жизнедеятельности участников образовательного процесса.

Данный подход будет представлен в описании системы работы ДДЮТ «На Ленской» с различными целевыми группами.

СЛАЙД 1

Роль эффективных коммуникаций в системе работы

ДДЮТ «На Ленской» с участниками образовательного процесса

СЛАЙД 2

Стремясь к повышению качества и доступности дополнительного образования Дворец «На Ленской» всегда особое внимание уделял активному и эффективному взаимодействию всех участников образовательного процесса. В учреждении существует отлаженная система коммуникаций в едином информационно-образовательном пространстве, которая включает в себя взаимодействие как внутреннего, так и внешнего информационного пространства с использованием широкого спектра форм и средств коммуникации.

СЛАЙД 3

ДДЮТ формирует систему работы, при которой, коммуникации субъектов образовательного процесса в виртуальном пространстве, обязательно переходят в реальное социальное пространство взаимодействия, активно в нём проявляясь, затем снова развиваясь в виртуальном и т.д. Сохраняя в этих *взаимопереходах и взаимопроникновениях* главное - эмпатийную, эмоционально-нравственную и ценностную сторону коммуникации.

СЛАЙД 4

Динамичная модель системы коммуникаций участников образовательного процесса ДДЮТ включает в себя пять взаимосвязанных компонентов: ценностно-смысловой, диагностический, содержательный, технологический, рефлексивный.

Взаимодействие участников образовательного процесса в ДДЮТ «На Ленской» организуется на ценностной основе, исходя из диагностических данных о коммуникативных возможностях участников образовательного процесса, на предметном содержании образовательных программ при оптимальном балансе ИКТ и живого общения для каждой ситуации взаимодействия. Эффективность сложившейся коммуникации определяется сопоставлением результата взаимодействия с ранее определенной задачей, а также динамикой решения выявленных в результате диагностики коммуникативных проблем. На основании рефлексии принимается решение о необходимости внесения изменений в любой из компонентов модели.

СЛАЙД 5

Для диагностики эффективности системы коммуникаций в ДДЮТ «На Ленской» был разработан годовой мониторинг, который включает в себя

анализ внешних и внутренних коммуникаций, отслеживает достижение восьми основных целей коммуникаций Дворца по 12 критериям, 22 показателям с помощью 20 методик.

Кроме системы мониторинга используются, срезывая тематическая диагностика для прояснения узких вопросов и анализ обратной связи после проведенных событий.

Первичное исследование возможностей взаимодействия участников образовательного процесса выделило ряд коммуникативных дефицитов, которые представлены для Вас на экране.

СЛАЙД 6

Таким образом, перед системой коммуникаций ДДЮТ встали задачи восполнения коммуникативных дефицитов и удовлетворения потребностей взаимодействия участников ОП (образовательного процесса):

- Во взаимодействии с детьми акцент сделан на расширение положительного опыта их межличностного взаимодействия, расширение навыков бесконфликтного общения.
- Во взаимодействии с родителями значительное внимание уделено включению их в жизнь учреждения, а также повышению их педагогической грамотности с использованием ИКТ.
- Во внутриорганизационных коммуникациях был сделан акцент на повышение профессионализма и снижение информационных потерь при передаче информации.

СЛАЙД 7

Раскрывая содержание и технологию взаимодействия с каждой из групп участников образовательного процесса, мы используем следующий алгоритм.

Определяем целевую группу, участников коммуникации. Мы подробно рассматриваем взаимодействие внутри группы, а также коммуникации между каждой парой участников образовательного процесса.

При помощи диагностического инструментария определяем основные трудности коммуникации у данной группы и ставим задачи по их разрешению и оптимизации взаимодействия.

Исходя из поставленных задач, определяем основной вид коммуникации во взаимодействии этих групп.

Затем планируем виды, формы и средства взаимодействия для достижения поставленных задач. В описании технологии взаимодействия с каждой целевой группой присутствует анализ целесообразности использования ИКТ или традиционных средств взаимодействия с описанием условий для достижения их оптимальной эффективности.

Анализируем результативность организованного взаимодействия. Резюмируя систему работы с каждой целевой группой, акцентируем внимание на наиболее значимых с нашей точки зрения моментах или на интересных приемах, повышающих эффективность взаимодействия рассматриваемых групп, а также определяем возникшие трудности и перспективные направления для дальнейшей работы.

СЛАЙД 8

Рассмотрим систему работы на примере взаимодействия *«родители – педагог»*.

Взаимодействие педагога с родителями учащегося направлено на создание единого воспитательного поля.

На основе проведенной диагностики выяснилось, что необходимо сохранить как традиционное взаимодействие с родителями посредством родительских собраний, так и развивать дистанционное.

Основной вид взаимодействия педагогов и родителей это мотивационное общение, поскольку, вступая во взаимодействие, каждый из субъектов желает донести до другого свои установки и побуждения, которые могут не совпадать. Именно поэтому, в рамках корпоративного обучения мы подробно останавливаемся на основах конфликтологии, для обеспечения эффективного общения.

СЛАЙД 9

В практике Дворца используются коллективные, групповые и индивидуальные формы и методы работы с родителями.

В связи с высокой занятостью родителей, ростом технической оснащенности и грамотности семей, а также усилением мер по безопасности детей и ограничением посещения образовательных учреждений взрослыми широкое распространение получают дистанционные средства взаимодействия с родителями.

В качестве основной платформы для ИКТ общения остаются социальные сети (ВКонтакте, реже Facebook). Все большую популярность среди родителей набирают online-трансляции мероприятий. Дворец использует для них сервисы YouTube и Facebook. Однако Facebook не дает возможности сохранить на длительный период прошедшую трансляцию в формате видео. При использовании этих сервисов для приведения дистанционных родительских собраний, надо помнить, что переписка в чате во время трансляции не сохраняется надолго, поэтому плохо подходит для регистрации родителей на собрании.

Для родителей ожидающих своих детей в холле учреждения во Дворце ежедневно с 14.00 до 20.00 работает панель, на которой транслируются материалы, отражающие жизнь учреждения. Сначала на панели

транслировались повторяющиеся тематические презентации без звука или фоторепортажи с мероприятий учреждения. Теперь панель работает в формате видеовещания со звуком, ежедневно формируется сетка вещания на 2 – 2,5 часа, которая повторяется несколько раз. В сетку включаются различные видеоматериалы, подготовленные педагогами: озвученные тематические презентации в формате видео, рекламные ролики объединений, видео с спектаклей, концертов, праздников воспитанников, рубрика «Подсмотрено в Интернет» - советы психологов по воспитанию детей, видеоанонсы предстоящих событий, видеозанятия педагогов, социальная реклама и др.

Не смотря на развитие дистанционных средств взаимодействия в учреждении сохранены и востребованы все традиционные формы общения педагогов и родителей.

СЛАЙД 10

Около 1/3 родителей регулярно посещают учреждение. Эта категория в основном предпочитает общаться с педагогами лично и получать информацию традиционными способами в стенах учреждения. В целом большинство родителей полагают, что общение с педагогом, даже консультационное может быть дистанционным, за исключением разрешения конфликтных или сложных ситуаций.

Трудности и перспективы развития:

Подготовка материалов для панели требует выделения дополнительного времени и освоение видео и аудиоредакторов, однако она дает возможность представлять свою деятельность широкому кругу родителей.

Эффективность взаимодействия зависит от коммуникативной грамотности обоих субъектов. Однако повлиять на коммуникативную компетентность части родителей крайне сложно. Использование online собраний не привело к росту числа родителей в них участвующих (родители не посещающие традиционные родительские собрания не присоединились и к их трансляции). Остаются трудности с качеством трансляции на различных устройствах. В целом родители предпочитают традиционную форму проведения собраний, но, например, с использованием интерактивных технологий.

СЛАЙД 11

Итак на примере взаимодействия диады «педагог - родители» я проиллюстрировала алгоритм описания системы работы по которому, описаны и коммуникации других групп (11).