

## ЦЕННОСТНО-СМЫСЛОВЫЕ МАРКЕРЫ В СУБЪЕКТИВНОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОБЩЕНИЯ ПЕДАГОГОВ

Яковлева Н.Ф.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ФГБОУ ВО «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева», Красноярск, e-mail: kspu@kspu.ru

Субъективная оценка качества общения педагогов рассматривается с междисциплинарных позиций, поскольку она является предметом изучения философии, социологии, лингвистики, психологии. В меньшей степени субъективная оценка качества общения изучена в педагогике, нуждается в теоретическом обосновании и разработке простой и доступной методики ее изучения. Обоснован выбор теоретических и эмпирических методов исследования – структурно-функциональный, структурно-семантический, дистрибутивный анализ, метод ассоциаций, эксперимент, показано их применение в решении задач исследования. В исследовании проанализированы существенные характеристики понятия «субъективная оценка качества общения педагогов», уточнено понятие «ценностно-смысловые маркеры субъективной оценки качества общения». Обосновано выделение трех групп ценностно-смысловых маркеров – рассудочно-оценочных, экспрессивно-оценочных, действенно-оценочных. Описана методика изучения субъективной оценки качества общения педагогов с помощью метода ассоциаций с ценностно-смысловыми маркерами. Приведены эмпирические данные экспериментальной проверки методики на выборке учителей начальных классов в ситуации проектирования уроков в мини-группах. Апробация методики показала, что ее использование предоставляет информацию, по которой можно судить о личностных смыслах, ценностном отношении и эмоциональном принятии актов общения. Определены перспективы развития данного направления, включающего расширение пространства ценностно-смысловых маркеров и изучение субъективной оценки качества общения в широком спектре ситуаций общения педагогов – игровых, соревновательных, конфликтных и др.

Ключевые слова: общение, педагоги, качество общения, субъективная оценка качества общения, ценностно-смысловые маркеры.

## VALUE-SEMANTIC MARKERS IN THE SUBJECTIVE ASSESSMENT OF THE QUALITY OF TEACHERS' COMMUNICATION

Yakovleva N.F.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Krasnoyarsk State Pedagogical University named after V.P. Astafyev, Krasnoyarsk, e-mail: kspu@kspu.ru

The subjective assessment of the quality of teachers' communication is considered from an interdisciplinary perspective, since it is the subject of the study of philosophy, sociology, linguistics, psychology. To a lesser extent, the subjective assessment of the quality of communication has been studied in pedagogy, which needs a theoretical justification and the development of a simple and accessible methodology for its study. The choice of theoretical and empirical research methods – structural-functional, structural-semantic, distributive analysis, association method, experiment is substantiated, their application in solving research problems is shown. The study analyzes the essential characteristics of the concept of «subjective assessment of the quality of communication of teachers», clarifies the concept of «value-semantic markers of subjective assessment of the quality of communication. The author substantiates the identification of three groups of value-semantic markers – rational-evaluative, expressive-evaluative, effective-evaluative. The method of studying the subjective assessment of the quality of teachers' communication using the method of associations with value-semantic markers is described. Empirical data of experimental verification of the methodology on a sample of primary school teachers in the situation of designing lessons in mini-groups are presented. The approbation of the methodology has shown that its use provides information by which one can judge personal meanings, value attitude and emotional acceptance of acts of communication. The prospects for the development of this direction, including the expansion of the space of value-semantic markers and the study of subjective assessment of the quality of communication in a wide range of communication situations of teachers – gaming, competitive, conflict, etc.

Keywords: communication, teachers, the quality of communication, subjective assessment of the quality of communication, value-semantic markers of communication.

Общение без преувеличения является основным средством решения педагогических задач обучения, воспитания и личностного развития обучающихся, поскольку его качество определяет отношение к обучающимся и коллегам, стиль, эмоциональную атмосферу и зависит от того, какие жизненные цели, ценности, нравственные нормы приняты педагогами в качестве императива их индивидуального поведения. С этих позиций оценка качества общения педагогов представляет актуальную проблему современного образования.

Оценивать качество общения можно с объективных и субъективных позиций. Объективная характеристика качества общения представляет собой эмпирически зафиксированные события и обстоятельства общения, которые можно описать в дефинициях «время», «место», «действия», «участники». Такое фактологическое оценивание общения дает объективную картину в категориях «истина – ложь», но сильно сужает поле его исследования, поскольку не включает отношение субъектов общения друг к другу, переживание процесса и результата взаимодействия. В отличие от объективной, изучение субъективной оценки позволяет получить информацию для понимания отражения объективного процесса общения в сознании, эмоциональном реагировании и переживаниях человека. Субъективная оценка фактов общения связана с эмоциональным отношением к собеседнику, личностной значимостью обсуждаемых событий и процессов и зависит от ценностных ориентаций, потребностей и убеждений личности. Качественные характеристики общения субъективны по своей природе, поскольку обусловлены многообразием возможных мнений, основанных на отношениях предпочтения, личностной значимости и полезности. Субъективная оценка не носит вторичного характера по отношению к объективной. Напротив, изучение множества социальных процессов строится именно на сходстве или различии субъективных оценок тех или иных явлений. К таким процессам относится и общение педагогов, качество которого можно оценить на основании оценочных суждений его участников для заключения о том, насколько оно является для его участников ценностно-значимым, эмоционально комфортным и результативным. При оценке качества общения можно условно выделить три параметра – личностный смысл, который можно описать в категориях «ценность – антиценность», личностную значимость, которую можно описать в категориях «полезность – бесполезность», и эмоциональное принятие – «удовольствие – неудовольствие». Фиксация параметров качества общения возможна на основе оценочных суждений его участников, выражаемых с помощью ценностно-смысловых маркеров – слов различных грамматических классов: прилагательных, существительных, глаголов, а также сочетаний существительных и прилагательных, отражающих личностный смысл, личностную значимость и эмоциональное принятие. Эта длинная цепочка рассуждений приводит нас к выводу о том, что субъективная оценка качества общения

непосредственно связана с пониманием его личностного смысла, эмоциональным отношением и проявляется в речевой деятельности человека.

Целями данной работы являются теоретическое обоснование, выделение ценностно-смысловых маркеров в субъективной оценке качества общения педагогов, разработка и апробация методики ее изучения. Отметим, что в работе рассматривается только качество общения педагогов, вопросы общения педагогов с обучающимися остаются за пределами исследовательского поля.

**Материалы и методы исследования.** Исследование осуществлялось совокупностью взаимосвязанных теоретических и эмпирических методов, адекватных цели исследования. Методом структурно-функционального анализа изучались сущность, структура и функции субъективной оценки. Структурно-семантический анализ применялся для определения субъективно-оценочных слов-маркеров, выражающих субъективное отношение к актам общения. Для изучения словесного пространства, окружающего субъективно-оценочные слова-маркеры в виде синонимов, применялся метод дистрибутивного анализа. Эмпирические методы исследования включали метод ассоциаций для изучения субъективной оценки качества общения, эксперимент по ее изучению у педагогов экспериментальной группы, интерпретацию полученных данных. Экспериментальная группа состояла из 33 учителей начальной школы.

**Результаты исследования и их обсуждение.** В соответствии с указанными методами исследования были определены его этапы: 1) изучение сущностных характеристик понятия «субъективная оценка»; 2) обоснование и выделение субъективно-оценочных слов-маркеров, характеризующих качество общения; 3) подготовка методики изучения субъективной оценки качества общения; 4) эмпирическое изучение субъективной оценки качества общения у педагогов экспериментальной группы. Обратимся к результатам первого этапа исследования – анализу содержания, структуры и функций субъективной оценки. Понятие «субъективная оценка» является объектом философии, социологии, лингвистики, психологии, педагогики. Как показано в работе В.В. Сутужко, в философии субъективная оценка представлена как «единство личностного смысла и общего значения, которые пронизывают систему персональных и социальных ценностей». Иными словами, субъективное оценивание является процессом актуализации ценности, в ходе которого проявляется ценностная предметность, отражающая значимые для субъекта стороны социального бытия [1]. Субъективная оценка как социологический концепт учитывает включенность субъекта в социальные отношения и понимается как соединение личностного опыта человека и окружающего социального фона, выраженное в нормативно-ценностных категориях. По мнению Н.Н. Григорик, субъективное восприятие оцениваемых объектов является

связующим элементом между мировоззрением личности и общественным мнением и в определенной мере влияет на поведение членов социума, регулируя взаимодействие между ними [2]. В лингвистике проблеме субъективной оценки качества общения посвящены работы Н.А. Крупновой, в которых данная дефиниция изучается в аспекте языковой репрезентации в вербальном и невербальном речевом дискурсе по маркерам эмоционального состояния, манифестирующим ценности и смыслы речевого взаимодействия. Маркеры эмоционального состояния, выраженные средствами языковой идентификации, указывают на эмоции, чувства, переживаемые человеком в момент общения, поскольку проецируются на внешние проявления в виде вербальных (слов) и невербальных (мимики, жестов, пантомимики) сигналов [3]. Иными словами, маркеры передают информацию эмоциональной оценки участниками качества общения – как актуального, так и уже свершившегося или ожидаемого. По мнению Е.М. Вольф, система значений субъективной оценки связана с понятием «норма» и основана на двух основных признаках — «хорошо/плохо» или «отрицательная/положительная» [4]. Значения располагаются по шкале оценок, на которой есть зоны положительного и отрицательного, а между ними лежит зона нейтрального, где признаки «хорошо/плохо» находятся в некотором равновесии. Выбор значений на оценочной шкале отдельным индивидом определяется целым рядом параметров. Одним из них является субъективное восприятие участниками общения друг друга. И здесь речь идет не только о личностных характеристиках, но и о предшествующем опыте общения, мотивах общения, восприятии его цели каждым участником, ожиданиях в отношении его результатов, предположениях о целях и мотивах другого человека, предшествующих опыту общения с данным человеком.

Психологическая наука также отдает приоритет субъективным оценкам, возникающим не только на когнитивном уровне, но и на эмоциональном. Такие оценки не всегда имеют вербальное выражение, поскольку могут не осознаваться и проявляются в виде переживания. Отдельный интерес представляют субъективные оценки событий прошлого, то есть «переживаний пережитого». Кроме этого, психологию интересуют ценностно-смысловые образования личности, формирующиеся в течение жизни и проявляющиеся в оценочном отношении к миру, людям, обществу, себе самому. N.W. Hudson, R.E. Lucas, M.B. Donnellan полагают, что таким параметром является ценностная картина мира участников общения, основанная на их представлениях о должном/запретном, приятном/неприятном [5]. По мнению J. Sun, K. Harris, S. Vazire, субъективная оценка качества общения также зависит от количества и качества социальных взаимодействий, характеристикой которых является зависимость людей друг от друга, когда их действия во многом определяются взаимной ориентацией партнеров по отношению друг к другу и ответными реакциями [6].

Исследователями D.F. Sacco, M.M. Ismail выявлены и другие факторы субъективной оценки – социальная принадлежность, социальная идентификация и зависимость от группы [7]. Социальная принадлежность означает объединение человека с конкретной социальной общностью на основе преобразования ее целей, интересов и ценностей в свои собственные, а также способы поведения для достижения жизненных целей с помощью данной общности или группы. Человек может стремиться к «слиянию» с группой, добровольно принимая ее нормы (социальная идентификация), либо, напротив, находится в отношениях антагонизма к членству в данном сообществе. Зависимость от группы проявляется в эффекте интрагруппового фаворитизма, когда нормы и правила «своей» группы субъективно воспринимаются как положительные, а «чужой» группы – как отрицательные.

В педагогической науке изучение качества педагогического общения в большей степени смещено к анализу его объективных характеристик – стиля общения педагогов, компетенций в области коммуникативных техник и в области конфликтологии и т.п. Исследование субъективной оценки общения как педагогической категории не располагает большим массивом эмпирических данных и до настоящего времени не получило должного теоретического освещения. Таким образом, в результате первого этапа исследования, посвященного изучению сущностных характеристик понятия «субъективная оценка качества общения», были получены данные, которые позволяют выделить первый элемент *научной новизны исследования*: субъективную оценку качества общения можно рассматривать как междисциплинарную категорию, отражающую личностные смыслы, ценностное отношение и эмоциональное принятие актов общения, проявляющиеся языковой репрезентацией в вербальном речевом дискурсе по маркерам эмоционального состояния.

*Перейдем к описанию второго этапа исследования – обоснованию и выделению субъективно-оценочных слов-маркеров, характеризующих качество общения.* Опираясь на данные структурно-функционального анализа сущностных характеристик субъективной оценки качества общения, которые можно выразить в категориях «полезность – бесполезность», «ценность – антиценность», «удовольствие – неудовольствие», мы определили ценностно-смысловые маркеры как слова, передающие субъективно-оценочное значение качества общения педагогов в паре или в группе, и выделили три группы маркеров – рассудочно-оценочные, экспрессивно-оценочные и действенно-оценочные.

Рассудочно-оценочные маркеры отражают субъективную оценку полезности общения и выражаются словами «азарт», «безразличие», «отстраненность» и др. Экспрессивно-оценочные маркеры показывают эмоции, эмоциональные состояния, переживания, выраженные словами «восторг», «возмущение», «враждебность», «страх» и др. Действенно-оценочные маркеры указывают на субъективную оценку результативности общения –

гордость за результат, разочарование, неудовлетворенность и др. Кроме этого, были выделены слова-маркеры, которые можно условно назвать сквозными, поскольку они могут относиться к любой из трех групп – «удивление», «любопытство», «напряжение» и др. Результаты, полученные на данном этапе, позволяют выделить *второй элемент научной новизны* – определение понятия «ценностно-смысловые маркеры общения» – и определить три группы ценностно-смысловых маркеров общения – рассудочно-оценочных, экспрессивно-оценочных и действенно-оценочных.

*На третьем этапе исследования* была разработана методика изучения субъективной оценки качества общения, предполагающая общение педагогов в различных ситуациях – деловой игры, совместной разработки проекта и др. В рамках методики участникам задаются формат общения, цель, время работы, форма презентации результатов и предлагается список ценностно-смысловых маркеров, в котором нужно отметить те, с которыми ассоциируются эмоции, состояния, чувства на разных этапах общения. Список содержит 45 слов, обозначающих положительные, отрицательные и нейтральные эмоции, эмоциональные состояния, чувства и переживания – азарт, апатия, безразличие, безмятежность, беспокойство, бессилие, вдохновение, возмущение, восторг, враждебность, гордость, досада, замешательство, злость, любопытство, напряжение, неудовольствие, настороженность, неудовлетворенность, обида, огорчение, отвращение, отстраненность, подавленность, привязанность, радость, раздражение, разочарование, симпатия, скука, стеснение, страдание, стыд, счастье, страх, тревога, уважение, увлеченность, удивление, удовлетворенность, удовольствие, унижение, уныние, усталость, ярость.

*На четвертом этапе исследования* апробировалась методика изучения субъективной оценки качества общения. Исследовалось субъективная оценка качества общения в ситуации коллективной разработки проекта урока в мини-группах по 3–4 человека на различных его этапах: формирования группы, выбора темы проекта, разработки проекта, презентации готового проекта, рефлексии после завершения работы. В таблице приведены данные выборов ценностно-смысловых маркеров, которые указали более 20% педагогов.

Данные субъективной оценки качества общения педагогов на разных этапах  
проектной деятельности

Общение на этапах проектирования	Выбор ценностно-смысловых маркеров			
	Рассудочно-оценочные Человек/%	Экспрессивно-оценочные Человек/%	Действенно-оценочные Человек/%	Сквозные Человек/%
Формирование группы	Увлеченность 11/33 Вдохновение 10/30 Азарт 7/21	Симпатия 12/36 Уважение 10/30 Замешательство 8/24	Радость 8/24 Удовлетворение 8/24	Любопытство 8 /24

Выбор темы проекта	Вдохновение 13/40 Азарт 12/36 Увлеченность 12/36 Замешательство 11/33	Беспокойство 7/21	–	Любопытство 16/48 Удивление 5/15
Разработка проекта	Увлеченность 18/55 Вдохновение 9/27 Азарт 8/24	Беспокойство 8/24 Замешательство 6/18 Тревога 6/18 Уважение 6/18 Усталость 5/15 Настороженность 4/12	Гордость 8 /24	Любопытство 21/63 Напряжение 9/27 Удивление 6/18
Презентация проекта	Увлеченность 7 /21	Тревога 11/33 Настороженность 5/15)	Беспокойство 19/58 Удовлетворенность 9/27 Гордость 8/24	Напряжение 14/42 Любопытство 7/21 Стеснение 5/15
Рефлексии после завершения работы	Вдохновение 7/21	Радость 15/55 Восторг 11/33 Уважение 8/24 Счастье 7/21	Удовлетворенность 18/55	–

Как видно из данных таблицы, на этапе формирования групп (состав групп определялся по желанию педагогов) были выбраны маркеры всех четырех типов с преобладанием рассудочно-оценочных и эмоционально-оценочных. Субъективная оценка качества общения ассоциировалась с маркерами «симпатия», «уважение», «увлеченность», «уважение», «удовлетворенность», «азарт». Четверть педагогов выбрали маркеры «замешательство» и «любопытство». На этапе выбора темы проекта преобладал выбор рационально-оценочных маркеров. Так, примерно у половины учителей качество общения ассоциируется с вдохновением и азартом, у каждого третьего – с увлеченностью. Тем не менее, треть учителей отметили «замешательство» и «беспокойство». Наибольшее количество маркеров, причем всех четырех типов, были выбраны на этапе разработки проекта. Из рассудочно-оценочных маркеров лидировали «увлеченность» и «вдохновение», их указали более половины учителей экспериментальной группы. Каждый четвертый учитель выбрали «азарт» и каждый шестой – «восторг». Однако в выборе эмоционально-оценочных маркеров явно преобладали негативные – «беспокойство», «тревога», «усталость» и «настороженность». Были выбраны всего два действенно-оценочных маркера – «гордость» (24%) и «удовлетворенность» (12%). Субъективная оценка качества общения на этапе презентации проекта была смещена в сторону действенно-оценочных и сквозных маркеров. Примерно половина учителей отметили «беспокойство» и «напряжение». В эмоционально-оценочных маркерах преобладал выбор маркеров «тревога» и

«настороженность». На этапе рефлексии после окончания работы преобладала частотность выбора эмоционально-оценочных маркеров – «радость», «восторг», «уважение», «счастье». Более половины педагогов указали действенно-оценочный маркер «удовлетворенность».

### **Заключение**

Проведенное исследование показало, что субъективная оценка качества общения связана с этическими категориями, социальными процессами, речевым поведением, психологическими процессами, поэтому ее целесообразно рассматривать в контексте междисциплинарного «узла» философии, социологии, лингвистики, психологии. В наименьшей степени она изучена и подкреплена эмпирическими данными в педагогической науке, поэтому данные исследования в определенной степени восполняют этот пробел. Определение сущности субъективной оценки качества общения, обоснование субъективно-оценочных слов-маркеров, отражающих его качество, обогащают теорию и практику педагогического общения. Апробация методики изучения субъективной оценки качества общения показала, что использование ассоциативного метода предоставляет информацию, по которой можно судить о личностных смыслах, ценностном отношении и эмоциональном принятии актов общения. Перспективами развития данного направления мы полагаем расширение пространства ценностно-смысловых маркеров и изучение субъективной оценки качества общения в разнообразном спектре ситуаций общения педагогов – игровых, соревновательных, конфликтных и др.

### **Список литературы**

1. Сутужко В.В. Проблема оценки в философии и науке XX века // Известия Саратовского университета. Серия Философия. Психология. Педагогика. 2010. Т.10. выпуск 4. С. 49-53.
2. Григорик Н.Н. Оценка как социологический концепт: к постановке проблемы // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2021. Т. 6. № 3. С. 304-314.
3. Крупнова Н. А. Слова субъективной оценки и способы ее выражения в русском и немецком языках // Вестник МГЛУ. Гуманитарные науки. 2019. Вып. 1 (817). С. 219-230.
4. Вольф Е.М. Оценочное значение и соотношение признаков «хорошо/плохо» // Вопросы языкознания 1986. №5. С. 98-106.
5. Hudson N.W., Lucas R.E., Donnellan M.B. Are we happier with others? An investigation of the links between spending time with others and subjective well-being. Journal of Personality and Social Psychology. 2020. V. 119. No. 3. P. 672-694.

6. Sun J., Harris K., Vazire S. Is well-being associated with the quantity and quality of social interactions? *Journal of Personality and Social Psychology*. 2020. V. 119. No. 6. P. 1478-1496.
7. Sacco D.F., Ismail M.M. Social belongingness satisfaction as a function of interaction medium: Face-to-face interactions facilitate greater social belonging and interaction enjoyment compared to instant messaging. *Computers in Human Behavior*. 2014. V. 36. P. 359-364.