

УДК 159.9:37.014.5

UDC 159.9:37.014.5

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРОБЛЕМЫ КОУЧИНГА В РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ «ОБРАЗОВАНИЕ В ТЕЧЕНИЕ ВСЕЙ ЖИЗНИ»**

**PSYCHOLOGICAL INSTRUMENTS AND ORGANIZATION PROBLEMS OF COACHING IN REALIZING STRATEGIES “LIFE LONG LEARNING”**

Сербиновская Наталья Васильевна  
к.филол.н., доцент  
*Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса, г.Шахты, Россия*

Serbinovskaya Natalya Vasilievna  
Cand.Philol.Sci., assistant professor  
*South-Russia State University of Economics and Service, Shakhty, Russia*

Сербиновский Борис Юрьевич  
д.э.н., к.т.н., профессор  
*Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Россия*

Serbinovskiy Boris Yurievich  
Dr.Sci.Econ., Cand.Tech.Sci., professor  
*Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russia*

Приведены результаты исследования проблемы применения технологий коучинга при реализации стратегии «Образование в течение всей жизни», даны рекомендации по внедрению технологий коучинга на разных стадиях образования, введены и определены новые понятия «гибкая и мобильная адаптация системы компетенций человека», «эффект синергии технологий коучинга» и «коучинг коммуникаций в сетевых структурах»

The research results of the problem of using coaching technologies in realizing strategy “Life long Learning” are given, recommendations for introducing coaching technologies at different stages of education are conducted, new terms as “flexible and mobile adaptation of competence system of a personality”, “the effect of synergy of coaching technology” and “communication coaching in network structures” are determined

Ключевые слова: ПСИХОЛОГИЯ, КОУЧИНГ, ОБУЧЕНИЕ, ГИБКАЯ И МОБИЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ СИСТЕМЫ КОМПЕТЕНЦИЙ ЧЕЛОВЕКА, ЭФФЕКТ СИНЕРГИИ ТЕХНОЛОГИЙ КОУЧИНГА, КОУЧИНГ КОММУНИКАЦИЙ В СЕТЕВЫХ СТРУКТУРАХ, ИННОВАЦИИ

Keywords: PSYCHOLOGY, COACHING, TRAINING, FLEXIBLE AND MOBILE ADAPTATION OF COMPETENCE SYSTEM OF A PERSONALITY, SYNERGETIC EFFECT OF COACHING TECHNOLOGY, COMMUNICATION COACHING IN NETWORK STRUCTURES, INNOVATIONS

Настоящая статья является продолжением ранее опубликованной первой части [1], в которой были проанализированы и ранжированы проблемы реализации стратегии «Образование в течение всей жизни» и предложено использовать инструменты коучинга для разрешения возникающих проблем, которые носят психологический характер.

Проведенная Парето-диагностика позволила выявить наиболее острые проблемы, с которыми сталкивается высшая школа (табл.). Результаты исследования показали, что для решения указанных проблем могут быть применены разные психологические инструменты (диагностические и корректирующие), но они могут быть разделены на две группы по месту в учебном процессе.

Таблица – Ранги студенческих образовательных проблем, решаемых с применением технологий коучинга [1]

Ранг проблемы	Суть проблемы (формулировка)
1	Отсутствие желания учиться
2	Неумение управлять своим временем, планировать дела (проблема самоорганизации)
3	Недостатки базовой системы компетенций (низкие базовые знания, навыки, умения абитуриента, связанные с низким качеством школьного образования)
4	Инфантильность
5	Отсутствие четкой профориентации

*Экзогенные психологические методические инструменты и технологии* выступают как внешнее воздействие по отношению к учебному процессу, регламентированному учебным планом специальности (направления подготовки) и программами дисциплин.

Поэтому экзогенные психологические методические инструменты и технологии могут быть реализованы только в дополнительное время работы с обучаемыми и только с теми, кто, во-первых, в определенной мере осознает значимость возникающих проблем, связанных с обучением, развитием, будущей карьерой и т.д., во-вторых, желает преодолеть возникшие проблемы и готов активно участвовать в работе с психологом, коучем, преподавателем-наставником.

В Южно-Российском государственном университете экономики и сервиса (ЮРГУЭС) такая работа ведется на базе психологической службы при кафедре психологии и педагогики, которая может быть преобразована в научно-образовательный центр, включающий научно-исследовательскую лабораторию психологических проблем высшего образования, научно-образовательную лабораторию и кабинет психологической разгрузки. Опыт создания подобных структур имеется в Южном федеральном университете [2 – 4].

*Эндогенные психологические методические инструменты и технологии* могут встраиваться в учебный процесс, поскольку не требуют каких-либо значительных затрат времени на реализацию.

К группе эндогенных технологий и инструментов следует отнести технологии коучинга и методики диагностики, а также некоторые методики психологической коррекции. Они могут быть специально созданными или известными, но адаптированными к новым условиям применения. Если встраивать такие методики в учебный процесс, то следует помнить, что цели учебных занятий, связанные с освоением учебных дисциплин, не должны подменяться целями диагностики и психологической коррекции.

Существуют несколько важных аспектов применения эндогенных и экзогенных технологий и инструментов.

1. Эндогенные методики коучинга и диагностики, а также экзогенные методические инструменты целесообразно адаптировать к условиям конкретного применения по результатам специально проведенного исследования. Такие исследования дают полезную информацию, позволяющую повысить эффективность процесса формирования и развития набора профессиональных компетенций на этапах обучения студентов и повышения квалификации (профессиональной переподготовки) специалистов; дополнить список проблем, которые возникают при преподавании основных дисциплин учебного плана специальности (направления подготовки). Следовательно, наряду со списком общих проблем в результате исследования создаются списки частных проблем, идентифицированных со специальностью (или группе однородных специальностей) и отдельными дисциплинами.

2. Контингент обучаемых неоднороден по разным специальностям (направлениям подготовки) и значительно отличается, во-первых, по начальному набору и уровню компетенций, а во-вторых – требованиям к набору и уровню компетенций на выходе учебного процесса. Этот аспект

существенно влияет на выбор и адаптацию психологических инструментов и технологий.

3. Если университет осуществляет проект непрерывной подготовки и интегрированной системы образования, которая включает школу, колледж, университет и последующие структуры дополнительного образования, арсенал психологических инструментов и технологий должен быть адаптирован для каждой из стадий интегрированного образовательного процесса, в том числе адаптирован к возрастным особенностям обучаемых.

4. Многие (если не большинство) студентов сталкиваются с проблемами социализации в вузе. Эти проблемы мешают им осваивать дисциплины, плодотворно развиваться и конструктивно сотрудничать с другими студентами. Важно помочь в преодолении этих проблем не только для повышения эффективности учебного процесса, но и в силу специфики использования компетенций в трудовой жизни, требующей командного взаимодействия и применения в производстве междисциплинарного знания при решении оперативных и стратегических вопросов, создании и внедрении инноваций.

5. Особое внимание необходимо уделять иностранным студентам. Практика их обучения связана с трудностями, возникающими при освоении любых учебных дисциплин. Это дополнительные языковые и культурные проблемы. Поэтому из них целесообразно формировать подгруппы для диагностики и психологической коррекции. Наличие дополнительных и устойчиво проявляющихся проблем является основанием для расширения арсенала методических инструментов, а также построения целевых учебных планов специальностей (направлений подготовки), которые приобретают иностранные студенты. Например, возможно создание дополнительных учебных планов, реализуемых параллельно с основными и позволяющих устранить возникающие проблемы.

Проблема адаптации достаточно сложная. В психологии адаптация – приспособление органов чувств к особенностям действующих на них стимулов с целью их наилучшего восприятия и предохранения рецепторов от излишней перегрузки [5].

Выделяют разные формы адаптации, в том числе социальную, физиологическую, психологическую, биосоциальную, социокультурную, рассматривая их в реальности, взаимообусловленности, взаимосвязи как отдельные аспекты единого процесса.

Под физиологической адаптацией понимается совокупность физиологических реакций, лежащая в основе приспособления организма к изменению окружающих условий и направленная на сохранение относительно постоянного его внутренней среды [6].

Процесс физиологической адаптации представляет собой единство трех фаз – нарушения гомеостаза, разрушения старой программы, формирования новой программы. Неполное прохождение этих фаз или «застревание» на второй фазе означает затрудненную или неполную адаптацию, которая проявляется в повышенном реагировании на любые нагрузки, ухудшении самочувствия или возобновлении старых заболеваний.

В процессе обучения в вузе создать условия для психологической адаптации, определяется активностью личности и выступает как единство аккомодации и ассимиляции, достаточно трудно. Препятствием является отсутствие в вузах штатных психологов, которые могли бы выполнять функцию психологического сопровождения иностранных студентов, добиваться необходимых оценок референтных показателей адаптированности – отсутствия или низкого уровня тревожности и высокого уровня самооценки. При этом психологическая адаптация должна сочетаться с социальной, физиологической, психологической, биосоциальной и социокультурной формами адаптации, следовательно, этот процесс следует проектировать на междисциплинарной основе.

Проявляется еще одна специфическая проблема, связанная с обучением иностранных студентов. Это проблема манипуляций. Незнание, недостаточное знание русского языка или симуляция студента, стремящегося создать видимость незнания языка, используется для давления на преподавателя с целью получить какие-либо привилегии, послабления при сдаче контрольных заданий, курсовых работ и других форм отчетности. В одной ситуации студенты стремятся сформировать у преподавателя мнение, что они дисциплину знают, но не недостаточное знание русского языка делает невозможным устный или письменный ответ, отчет и т.п., но просят зачет очередную форму отчетности, контроля знаний, оценки компетенций. В другой ситуации студент стремится показать, что у него есть желание учиться, но нет возможности понять лекцию или прочитать учебник, поскольку он не приобрел умений и навыков русскоязычной устной и письменной речи. Однако ему все равно нужно, чтобы преподаватель поставил зачет или оценку на экзамене по дисциплине. Например, в одной из групп отделения «Регионоведение» Южного федерального университета обучается три китайца. Один из них достаточно хорошо знает русский язык и не использует в процессе обучения манипулятивные схемы поведения. Два других владеют русским не очень хорошо, но не совершенствуют свои языковые знания, навыки и учения, а используют первую или вторую схему поведения (по обстоятельствам).

6. Существует еще одна специфическая подгруппа студентов, которая испытывает потребность в психологическом сопровождении. Это инвалиды, обучению которых в нашей стране в последнее время уделяется больше (чем раньше), но недостаточно внимания. Для этой группы характерны дополнительные проблемы социализации и трудности обучения, связанные с ограниченными возможностями (прежде всего физиологическими). Для работы с инвалидами и студентами, имеющими физиологические и другие недостатки, нужны штатные психологи, которых в вузах нет.

К сожалению, большинство психологических методик ориентировано на здоровых студентов (студентов, которые считаются здоровыми). Сложившуюся ситуацию еще предстоит изменить и ее нужно учитывать при подготовке адаптированного психологического инструментария. Однако некоторые психологические проблемы студены «приносят» из школы, в которых есть штатные психологи, но, как свидетельствуют результаты проверок, не все из них выполняют свои функции. Например, в результате проверки, проведенной в лицее № 3 г. Шахты, была выявлена именно такая ситуация.

7. Психологическая работа, направленная на устранение проблем в процессе образования, практически всегда наталкивается на некоторое противодействие со стороны обучаемых, связанное с действием психологического механизма самооправдания. Человек очень часто не готов согласиться с существованием проблем, в которых он повинен полностью или частично. Он оправдывает себя, чтобы сохранить психологические и социальные позиции как собственные, так и своих близких, друзей, членов отдельной социальной группы и т.д. Он задействует механизм по отграничению себя от внешнего мира, в котором существует его «я». Если «я» принимает правила и участвует в процессе диагностики и психологической коррекции, то не обязательно «я» полностью разделяет то, что ему предлагается, а может принять все как игру, но внутри себя остаться в стороне от реализуемого процесса. В результате могут возникать ложные результаты исследования и ошибочные основания для выбора психологических приемов. Такие «я» могут занимать активную позицию и становиться акторами, порождающими и изменяющими сложившуюся ситуацию, в том числе противодействовать предпринимаемым психологом и коучем мерам.

Таким образом, у обучаемого и психолога в процессе взаимодействия проявляются новые проблемы, а у «я» (здесь на интересуют обучаемый) возникают внутренние проблемы, связанные с его «идеальным» и

«реальным» миром; с оценкой и самооценкой; с оценкой окружающих («я» – «окружающие» и «окружающие» – «я»); с агрессией, направленной на других.

Самооправдание сопровождается самообвинением, которое проявляется в большей или меньшей мере. Как известно, это обратная сторона самооправдывающего механизма, которая приводит к агрессии против себя, собственного «я», что также может создавать проблемы и барьеры для успешной диагностики и психологической коррекции (по установленным выше целям). Могут проявляться крайне нежелательные для успешного обучения состояния: я бездарь, я ничтожество, я неудачник и у меня ничего не получится, меня никто не любит и не уважает и т.п.

Оценки внутренние и внешние не только не совпадают, но носят вероятностный характер. Один и тот же поступок разными «я» будет оценен по-разному. Победит самооправдание или самоосуждение, а, возможно, «я» не увидит повода для самооправдания или самоосуждения. Внешние оценки поступка также будут разными. Одни люди одобряют, другие осудят, третьи останутся безразличными, нейтральными. Например, против участниц скандала в Храме Христа Спасителя возбудили уголовное дело. Напомним, что 21 февраля 2012 года (в дни поста) феминистская группа Pussy Riot прямо перед алтарем храма Христа Спасителя спела кощунственную песню и произвела другие непристойные действия. Этот случай имел широкий резонанс в СМИ и обществе (можно найти много сообщений и статей в СМИ, Интернет-сетях, например [7]), многие граждане осудили их действия, но были те, кто открыто поддержал хулиганок, в том числе заявляя об их правах на новое искусство, свободу действия и мнения. Вместе с этим часть общества (возможно, большая часть) осталась к этой акции Pussy Riot безразличной.

8. Действенность проводимых мероприятий и используемых эндогенных и экзогенных психологических инструментов всегда оказывается



ограниченной в силу вероятностного характера протекающих процессов и ряда причин. Во-первых, учебный процесс имеет единственную реализацию и его невозможно повторять вновь и вновь для конкретной группы обучающихся. Следовательно, студент может один раз побывать в специально создаваемой преподавателем ситуации при применении эндогенных технологий и инструментов и каждую из набора ситуаций он может воспринять по-разному, получить для себя положительный результат или не получить такового. Более того. Студент может не явиться на занятие. Вероятность посещения планового занятия студентом, следовательно, применения психологических методик оценить просто. Надо только проанализировать журнал с пометками о посещении занятий студентами.

Во-вторых, студент может стать или не стать источником информации при проведении исследования, не отвечать на вопросы, обманывать, предоставлять ложную информацию. Он может остаться пассивным к корректирующим психологическим приемам, действиям психолога, участвовать или не участвовать в совместной работе с коучем. Следовательно, нельзя ожидать стопроцентного участия студентов в работе с преподавателем (психологом). По результатам проведенного исследования, вероятность плодотворного участия студента в процессах диагностики, коучинга, психологической коррекции колеблется от 0,63 до 0,89.

Таким образом, действенность, успешность применения психологических инструментов в процессе обучения студентов не гарантирована, а вероятность успеха (оцененная по двум рассмотренным факторам) может оказаться на достаточно низком уровне (в проведенном исследовании наблюдались варьирование оценок вероятности успешного события от 0,51 до 0,82).

Продолжая публиковать результаты НИР [1], подчеркнем, что применение психологических инструментов для решения образовательных проблем высшей школы требует специальных и регулярно проводимых

исследований, создание психологической службы и дополнения компетенций преподавателей, которые становятся участниками процессов психологической диагностики и коррекции.

#### Литература

1. Сербиновская Н. В. Психологические инструменты и организационные проблемы коучинга в реализации стратегии «Образование в течение всей жизни» / Н. В. Сербиновская, Б. Ю. Сербиновский // Научный журнал КубГАУ. – Краснодар: КубГАУ, 2012. – № 75(01). [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://ej.kubagro.ru/2012/01/pdf/36.pdf>. – 21 с.
2. Сербиновский Б. Ю. Центр коучинга в механизме управления самодостаточным развитием инновационного потенциала экономической системы / Б. Ю. Сербиновский, Г.В. Гаврилюк, С.В. Захаров // Стратегическое управление инновационным потенциалом организации / Под ред. А.В. Бабкина. – СПб.: Изд. СПбГПУ, 2010. – с. 310 – 343.
3. Гаврилюк Г. В. Инновационные методы реализации компетентностного подхода к повышению качества рабочей силы: Автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. – Краснодар, 2011. – 23 с.
4. Гаврилюк Г. В. Проблемно-ориентированный механизм и инструменты формирования и развития компетенций стейкхолдеров инновационной экономики. Часть 1 // Научный журнал КубГАУ. – Краснодар: КубГАУ, 2011. – № 67(3). [Электронный ресурс]. URL: <http://ej.kubagro.ru/2011/03/pdf/04.pdf>.
5. Немов Р. С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. – 4-е изд. – М.: Гуманит. Изд. центр ВЛАДОС, 2000. – Кн. 1: Общие основы психологии. – с. 651.
6. Витенберг Е. В. Социально-психологические факторы адаптации к социальным и культурным изменениям: Автореф. дис. ... канд. псих. наук. – СПб., 1995. – 16 с.
7. Зарипова А. Лихорадка зла. После плясок феминисток в храме Христа Спасителя в прокуратуру поступило свыше 300 обращений возмущенных граждан // Российская газета – Неделя. – № 5718 (45) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rg.ru/2012/03/01/feministki.html>