

УДК 159.96

DOI: 10.34670/AR.2022.50.84.008

Особенности смыслопередачи и эмоционального интеллекта педагогов ДООУ в общении с родителями посредством чатов мессенджеров

Суроедова Елена Александровна

Кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры
«Психология образования и организационная психология»,
Донской государственной технической университет,
344002, Российская Федерация, Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1;
e-mail: suroedova@mail.ru

Белоусова Марина Алексеевна

Педагог-психолог МБДОУ 36;
аспирант,
Донской государственной технической университет,
344002, Российская Федерация, Ростов-на-Дону, пл. Гагарина, 1;
e-mail: 111home@bk.ru

Аннотация

Педагоги дошкольных учреждений активно используют в своей практике мессенджеры для общения с родителями и считают, что они облегчают работу воспитателя, когда необходимо быстро донести информацию. Однако педагоги отмечают некоторые отрицательные стороны опосредованного мессенджерами общения с родителями: не всегда информация родителями воспринимается верно; сообщения от родителей бывают сформулированы некорректно или с ошибками (грамматическими, синтаксическими); иногда у педагогов возникают затруднения в понимании смысла сообщений от родителей. Большинство педагогов предпочитают непосредственное общение с родителями опосредованному через чаты. В статье рассматриваются особенности смыслопередачи и эмоционального интеллекта педагогов в процессе общения с родителями в чатах мессенджеров. В ходе исследования было установлено, что педагоги ДООУ положительно относятся к опосредованному общению в чатах с родителями, считают, что возможность работать в мессенджерах облегчает информационно-просветительскую работу с родителями. Установлены некоторые особенности в эмоциональном интеллекте и вербальной способности к смыслопередаче у педагогов с разной вовлеченностью в опосредованное общение посредством мессенджеров.

Для цитирования в научных исследованиях

Суроедова Е.А., Белоусова М.А. Особенности смыслопередачи и эмоционального интеллекта педагогов ДООУ в общении с родителями посредством чатов мессенджеров // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2022. Т. 11. № 4А. С. 80-92. DOI: 10.34670/AR.2022.50.84.008

Ключевые слова

Смыслопередача, вербальная активность, эмоциональный интеллект, мессенджеры, общение.

Введение

Современное общение педагогов и родителей характеризуется расширением возможностей коммуникации посредством технических средств и интернета, что снимает пространственные и временные ограничения. Сегодня есть возможность быстро донести информацию всем субъектам образования через мессенджеры, e-mail почту, чаты и социальные сети. Общение дошкольных работников и родителей в недавнем прошлом ограничивалось непосредственными контактами на родительских собраниях, в момент приема детей в группу и вечером, когда родители забирали ребенка из группы. Сегодня же, в связи с ограничениями Роспотребнадзора о снижении распространения COVID-19, родителям запрещено посещение дошкольных групп, открытых занятий, детских мероприятий, праздников и развлечений в ДООУ. Однако у родителей есть потребность в получении информации о том, что происходит в детской группе, о поведенческих особенностях ребенка, его контактах, психологическом и эмоциональном состоянии дошкольника пока он находится на территории дошкольного учреждения. Эти потребности, а также потребность в консультации с педагогами по вопросам воспитания и обучения сегодня реализуется через социальные сети и чаты в мессенджерах. Родители могут в онлайн или офлайн-режиме наблюдать происходящее в дошкольном учреждении, получить необходимую информацию от воспитателя в чате, обсудить вопросы, вступить в дискуссию и т.п. Взаимодействие, опосредованное техническими средствами и интернетом имеет свои особенности: ощущение анонимности и безнаказанности участников сетевой коммуникации; использование видео- и аудио- технических возможностей гаджетов; использование письменной речи с использованием смайлов, значков, картинок и т.п., что позволяет передать переживания и эмоции субъекта; краткость текстов, что не всегда раскрывает смысл и суть сообщения; излишняя «засоренность» чатов и сетей; наличие правил и этики сетевой коммуникации и т.п.

С одной стороны, чаты мессенджеров призваны ускорить передачу информации и улучшить взаимодействие между родителями и педагогами, с другой стороны, воспитатель испытывает дополнительную нагрузку, заключающуюся в своевременном реагировании на сообщения, приходящие в чаты; в анализе и отборе, представляемой родителям информации в чате; учет педагогической этики и правил общения через сети и чаты; соблюдении правил составления текстов; знание индивидуальных особенностей родителей при восприятии информации в чате. Опосредованное общение через чаты не дает возможность педагогам отследить реакцию родителя на полученные сведения и, соответственно, скорректировать свое вербальное поведение, уточнить и дополнить информацию, чтобы родителями она была «правильно» воспринята.

Изучение данной проблемы позволило нам вскрыть еще ряд противоречий: современные условия образовательной деятельности требуют активного использования виртуального взаимодействия между педагогами ДООУ и родителями, но не все педагоги и родители владеют техническими средствами и интернет-ресурсами, а также компетенцией виртуального взаимодействия; коммуникация в чатах и социальных сетях имеет свою специфику, что требует

более развитого эмоционального и социального интеллекта от участников общения в сети и чатах; для более точного понимания смысла сообщений требуется целостное восприятие участников процесса коммуникации (вербальные и невербальные компоненты общения), что в чатах мессенджеров не всегда возможно. Актуальность исследования вызвана слабой изученностью специфики общения педагогов с родителями в чатах мессенджеров в связи со способностью специалистов ДОУ к смысловому передаче и уровнем развития у них эмоционального интеллекта.

Основная часть

Интеграция социальных сетей в онлайн практику взаимодействия родитель-воспитатель ДОУ объясняется не только тем, что мессенджеры просты в использовании, но и тем, что они доступны для общения и взаимодействия субъектов образования (педагоги, родители, воспитанники и обучающиеся). Кроме того, мессенджеры являются средством повышения мотивации родителей вовлечения в воспитательно-образовательную деятельность ДОУ [Mulyono et al., 2021].

Наиболее популярные из мессенджеров являются WhatsApp, Viber, Telegram. Основные достоинства мессенджеров в мгновенном обмене сообщениями: оперативность; возможность коллективной и индивидуальной рассылки сообщений; высокая мобильность: камера смартфона позволяет снимать видео/фото и мгновенно выкладывать в группу. Среди недостатков мессенджеров можно отметить высокую стоимость смартфонов (не у всех есть такие телефоны) и излишнюю навязчивость многих «лишних» для конкретного родителя сообщений [Петраш, Сидорова, 2020].

Петраш Е.А., Сидорова Т. Проанализировали положительные и негативные стороны взаимодействия в чатах мессенджеров между педагогами и родителями. К положительным результатам использования виртуального взаимодействия авторы отнесли: возможность быстро реагировать на возникшие сложности, оперативность; информирование сразу всех родителей, быстрая передача информации; родители должны быть примером для детей. Если они готовы разбираться в новых формах взаимодействия, это послужит примером для их детей; самостоятельность; проведение онлайн-собраний. Авторы назвали следующие негативные стороны использования виртуального взаимодействия: отсутствует личная связь «глаза в глаза», отсутствие реального взаимодействия; нежелание родителей осваивать новое; негатив, если «что-то пошло не так», который будет переадресован на педагога в дальнейшем; рассматриваться могут только общие новости/вопросы, т.к. все личное (как только требуется упомянуть конкретное имя) необходимо решать только индивидуально; трудозатратно; ухудшение здоровья из-за чрезмерного использования ПК; упраздняются навыки общения и работы в коллективе; обратную связь осуществляют не все родители [там же].

Педагогические работники ДОУ сегодня активно внедряют в свою практику взаимодействия с родителями мессенджеры и создают родительские чаты для обсуждения вопросов воспитания, обучения детей. Так педагоги ДОУ г. Калуга разработали критерии, по которым можно оценивать работу воспитателя в родительских чатах мессенджеров: эстетичность: единый стиль, наглядность, гармоничное цветовое решение, удобочитаемый шрифт; эргономичность: удобство просмотра и навигации, заголовки у всех сообщений; логичность структурирования материалов (сообщение способствует раскрытию темы,

информация отвечает на вопросы: «когда?», «где?», «что?», «кто?», «зачем?», «почему?»); адресная направленность: информация соответствует уровню образования предполагаемой аудитории (родители); языковая грамотность: нет стилистических, синтаксических, пунктуационных и грамматических ошибок; безопасность для аудитории: размещенные фото и видео не должны противоречить действующему законодательству и содержать информацию, которая может причинить вред здоровью и развитию детей; оригинальность и творчество в преподнесении информации, в использовании форм взаимодействия; выкладываемые фото и видео должны отвечать требованиям Закона о персональных данных (ч.1 ст.6); частота выкладываемых сообщений [Костенко, 2022].

Исходя из того, что взаимодействие в интернет и чатах мессенджеров между акторами в целом имеют схожие характеристики, как и взаимодействие непосредственное, педагогу и родителю необходимо владеть коммуникативными компетенциями. Одной из важнейшей компетентности современного педагога является развитый эмоциональный интеллект и, если при непосредственном взаимодействии с ребенком, коллегой, родителем способность педагога к пониманию чувств и переживаний партнера по общению можно наблюдать, то в опосредованном общении не всегда можно оценить развитость данной способности. В психологии эмоциональный интеллект принято трактовать как способности человека отслеживать как свои, так и чужие эмоции чтобы иметь возможность использовать эту информацию в различных видах деятельности [Андреева, 2011; Гоулман, 2008].

В зарубежной психологии проблемой эмоционального интеллекта занимались Р. Саловой, ДЖ.Майер, Р. Саловой, Д. Гоулман, Реувен Бар Он. Эти исследователи считают, что эмоциональный интеллект обязательно в себя включает способность к определению своих эмоций и управление ими и понимание эмоций других людей, управление их эмоциональным состоянием [Bar-On, 2004; Mayer, 2001].

Андреева И.Н. определяет эмоциональный интеллект как набор «умственных способностей для выявления понимания и управления эмоциями» [Андреева, 2008, 2011]. Люсин Д.В. предлагает рассматривать эмоциональный интеллект как конструкт, имеющий двойственную природу и связанный, с одной стороны, с когнитивными способностями, а с другой стороны – с личностными характеристиками. Эмоциональный интеллект – это психологическое образование, формирующееся в ходе жизни человека под влиянием ряда факторов, которые обуславливают его уровень и специфические индивидуальные особенности [Люсин, 2004]. Поскольку Люсин Д.В. не встраивал личностные характеристики в структуру эмоционального интеллекта, данная модель несколько отличается от смешанных моделей эмоционального интеллекта тем, что получены личностные характеристики, непосредственно влияющие на индивидуальные особенности [Люсин, 2006].

Общение педагога с родителем является целенаправленной сознательной деятельностью, а информация, передаваемая участниками коммуникации, наполнена смыслом. Умение «уловить» смысл и правильно его передать является также профессиональной способностью педагога. Под смыслопередачей принято понимать процесс, который протекает в ходе общения, обучения и совместной деятельности, когда один из участников может передать другому вербально-логическими или эмоциональными средствами смыслы, ценности и значения, которые характеризуются личностной значимостью для человека [Белоусова, 2002]. Поскольку процесс смыслопередачи предполагает два канала трансляции сообщений (вербальный и невербальный), педагог должен владеть высоким уровнем развития навыков речевой

деятельности и невербальной активностью. Как было отмечено выше, процесс коммуникации в чатах мессенджеров предполагает высокий уровень речевой и языковой грамотности от специалиста ДОУ, владения правилами грамматики, синтаксиса и пунктуации. Соответственно, в процессе коммуникации в чатах, для передачи смысла информации у педагога должна быть развита на высоком уровне вербальная активность, которая включает в себя следующие параметры: логичность, связность и цельность текста, понятность и ясность сообщения, доступность, правильность и чистота речи [Суроедова, 2011].

Целью исследования является изучение особенностей смыслопередачи и эмоционального интеллекта педагогов ДОУ в общении с родителями посредством чатов мессенджеров.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что будут выявлены специфические особенности смыслопередачи и эмоционального интеллекта в общении педагогов с родителями посредством родительских чатов мессенджеров.

Методы и методики исследования

Исследование проводилось на воспитателях и специалистах дошкольных образовательных учреждений г. Ростова-на-Дону. Выборка состояла из 127 педагогов, все женщины в возрасте от 25 до 65 лет. Стаж работы у большинства исследуемых (92 человека) более 3 лет, 24 человека со стажем работы до 3 лет, 11 воспитателей со стажем работы менее 1 года работы в ДОУ. Респонденты дали согласие на исследование и обработку полученных данных.

С целью выявления особенностей смыслопередачи и эмоционального интеллекта педагогов ДОУ в общении с родителями посредством чатов мессенджеров проводились анкетирование и беседа с педагогами, психологические опросники.

Анкета педагогов ДОУ.

Нами была разработана анкета для педагогов ДОУ с целью выявления специфики коммуникации воспитателей с родителями посредством чатов мессенджеров и социальных сетей. Анкета содержит в себе 16 вопросов, которые позволяют собрать информацию о поле, возрасте, стаже работы педагогов, цели и частоту использования мессенджеров, а также вопросы, отражающие специфику коммуникации в чатах:

Согласны ли Вы с утверждением «Возможность писать сообщение сразу всем родителям в группе облегчает работу воспитателя»? (Да/Нет).

Как часто бывает ситуация, что информация, переданная в группу, воспринимается не верно? (Никогда / Иногда / Часто).

Всегда ли Вы понимаете состояние родителя, ответившего Вам или приславшего сообщение? (эмоциональный окрас переданной информации)? (Да/Нет).

Всегда ли корректно и грамотно сформулирована информация родителя, приславшего/ответившего (Да/Нет).

Вызывает ли у Вас затруднение в понимании сообщений от родителей (если есть ошибки, неграмотно составленное сообщение)? (Да/Нет).

Вызывает ли у Вас затруднения писать сообщения для родителей в чате? (Да/Нет)

Как Вы считаете, в чем причина того, что родители неправильно или не в полной мере воспринимают информацию через электронные сообщения? (Большое количество чатов и информации/Не правильно сформулирован текст/Нет желания/Свой вариант).

Какой формат общения с родителями воспитанников более приемлем для Вас?

(Непосредственное общение/Онлайн).

Можете ли Вы с уверенностью сказать, что всегда понимаете тот смысл что передает сообщение от родителей воспитанников? (Да/Нет/Затрудняюсь ответить).

В каком формате общения через мессенджеры Вы предпочитаете работать? (Без обратной связи от родителей / С обратной связью и возможностью отвечать в группе).

Методика ЭМИн Д.В. Люсина [Люсин, 2006].

Методика предназначена для диагностики различных аспектов эмоционального интеллекта. Методика имеет следующие шкалы: эмоциональный интеллект (способность к пониманию своих и чужих эмоций и управление ими) межличностный (понимание эмоций других людей и управление ими), внутриличностный (понимание собственных эмоций и управление ими), способность к пониманию своих и чужих эмоций, способность к управлению своими и чужими эмоциями. Методика является валидной и надежной [там же].

Опросник «Стратегии смыслопередачи» Суроедовой Е.А. (Опросник СС) [Суроедова, 2011].

Методика позволяет выявить вербальную (уровень развития речевой деятельности) и невербальную активность [там же].

В качестве методов математической статистики были использованы методы описательной статистики, U-критерий Манна-Уитни.

Результаты исследования и их обсуждение

С помощью анкеты нами были выявлены некоторые специфические особенности общения педагогов с родителями в чатах. На вопрос анкеты «Согласны ли Вы с утверждением «Возможность писать сообщение сразу всем родителям в группе облегчает работу воспитателя?»» выразили свое согласие с утверждением 93,7% респондентов. 6,3% респондентов считают, что часто информация, переданная в группу, воспринимается не верно. Следует отметить, что в эту группу вошли сотрудники ДООУ со стажем работы более 3 лет. 54% респондентов отметили, что информация иногда воспринимается родителями неверно. В этой группе большинство воспитателей со стажем педагогической работы более 3 лет. 39,7% педагогов считают, что переданная в чате информация всегда родителями воспринимается верно.

На вопрос «Всегда ли Вы понимаете состояние родителя (эмоции, переживания), ответившего Вам или приславшего сообщение?» 68% респондентов дали утвердительный ответ, 32% человек считают, что не всегда понимают эмоциональное состояние родителя в процессе общения в чате.

45% специалистов ДООУ отмечают, что родители грамотно формулируют сообщения в чате, 30,5% респондентов ответили, что родители часто не корректны в чатах, сообщения формулируют с нарушением правил грамматики и лексики; 24,5% педагогов ДООУ ответили, что иногда родители присылают в чат некорректно сформулированную информацию, либо с грамматическими ошибками. Однако, анкетирование показало, что только у 27,5% респондентов неграмотно составленные сообщения от родителей вызывает затруднение в его понимании.

9,4% педагогов отметили, что формулирование сообщений и общение в чате у них вызывает затруднение, причем в данную группу вошло большинство респондентов (50% от данной подгруппы) старше 45 лет со стажем работы более 3 лет и респонденты в возрасте 25-35 лет (42% от данной подгруппы) с разным стажем работы.

Причиной того, что родители неправильно или не в полной мере воспринимают информацию через электронные сообщения большинство работников ДОУ видят в большом количестве информации, поступающей из социальных сетей и чатов мессенджеров (54% респондентов).

76,3% педагогов предпочитают непосредственное общение с родителями воспитанников и только 23,7% респондентов отдали предпочтение общению в онлайн-формате. Если же общение протекает опосредовано через чаты и сети, то большинство педагогов предпочитают получать обратную связь от родителей (76,3% педагогов).

43,3% респондентов уверенно заявляют, что всегда понимают тот смысл, что передает сообщение от родителей воспитанников, 8,6% отрицают понимание смысла сообщений от родителей, 48,1% педагогов затруднились ответить на вопрос о правильном восприятии смысла сообщений родителей.

Полученные данные с помощью анкеты позволяют нам сделать следующее заключение. Большинство педагогов согласны с тем, что социальные сети и мессенджеры облегчают работу воспитателя в информировании родителей, однако предпочитают взаимодействовать и вступать в коммуникацию с родителями непосредственно, поскольку это облегчает понимание между родителями и воспитателями, способствует более точной интерпретации сообщений.

Рассмотрим результаты исследования особенностей смыслопередачи и эмоционального интеллекта у воспитателей с разным предпочтением и спецификой общения в чатах.

На вопрос как «Как часто Вы передаете информацию через мессенджеры?» Нами были получены ответы часто (72,5% респондента) и иногда (27,5% педагогов). Это позволило нам разбить общую выборку на 2 группы: педагоги, часто использующие в своей работе мессенджеры и чаты, педагоги, использующие редко мессенджеры для работы с родителями. С помощью U-критерия Манна-Уитни были выявлены различия в невербальной активности респондентов. Результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Результаты исследования специфики смыслопередачи и эмоционального интеллекта педагогов ДОУ в общении с родителями посредством чатов мессенджеров. Частота использования мессенджеров

| | Невербальная активность | |
|---|---|-----------------|
| | Группа педагогов, часто использующие мессенджеры в работе с родителями (n=92) | $x_{\text{ср}}$ |
| | σ | 8,93 |
| Группа педагогов, редко использующие мессенджеры в работе с родителями (n=35) | $x_{\text{ср}}$ | 71,31 |
| | σ | 9,7 |
| U | 1241,5 | |
| p | ,047 | |

Результаты математической статистики говорят о том, что педагоги, часто использующие в своей педагогической деятельности мессенджеры в большей степени проявляют невербальную активность в процессе общения; у них выше степень развития мимической и жестовой активности, они характеризуются большей экспрессивностью, чем педагоги реже использующие чаты для коммуникации с родителями.

Полученные ответы на вопрос анкеты «Возможность писать сообщение сразу всем родителям в группе облегчает работу воспитателя» позволили нам разделить группу на две подгруппы: группа педагогов согласных с данным утверждением и группа педагогов не согласных с утверждением. Результаты математической статистики позволили выявить

значимые различия в способностях понимания и управления эмоциями других людей между группами педагогов. Результаты исследования представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Особенности смыслопередачи и эмоционального интеллекта педагогов ДОУ с разным уровнем согласия с утверждением «Возможность писать сообщение сразу всем родителям в группе облегчает работу воспитателя»

| | | Шкалы методики ЭИИ | | | |
|--|----------------|--------------------|-------|-------|-------|
| | | МП | МУ | МЭИ | ПЭ |
| Группа педагогов согласных с утверждением (n=119) | $\bar{x}_{ср}$ | 22,95 | 18,55 | 41,51 | 40,13 |
| | σ | 4,85 | 3,10 | 7,11 | 6,12 |
| Группа педагогов не согласных с утверждением (n=8) | $\bar{x}_{ср}$ | 26,25 | 21,75 | 48,0 | 44,87 |
| | σ | 3,41 | 4,06 | 7,17 | 5,51 |
| U | | 272,0 | 268,5 | 261,0 | 278,5 |
| p | | ,042 | ,038 | ,033 | ,050 |

Полученные результаты позволяют говорить о том, что педагоги не согласные с утверждением, что «Возможность писать сообщение сразу всем родителям в группе облегчает работу воспитателя» характеризуются более высоким уровнем способности понимания эмоционального состояния человека. Они проявляют большую чуткость к внутреннему психологическому состоянию других людей, способны управлять эмоциональным состоянием других людей, снижать интенсивность негативных переживаний. Они также проявляют большую чуткость к своему эмоциональному состоянию, способны его стабилизировать. Эти результаты можно объяснить тем, что педагоги не согласные с утверждением предпочитают использовать в практике работы с родителями индивидуальный подход с учетом психологических особенностей родителей. Возможно так же, что воспитатели сталкиваются с «эффектом» обсуждения в чате родителями информации, необходимостью отвечать на вопросы от членов родительской группы, урегулированию споров и конфликтов, возникающих в чате.

Ответы педагогов ДОУ на вопрос «Как часто бывает ситуация, что информация, переданная в группу, воспринимается не верно?» позволили нам выделить две группы респондентов: педагоги, считающие, что такого никогда не бывает, и респонденты, считающие, что такое случается часто. Сравнение по шкалам методики ЭИИ и опроснику «Стратегии смыслопередачи» позволили нам установить значимые различия между этими группами респондентов. Результаты математической статистики представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Особенности смыслопередачи и эмоционального интеллекта педагогов ДОУ, считающих, что часто информация воспринимается верно/неверно

| | | Шкалы методики ЭИИ | | | | | | | | Опросник СС |
|---|----------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| | | МП | МУ | ВП | МЭИ | ВЭИ | ПЭ | УЭ | ОЭИ | ВА |
| Группа педагогов, считающих, что часто информация воспринимается верно (n=71) | $\bar{x}_{ср}$ | 22,15 | 18,08 | 16,71 | 40,23 | 40,32 | 38,87 | 41,69 | 74,61 | 79,85 |
| | σ | 4,93 | 3,29 | 2,92 | 7,47 | 5,43 | 6,15 | 6,23 | 10,82 | 8,66 |

| | | Шкалы методики ЭМИн | | | | | | | | Опросник СС |
|---|-------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| | | МП | МУ | ВП | МЭИ | ВЭИ | ПЭ | УЭ | ОЭИ | ВА |
| Группа педагогов, считающих, что часто информация воспринимается неверно (n=51) | \bar{x}_c | 24,33 | 19,58 | 17,82 | 43,92 | 42,74 | 42,15 | 44,50 | 80,09 | 82,92 |
| | σ | 4,27 | 2,72 | 2,41 | 5,99 | 5,20 | 5,56 | 5,58 | 10,21 | 8,56 |
| U | | 1335,0 | 1238,0 | 1381,0 | 1194,5 | 1435,0 | 1277,0 | 1274,5 | 1321,0 | 1389,5 |
| p | | ,013 | ,003 | ,025 | ,001 | ,05 | ,006 | ,005 | ,011 | ,029 |

Результаты, представленные в таблице, позволяют нам на статистически достоверном уровне утверждать, что имеются различия в эмоциональном интеллекте и вербальной активности между группами сотрудников ДОУ, считающих, что информация в чате воспринимается верно / не верно. Педагоги, считающие, что информация в чатах родителями часто интерпретируется неверно характеризуются более развитыми способностями понимать эмоции и переживания других людей, осознавать свои эмоции и чувства; они значительно лучше управляют как своим, так и чужим эмоциональным состоянием; у них значительно выше показатели по общей шкале эмоционального интеллекта. Можно сказать, что эти респонденты отличаются большей чувствительностью к тому, как будет воспринята родителями информация в чате. Кроме того, они отличаются более высокими показателями по вербальной активности, т.е. педагоги данной группы лучше формулируют тексты (понятно, ясно, доступно), соблюдают правила грамматики и пунктуации, отличаются высокой культурой речи.

Изучение понимания педагогами сообщений от родителей в чатах позволило установить, что большая часть педагогов не отмечают затруднений в интерпретации полученной информации от родителей. Однако исследование различий в эмоциональном интеллекте и способности к смыслопередачи у воспитателей испытывающих и не испытывающих затруднений в понимании сообщений от родителей позволили выявить значимые различия по шкалам внутриличностного эмоционального интеллекта. Результаты математического анализа представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Особенности смыслопередачи и эмоционального интеллекта воспитателей с разным уровнем понимания сообщений от родителей в чатах

| | | Шкалы методики ЭМИн | | | Опросник СС |
|---|----------------|---------------------|--------|--------|-------------|
| | | ВУ | ВЭ | УЭ | ВА |
| Группа педагогов, испытывающих затруднения в понимании сообщений от родителей (n=36) | \bar{x}_{cp} | 11,94 | 10,91 | 41,37 | 78,42 |
| | σ | 2,79 | 2,17 | 6,33 | 8,07 |
| Группа педагогов, не испытывающих затруднения в понимании сообщений от родителей (n=92) | \bar{x}_{cp} | 12,2 | 11,88 | 43,45 | 82,11 |
| | σ | 2,17 | 2,43 | 6,01 | 8,62 |
| U | | 1224,0 | 1161,0 | 1197,0 | 1165,5 |
| p | | ,035 | ,014 | ,026 | ,016 |

В ходе статистического анализа установлено, что педагоги, не испытывающие затруднения

в понимании сообщений от родителей в чатах отличаются более высокими способностями управлять своими эмоциями и контролировать их внешнее проявление, способны лучше управлять чужими эмоциями и переживаниями. Кроме того, установлено, что у них значительно выше показатели вербальной активности, т.е. способности ясно и понятно формулировать сообщения, логично и связно доносить свою мысль до реципиента.

На вопрос «Можете ли Вы с уверенностью сказать, что всегда понимаете тот смысл, что передает сообщение от родителей воспитанников?» большинство педагогов ответили «Да». Результаты математической статистики позволили выявить различия по шкале ВУ методики ЭМИн между группами педагогов, не понимающих и понимающих смысл сообщения. Результаты математической статистики представлены в таблице 5.

Таблица 5 - Особенности эмоционального интеллекта воспитателей с разным уровнем понимания смысла сообщений от родителей в чатах

| | ВУ (методика ЭМИн) | |
|--|---|-----------------------|
| | Группа педагогов, понимающих смысл сообщения родителей (n=72) | $\bar{x}_{\text{ср}}$ |
| | σ | 2,48 |
| Группа педагогов, не понимающих смысл сообщения родителей (n=20) | $\bar{x}_{\text{ср}}$ | 11,65 |
| | σ | 2,20 |
| U | 507,0 | |
| p | ,041 | |

Полученные данные говорят о том, что педагоги, которые понимают смысл сообщений родителей в чатах отличаются более развитой способностью управлять своими эмоциями, сдерживать проявление нежелательных переживаний.

Результаты анкетирования показали, что большинство педагогов ДООУ предпочитают непосредственное общение с родителями воспитанников опосредованному через социальные сети и чаты мессенджеров. Результаты математического анализа позволили установить различия по шкале МП методики ЭМИн (Таблица 6).

Таблица 6 - Особенности эмоционального интеллекта воспитателей с разным предпочтением формата общения с родителями воспитанников

| | МП (методика ЭМИн) | |
|--|---|-----------------------|
| | Группа педагогов, предпочитающих непосредственное общение с родителями (n=97) | $\bar{x}_{\text{ср}}$ |
| | σ | 4,67 |
| Группа педагогов, предпочитающих онлайн-формат общения с родителями (n=30) | $\bar{x}_{\text{ср}}$ | 24,86 |
| | σ | 5,00 |
| U | 1089,0 | |
| p | ,037 | |

Результаты, полученные в ходе исследования, говорят о том, педагоги, предпочитающих онлайн-формат общения с родителями, отличаются большей способностью интуитивно понимать чужие эмоции и проявлять чуткость к внутренним переживаниям и состояниям других людей.

Заключение

Педагоги дошкольных учреждений активно используют в своей практике мессенджеры для общения с родителями и считают, что они облегчают работу воспитателя, когда необходимо быстро донести информацию. Однако педагоги отмечают некоторые отрицательные стороны опосредованного мессенджерами общения с родителями: не всегда информация родителями воспринимается верно; сообщения от родителей бывают сформулированы некорректно или с ошибками (грамматическими, синтаксическими); иногда у педагогов возникают затруднения в понимании смысла сообщений от родителей. Большинство педагогов предпочитают непосредственное общение с родителями опосредованному через чаты.

Выявлены некоторые специфические особенности эмоционального интеллекта и способности к смыслопередачи у педагогов в процессе общения с родителями в чатах. Педагоги, предпочитающие распространять информацию в групповых родительских чатах, отличаются менее развитым межличностным эмоциональным интеллектом, в отличие от педагогов, считающих, что мессенджеры не облегчают работу воспитателя.

Специалисты ДОУ, отмечающие, что информация в чатах зачастую интерпретируется родителями неверно, отличаются высоким уровнем внутриличностного эмоционального интеллекта, а также более развитыми вербальными способностями смыслопередачи.

Педагоги, которые не испытывают проблем в интерпретации и понимании смысла сообщений от родителей в чатах, характеризуются более развитым внутриличностным эмоциональным интеллектом и более развитыми вербальными способностями смыслопередачи.

У педагогов, предпочитающих онлайн-формат общения с родителями непосредственной коммуникации, значительно выраженнее интуитивное понимание эмоционального состояния другого человека.

Полученные данные в ходе исследования открывают перспективу исследования взаимосвязи личностных качеств педагогов с эмоциональным интеллектом и способностью к смыслопередаче в опосредованном и непосредственном общении с родителями.

Библиография

1. Андреева И.Н. К истории развития понятия эмоциональный интеллект // Вопросы психологии. 2008. № 5. С. 83-95.
2. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии. Новополюк, 2011. 388 с.
3. Белоусова А.К. Самоорганизация совместной мыслительной деятельности. Ростов-на-Дону, 2002. 306 с.
4. Гоулман Д. и др. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. 301 с.
5. Костенко О.А. Социальные сети как форма взаимодействия с современными родителями // Социализация в глобальном мире: вызовы современности. Калуга, 2022. С. 296-301.
6. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3-22.
7. Люсин Д.В. Социальный интеллект: Теория, измерения, исследование. М., 2004. 176 с.
8. Петраш Е.А., Сидорова Т.В. Виртуальные формы взаимодействия педагога с родителями в современной образовательной организации // Педагогика. Вопросы теории и практики 2020. Том 5. Выпуск 5. С. 604-609.
9. Суроедова Е.А. Роль вербальных и невербальных средств смыслопередачи в процессе решения студентами профессиональных задач: дис. ... канд. психол. наук. Ростов-на-Дону, 2011. 122 с.
10. Bar-On R. Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Measure of Emotional Intelligence. Toronto, 2004. 113 p.
11. Mayer J.D. et al. Emotional intelligence as a standard intelligence // Emotion. 2001. 1. P. 232-242.
12. Mulyono H., Suryoputro Gu., Jamil Sh.R. The application of WhatsApp to support online learning during the COVID-19 pandemic in Indonesia // Heliyon. 2021. 7 (3). e07853. DOI: 10.1016/j.heliyon.2021.e07853

Features of semantic transmission and emotional intelligence of preschool teachers in communicating with parents through messenger chats

Elena A. Suroedova

PhD in Psychology, Associate Professor,
Associate Professor of the Psychology of Education
and Organizational Psychology Department,
Don State Technical University,
344002, 1, Gagarina square, Rostov-on-Don, Russian Federation;
e-mail: suroedova@mail.ru

Marina A. Belousova

Postgraduate,
Don State Technical University,
344002, 1, Gagarina square, Rostov-on-Don, Russian Federation;
e-mail: 111home@bk.ru

Abstract

Modern communication between teachers and parents is characterized by the expansion of communication opportunities through technical means and the Internet, which removes spatial and temporal restrictions. Teachers of preschool institutions actively use instant messengers in their practice to communicate with parents and believe that they facilitate the work of the educator when it is necessary to quickly convey information. However, teachers note some negative aspects of communication with parents mediated by messengers: information is not always perceived correctly by parents; messages from parents are formulated incorrectly or with errors (grammatical, syntactic); sometimes teachers have difficulty understanding the meaning of messages from parents. Most educators prefer direct communication with parents indirectly through chats. The article discusses the features of the meaning transfer and emotional intelligence of teachers in the process of communicating with parents in messenger chats. In the course of the study, it was found that preschool teachers have a positive attitude towards indirect communication in chats with parents, they believe that the ability to work in instant messengers facilitates information and educational work with parents. Some features have been established in the emotional intelligence and verbal ability to convey meaning among teachers with different involvement in mediated communication through messengers.

For citation

Suroedova E.A., Belousova M.A. (2022) Osobennosti smysloperedachi i emotsional'nogo intellekta pedagogov DOU v obshchenii s roditelyami posredstvom chatov messendzherov [Features of semantic transmission and emotional intelligence of preschool teachers in communicating with parents through messenger chats]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 11 (4A), pp. 80-92. DOI: 10.34670/AR.2022.50.84.008

Keywords

Meaning transmission, verbal activity, emotional intelligence, messengers, communication.

References

1. Andreeva I.N. (2011) *Emotsional'nyi intellekt kak fenomen sovremennoi psikhologii* [Emotional intelligence as a phenomenon of modern psychology]. Novopolotsk.
2. Andreeva I.N. (2008) K istorii razvitiya ponyatiya emotsional'nyi intellekt [On the history of the development of the concept of emotional intelligence]. *Voprosy psikhologii* [Questions of Psychology], 5, pp. 83-95.
3. Bar-On R. (2004) *Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A Measure of Emotional Intelligence*. Toronto.
4. Belousova A.K. (2002) *Samoorganizatsiya sovместnoi myslitel'noi deyatel'nosti* [Self-organization of joint mental activity]. Rostov-on-Don.
5. Goleman D. et al. (2011) *Leadership: The Power of Emotional Intelligence*. More Than Sound.
6. Kostenko O.A. (2022) Sotsial'nye seti kak forma vzaimodeistviya s sovremennymi roditelyami [Social networks as a form of interaction with modern parents]. In: *Sotsializatsiya v global'nom mire: vyzovy sovremennosti* [Socialization in the global world: modern challenges]. Kaluga.
7. Lyusin D.V. (2006) Novaya metodika dlya izmereniya emotsional'nogo intellekta: oprosnik EmIn [A new technique for measuring emotional intelligence: the EmIn questionnaire]. *Psikhologicheskaya diagnostika* [Psychological diagnostics], 4, pp. 3-22.
8. Lyusin D.V. (2004) *Sotsial'nyi intellekt: Teoriya, izmereniya, issledovanie* [Social intelligence: Theory, measurements, research]. Moscow.
9. Mayer J.D. et al. (2001) Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1, pp. 232-242.
10. Mulyono H., Suryoputro Gu., Jamil Sh.R. (2021) The application of WhatsApp to support online learning during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Heliyon*, 7 (3), e07853. DOI: 10.1016/j.heliyon.2021.e07853
11. Petrash E.A., Sidorova T.V. (2020) Virtual'nye formy vzaimodeistviya pedagoga s roditelyami v sovremennoi obrazovatel'noi organizatsii [Virtual forms of interaction between a teacher and parents in a modern educational organization]. *Pedagogika. Voprosy teorii i praktiki* [Pedagogy. Questions of Theory and Practice], 5, 5, pp. 604-609.
12. Suroedova E.A. (2011) *Rol' verbal'nykh i neverbal'nykh sredstv smysloperedachi v protsesse resheniya studentami professional'nykh zadach. Doct. Dis.* [The role of verbal and non-verbal means of meaning transfer in the process of solving professional problems by students. Doct. Dis.]. Rostov-on-Don.