6. Хуторской А.В. Эвристическая ситуация как метод самореализации творческого потенциала ученика и учителя // Творческая личность учителя, проблемы теории и практики: сб.науч.трудов (отв.ред.Н.В.Гузей Киев. Украин. Гос.пед.университет, 1997. С. 53-56.
7. Шадриков В.Д., Кургинян С.С. Исследование рефлексии деятельности и ее диагностика через оценку конструкторов психологической функциональной системы деятельности // Экспериментальная психология. 2015. Т. 8. № 1. С. 106–126.
8. Шамова Т.И. Активизация учения школьников. М.: педагогика, 1982.-208с.
9. Kobasa S.C., Maddi S.R., Kahn S, Hardiness and Health: A Prospective Study // J.Hers, and SocPsychol, 1982, V.42, № 1.

Грехова И.П., Ляшенко А.Р.

**Особенности представлений участников образовательного процесса об
эффективности организации**

БУ ВО «Сургутский государственный университет»

(Россия, Сургут)

doi 10.18411/spc-04-12-2018-08

idspspub-04-12-2018-08

К числу наиболее часто употребляемых в последнее время понятий относится такой термин, как «эффективность» и образованные от него категории. Эти понятия звучат из уст политиков, экономистов, администраторов, работодателей и работников, а сочетания «эффективная экономика», «эффективность деятельности», «эффективный контракт», «эффективность организации» стали практически идиомами. Исследованию одного из упомянутых понятий и посвящена наша статья.

Эффективность организации как феномен является междисциплинарным явлением, предметом исследования экономики, психологии, социологии и других наук. Эффективность организации зависит от всех участников производства, и в исследованиях учитываются разные позиции: эффективность деятельности руководства, коллектива, работника, взаимодействия с внешней средой, самого процесса деятельности и пр. Однако, в конечном счете, требуется соединять эти элементы и формировать целостное представление об эффективности организации, способах ее оценивания и формирования.

По А.К. Марковой, «эффективность – соответствие полученного результата поставленным целям и задачам, ... обычно охватывает позитивные результаты в отличие от понятия «результативность» [3, с. 116]. А.Г. Войтов связывает эффективность и миссию производства: «Сущность эффективности непосредственным образом вытекает из высшей цели производства. Именно поэтому рассмотрение вне увязки с целью она лишается своего политэкономического смысла. Категория эффективности общественного производства абстрактна, в общем виде схематически представляет не p/z , где p — результативность, а z — затраты, а следующее отношение: высшая цель производства (результаты) средство ее реализации (затраты) [2, с. 180].

И.И. Мазурова включает в понимание эффективности такой элемент, как «затраты»: «...экономическая эффективность отражает связь между результатом деятельности и затратами (ресурсами), произведенными (примененными) для получения этого результата. ...Поскольку основной целью предпринимательской деятельности в условиях рыночных отношений является прибыль, то в качестве критерия экономической эффективности выступает максимизация прибыли на единицу

затрат капитала (ресурсов)» [1, с. 5]. Таким образом, эффективность включает в себя позитивные и запланированные результаты производства, достижение которых возможно через определенное использование различных видов ресурсов.

Понятие «эффективность» часто употребляют вкупе с такими понятиями, как «результативность», «продуктивность» и «оптимальность», которые нередко рассматриваются как взаимозаменяемые, однако теоретический анализ литературы дает основание выстроить следующие системные связи между этими смежными, но все же нетождественными понятиями. Эффективный результат – один из многочисленных результатов процесса труда (т.е. вариант презентации результативности) и считается таковым, если он позволил участникам организации достигнуть заранее спланированные цели и задачи, среди которых могут быть и определенные продукты труда (продуктивность). Если это достижение заняло минимальное количество времени и ресурсов, то такой результат можно считать оптимальным. Неслучайно «эффект» в переводе с латинского означает «впечатление, производимое на кого-либо чем-либо»; «результат какого-либо действия». Впечатление производит именно достижение намеченного и желаемого результата, причем желаемыми способами и ресурсами.

Именно цели, поставленные организацией, в первую очередь определяют оценку эффективности и выбор ее показателей, которые, как утверждают исследователи, могут быть объективными и субъективными. Объективные показатели зачастую связывают со статистическими данными: например, рассчитывают количество затрат для достижения определенного результата или анализируют производственный результат – объем произведенной продукции и выручку от его продажи. Однако А.Г. Войтов [2] настаивает на том, что прибыльность (выручка) не является единственным и достоверным показателем эффективности: например, организации могут быть результативными, так как решают запланированные цели и задачи, но при этом являться убыточными. К тому же окупаемость новых технологий, оборудования, управленческих решений происходит через определенное количество времени, и один «объективный» критерий (выручка, затраты, пр.) не дает полного представления об эффективности организации. Кроме того, информация в виде цифр зачастую не может дать информацию о причинах полученных показателей: в частности, причины снижения продаж могут скрываться как в самом предприятии, так и в деятельности конкурентов и поставщиков. Таким образом, оказывается, что широко используемый «объективный показатель» в оценке деятельности организации не показывает полную картину ее эффективности, не является исчерпывающим.

Несовпадение же субъективных показателей оценки эффективности во многом обусловлено различным отношением субъекта оценивания к результату и процессу профессиональной деятельности (субъект труда, коллега, руководитель, потребитель, сторонний наблюдатель и т.д.). А поскольку, как отмечает Д. Колеманн, «точка зрения на мир определяется в большой степени тем, какое положение он (человек) занимает в этом мире» [цит. по 5, с. 11], то хотя факты и «...говорят сами за себя, но они дают совершенно разные сообщения разным людям» [там же, с. 15]. Поэтому вполне объяснимо, например, что у руководителя, сотрудника и потребителя будут разные акценты в деятельности, что определяет различный взгляд на функциональную важность возможных показателей эффективности организации и условий ее достижения. В частности, исследование Ю.Е. Якуниной [6] показало, что

субъективные критерии в локальном временном масштабе у субъекта данной деятельности и его коллеги будут различными. Это объясняется тем, что первый опирается на такой критерий, как «содействие потребителя субъекту труда» и другую информацию, не очевидную стороннему наблюдателю, даже знакомому с процессом, а его коллега фиксирует соблюдение норм, внешнюю составляющую ситуации, результаты, которые могут отразиться на его деятельности (только здесь выявлен критерий «последствия для коллеги-наблюдателя»). Однако через работы ряда авторов красной нитью проходит мысль, что субъективные критерии оценивания эффективности могут значительно трансформироваться под влиянием социальных эталонов и норм; другими словами, существует реальная возможность формирования единой системы мнений в отношении показателей эффективности и средств ее достижения у всех участников организационного процесса.

Особую актуальность имеет исследование анализируемого в статье феномена в такой сфере общественной практики, как образовательная деятельность: с одной стороны, от ее эффективности зависит будущее всей страны, с другой – трудно найти человека, который не был бы так или иначе вовлечен в эту деятельность. Поэтому целью нашей экспериментальной работы стало выявление особенностей в представлениях участников образовательного процесса об эффективности организации, осуществляющей образовательную деятельность, в зависимости от их роли в образовательном процессе. Наиболее удачным для реализации поставленных задач представляется психосемантический подход, в задачу которого входит «реконструкция индивидуальной системы значений, через призму которой происходит восприятие субъекта мира, других людей, самого себя...» [4, с. 8]. При этом исследование значений (в виде понятий, норм поведения и пр.) позволяет изучить существенные, с точки зрения человека, признаки объекта действительности, которые он выделил в совместной деятельности с другими людьми.

Поскольку высшей формой развития значения является понятие, в данном исследовании выявлялось семантическое пространство между понятиями «существующая образовательная организация 'название учреждения'» и «идеальная образовательная организация 'название учреждения'», т.е. анализировалось, насколько в сознании респондента различаются образы реального и идеального положения дел в конкретной организации. Анализ степени выраженности предложенных характеристик в понятиях «реальная» и «идеальная» (т.е. эффективная) организация и разброса в их оценивании демонстрирует представления участников образовательного процесса относительно сильных и слабых сторон в организации, а также степень схожести представления.

Факторы оценка, активность, организация являются наиболее общими характеристиками организации, т.к. включают в себя совокупность различных характеристик. Так, в предложенном респондентам варианте семантического дифференциала в фактор организация входят следующие шкалы: четкая, организованная, глубокая, последовательная, сложная, упорядоченная, доступная, современная. При этом для каждой характеристики представлен антипод, а у респондентов есть возможность выбрать его при оценивании организации. Всего в семантическом дифференциале три фактора, содержащие 24 шкалы/характеристики.

Экспериментальное исследование проводилось на базе двух образовательных организаций г. Сургута (организации «Х» и «У»). Организации сходны в уровне предоставляемого образования (дошкольное), форме собственности (юридические лица), относительно недавнего начала функционирования (июнь 2015 и сентябрь 2016 гг.). Обе организации позиционируют себя как передовые в своей области, но первая организация нацелена на развитие талантов детей, вторая – на коррекцию и развитие детей с ограниченными возможностями. Результаты семантического дифференциала были обработаны с помощью электронной таблицы в матричном файле.

Обобщение данных, полученных в группе педагогов организации «Х» (31 чел.), демонстрирует совпадение иерархии показателей оцениваемых факторов в образах реальной и идеальной организации: 1) активность, 2) оценка, 3) организация. Показатель последнего фактора в оценивании понятия «идеальная организация» (см. Рис. 1) несколько ниже остальных; очевидно, для части педагогов незначительное «отставание» организованности внутренних процессов в эффективной организации от ее активности и общей удовлетворенности участников представляется естественным и допустимым. Иначе говоря, если все педагоги ожидают от идеальной организации максимальной выраженности характеристик в факторах оценка и активность, то по фактору организация некоторые из них считают нормой средней, а не максимальной, степень функционирования: например, 23% педагогов в образе идеальной организации предпочли среднюю степень характеристики «четкая». Однако в целом можно сказать, что в образе идеальной организации факторы достаточно сбалансированы, и педагоги считают организацию внутренних процессов практически такой же важной составляющей, как ее активность и удовлетворенность участников.

Рисунок 1
Сводная диаграмм пространств двух понятий
(педагоги образовательной организации «Х»)

Показатели факторов в представлениях о реальной организации, как и следовало ожидать, меньше, чем соответствующие показатели в представлениях об идеальной образовательной организации. Иерархия показателей факторов при этом не изменилась, разве что в образе реальной организации показатель фактора организация имеет гораздо большее отставание от остальных.

Как показала математическая обработка, наименьшую разницу между показателями одного и того же фактора в понятиях «существующая образовательная организация "Х"» и «идеальная образовательная организация "Х"» имеют показатели

факторов оценка и активность. Характеристики реальной организации, входящие в эту группу, по мнению педагогов, максимально приближены к эталону: они считают, что их организация «активная», «энергичная», «полезная», «интересная», достаточно «хорошая», «умная» и «серьезная». Примечательно, что педагоги, оценивая характеристики реальной организации, входящие в факторы активность и оценка, в основном использовали степень «очень», исключением являются характеристики «волевая» и «сильная», которые, по мнению большей части педагогов, представлены в средней степени, что отдаляет их от идеальных характеристик.

Иная картина наблюдается в характеристиках, относящихся к фактору организация, где преобладает степень «средне» и появляется степень «слабо». По мнению некоторых педагогов, в данной части реальная организация значительно отстает от идеала: она недостаточно «последовательная», «доступная», «организованная», «упорядоченная», «четкая», «сложная», а максимальное несоответствие с образом эффективной организации наблюдается в характеристиках «доступная» и «последовательная». В данном факторе наблюдается и наибольший разброс мнений, и прежде всего - в оценках характеристик «упорядоченная» и «организованная». Например, при оценке упорядоченности организации 42% педагогов выбрали степень «очень», 39% - «средне», 13% - «слабо», а 6% считают организацию даже «средне хаотичной». Таким образом, в коллективе педагогов наблюдаются значительные разногласия при оценке степени организованности внутренних процессов в реальной организации, что может свидетельствовать как о субъективных особенностях понимания предложенных характеристик и эталонов их восприятия, так и о разной осведомленности респондентов в системе организационных процессов данной образовательной организации.

Относительно активности организации и ее привлекательности у педагогов не наблюдается разности в представлениях: при оценке реальной и идеальной организации по данным факторам педагоги едины во мнении и в основном используют степень характеристик «очень». В конечном счете, педагоги в целом довольны своей организацией и считают ее эффективной, в оценке ни одной характеристики не наблюдается преобладание категории «слабо». Показатели факторов в представлениях об идеальной организации сбалансированы, что говорит о важности ее разностороннего и гармоничного развития с точки зрения педагогов. Однако в данный момент они считают, что активность организации и ее привлекательность для участников более развиты, чем организация внутренних процессов.

Рисунок 2
диаграмма пространств двух понятий
(педагоги образовательной организации «У»)

В образе идеальной организации у педагогов организации «У» (5 чел.) показатели всех трех факторов одинаковы (см. Рис. 2); очевидно, по мнению педагогов, организация может считать себя эффективной, если она одинаково и максимально высоко реализовала свой потенциал относительно организованности внутренних процессов, своей активности и удовлетворенности ею участниками.

В образе реальной образовательной организации у педагогов «У» наблюдаются четкая иерархия показателей по факторам (1 - оценка, 2 - активность, 3 - организация), и этот факт в комплексе со сравнительным анализом показателей по одному и тому же фактору в оценке реальной и идеальной организации дает возможность выделить некоторые интересные феномены. Так, разница показателей факторов оценка в понятии «существующая образовательная организация “У”» и «идеальная образовательная организация “У”» равна нулю, т.е. педагоги считают, что их организация максимально «интересная», «умная», «серьезная», «полезная» и «хорошая». Совпадение оценок реальной и идеальной организации демонстрирует эмоциональную удовлетворенность, принятие ее педагогами, однако об их лояльности говорить рано, так как организация функционирует недолго и состав педагогических работников не сформировался окончательно.

В целом, как показывает математическая обработка, семантическое пространство между оцениваемыми понятиями незначительно, т.е. образ реального в представлении педагогов во многом соответствует образу идеального, что позволяет говорить об их уверенности в эффективности своей организации. Но показатель фактора организация, по мнению педагогов (и в этой организации), отстает от идеальных требований больше, чем показатели двух других факторов. Кроме того, в характеристиках, относящихся к данному фактору, вновь наблюдается разброс мнений: в частности, 40% педагогов считают, что реальная организация средне упорядоченная и организованная, остальные – что она по этим характеристикам соответствует эталону; основная часть педагогов (80%) согласна, что организация в средней степени четкая и последовательная. Эти разногласия и являются причиной небольшого расхождения в образах реальной и идеальной организации у педагогов. Отметим, что при оценивании характеристик в данной, как и в предыдущей организации, не наблюдается преобладание степени «слабо».

Таким образом, обобщая результаты анализа представлений о реальной и идеальной образовательной организации у педагогов обеих организаций, можно сделать вывод, что в образе идеального у всех респондентов показатели факторов сбалансированы, что говорит об их стремлении к разностороннему и гармоничному развитию организации. В образе реальной организации оба педагогических коллектива ниже других оценили характеристики, относящиеся к фактору организация: педагоги считают, что организованность внутренних процессов в их организациях существенно отстает от ее активности и привлекательности. К тому же именно при оценке организационных процессов в реальной организации был отмечен наибольший разброс мнений, что может свидетельствовать, на наш взгляд, как о существовании разницы в субъективных эталонах, на основании которых и проводится оценивание реального

процесса по предложенным характеристикам, так и о разной степени осведомленности респондентов относительно реального положения дел.

Рисунок 3

Сводная диаграмма пространств двух понятий
(родители образовательной организации «У»)

При обобщении результатов оценки образовательной организации «У» родителями (50 чел.) наблюдается несколько иная, чем у педагогов, картина относительно представлений как об идеальной, так и о реальной организации (см. Рис. 3). В первую очередь привлекает внимание оценка фактора активность, который, по мнению родителей, в идеальной организации должен быть представлен меньше двух других. Это, очевидно, обусловлено значительным разбросом мнений относительно таких характеристик данного фактора, как «активный», «громкий», «энергичный», «бодрый» и др., которым ряд родителей поставил оценку «слабо» и «нейтрально». Можно предположить, что некоторые родители не желают, чтобы организация, которая дает их ребенку дополнительное образование, своей активностью нарушала сложившийся уклад их жизни, вовлекая родителей в образовательный процесс.

Интересно, что еще больший разброс мнений по данному фактору наблюдается при оценке реальной организации, где также появляются неопределенные и низкие оценки. Аналогичная картина наблюдается и при оценивании реальной организации по характеристикам, относящимся к фактору организация: от 45% до 55% родителей считают, что организационные процессы максимально приближены к эталону, одна треть считает, что они выражены «средне», а остальные либо не определились в своем мнении, либо используют степень «слабо» (исключением в оценивании организационных характеристик является характеристика «современная»: по мнению 78% она максимально приближена к эталону, в котором, по мнению всех родителей, характеристика должна быть представлена на самом высоком уровне).

Таким образом, представление всех родителей сходно в высоком оценивании привлекательности организации (фактор оценка в образе реальной организации максимально приближен к таковому в образе идеальной организации), а в оценивании ее активности и организованности процессов наблюдается значительный разброс мнений. Очевидно, одной из причин подобных разногласий в сообществе родителей является степень их собственной готовности стать реальными субъектами образовательного процесса их ребенка. Например, те родители, у которых она высока,

могут быть не очень удовлетворены минимальной степенью вовлечения их в образовательный процесс, т.к. никаких официальных родительских структур (например, родительского комитета) в данной организации не существует, и потому будут оценивать активность и организованность реальной организации низко или нейтрально. Однако данная ситуация может вполне устраивать тех родителей, которые максимально допустимым проявлением своей активности в образовательной деятельности собственного ребенка считают сам факт его определения и постоянного сопровождения в данную образовательную организацию, поэтому они будут оценивать активность и организованность данной организации достаточно высоко.

На основании проведенного исследования можно сделать вывод, что образ идеальной (эффективной) образовательной организации у наших респондентов в целом не зависит от их роли в образовательном процессе: и педагоги, и родители считают, что в идеале образовательная организация должна быть достаточно активной, организованной и привлекательной. Очевидно, подобное сходство мнений объясняется общностью источников, на основе которых формируется представление об эталонной образовательной организации (законодательные акты, нормативные документы, этические нормы и нравственные ценности, в т.ч. и актуализируемые в СМИ).

Реальная организация, по мнению всех респондентов, заслуживает положительной эмоциональной оценки, поскольку она в основном «очень» или «средне» «умная», «мыслящая», «серьезная», «полезная» и «интересная», в то время как оценки по характеристикам, относящимся к организационной стороне образовательного процесса, во всех трех группах респондентов находятся ниже оценок по двум другим факторам. Это, конечно, вполне объяснимо: добиться, чтобы реально действующая организация была максимально «четкой», «организованной», «последовательной» и «упорядоченной», практически невозможно, что и отражается в полученных оценках. Но в оценках данного фактора обращает на себя внимание отсутствие единства мнений, что характерно для всех трех групп. Это, на наш взгляд, позволяет выделить одно из направлений работы по повышению эффективности организационных процессов и организации в целом: необходима разработка общих критериев в системе оценивания организационных процессов в организации, формирование единого образа их функционирования. Такое формирование необходимо прежде всего для педагогов, и не только потому, что они являются непосредственными участниками образовательного процесса. Как показал математический анализ, у педагогов эмоциональная оценка организации тесно связана с оценкой ее организованности, следовательно, формирование единых критериев оценивания и образа организации повысит удовлетворенность участников, адекватность их представления об организации, согласованность действий в едином общеобразовательном процессе. Полезной такая работа будет и для родителей: они смогут не только унифицировать свои эталонные представления (как внутри родительского сообщества, так и с эталонами педагогов), но и активизировать свою роль в образовательном процессе, который без их участия в качестве полноправных субъектов не может стать по-настоящему эффективным.

1. Анализ эффективности деятельности предприятия: Учебное пособие / Сост.: И.И. Мазурова, Н.П. Белозерова, Т.М. Леонова, М.М. Подшивалова. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. – 113 с.

2. Войтов, А.Г. Эффективность труда и хозяйственной деятельности: методология измерения и оценки / А.Г. Войтов. – М.: ИТК "Дашков и К", 2013. – 232 с.
3. Маркова, А.К. Психология профессионализма. / А.К. Маркова. – М.: Знание, 1996. – 309 с.
4. Петренко, В.Ф. Основы психосемантики. / В.Ф. Петренко. – 2-е изд., доп. – СПб.: Питер, 2005. – 480 с.
5. Райгородский, Д.Я. Энциклопедия психодиагностики. / Д.Я. Райгородский. – Самара: Издательский дом «Бахрам – М», 2010. – 790 с.
6. Якунина, Ю.Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек – человек»: Автореф. дис. ...кандидат психол. наук / Ю.Е. Якунина. – М., 2004. – 24 с.

Карабанов А.П.

К проблеме применения VR-технологий в психокоррекции

*Институт психологии им. Л.С. Выготского,
Российский Государственный Гуманитарный университет
(Россия, Москва)*

*doi 10.18411/spc-04-12-2018-09
idspspub-04-12-2018-09*

Виртуальная реальность (VR) — принципиально новый виток развития цифровых технологий, приведший к возникновению новой среды для удаленного взаимодействия между индивидами. Принципиальными отличиями этой среды являются ее полная контролируемость, позволяющая учитывать максимальный перечень средовых факторов, и максимально возможная естественность поведения человека в условиях лабораторного эксперимента [7]. Помимо исследовательских целей VR-устройства изучаются на предмет их использования в сфере формирования инструментальных навыков, спортивных тренировок, а также в психотерапевтических целях — для коррекции фобических и тревожных расстройств, посттравматического расстройства [3]. Применительно к психокоррекции, к настоящему моменту уже созданы первые пробные варианты программного обеспечения — приложение «BeFearless», предназначенное для бюджетных VR-устройств и предполагающее автономную процедуру самокоррекции наиболее распространенных фобических и тревожных расстройств.

Появившаяся возможность самокоррекции психологических расстройств с помощью VR-устройств имеет свои плюсы и минусы. К несомненным плюсам можно отнести повышение доступности психологической помощи ввиду относительной дешевизны VR-устройств в сравнении с услугами профессиональных психологов. С другой стороны, такая процедура психокоррекции перестает быть контролируемой и может привести к непредсказуемым следствиям, в том числе к усугублению расстройства или развитию зависимости от виртуальной реальности — подобной зависимости от интернета или компьютерных игр.

Таким образом, на сегодняшний день в качестве одной из основных проблем внедрения VR-устройств в психокоррекцию можно рассматривать непредсказуемость индивидуальной реакции на сам факт нахождения в виртуальной реальности, процессы адаптации и реадaptации, а также средне- и долгосрочные изменения индивидуальной картины мира человека. Как отмечают В.В. Селиванов и Л.Н. Селиванова [2], реализация психического здоровья предполагает также и позитивное становление личности. Применительно к обсуждаемой нами проблеме это значит, что избавление от одних психологических проблем (например, фобии) посредством формирования других (VR-зависимости) — сомнительный пример ситуации, когда цель оправдывает средства.

Наиболее эффективно цели психокоррекции достигаются при помощи использования аватаров — объектов в виртуальной реальности, с которыми