

УДК 30 (072)

Бурганова Н.Т., кандидат педагогических наук, доцент, Набережночелнинский институт ФГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет».

ВНЕДРЕНИЕ КОММУНИКАТИВНОГО ТРЕНИНГА В УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС ПРИ РАЗВИТИИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТОВ

Аннотация: В предлагаемой статье рассматривается идея внедрения коммуникативного тренинга в учебный процесс при развитии коммуникативной компетенции студентов. Автор рассматривает одно из педагогических условий по развитию коммуникативной компетенции студентов – это использование в учебном процессе коммуникативного тренинга. Основная цель тренинговых занятий – развитие коммуникативной компетенции, так как на ее основе происходит овладение специальными навыками делового общения. Универсальные коммуникативные навыки обеспечивают взаимодействие людей в процессе движения к общей цели. Они являются общечеловеческой ценностью и поэтому позволяют наладить, сохранить и развить взаимодействие даже в тех ситуациях, когда оно, казалось бы, обречено на неэффективность. Основными задачами тренинга являются обучение анализу и прогнозированию поведения партнеров; навыкам установления делового контакта; навыкам эффективного общения, а также развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера; навыка целеполагания и планирования. Практическая реализация данного педагогического условия представляет собой один из актуальных вопросов образовательной практики совершенствования профессиональной компетентности выпускника, поскольку ее результаты углубляют, расширяют и конкретизируют современные представления о конкурентоспособном и востребованном специалисте на рынке труда.

Ключевые слова: коммуникативный тренинг, коммуникативная компетенция, развитие, учебный процесс.

Проблема подготовки студентов - будущих специалистов профессионалов в вузе в условиях перехода к новым формам общественных отношений в России является важной в условиях изменения в социально-экономической жизни общества и обострения ситуации на рынке труда. Конкуренция между спе-

специалистами и работниками выявила актуальность выявления возможностей высшего образовательного учреждения по развитию конкурентоспособной полноценной личности, самостоятельного субъекта, принимающего ответственные решения.

Эффективность решения данной проблемы зависит не только от обучения будущих специалистов новейшим технологиям, но и от развития культуры общения будущих специалистов. От выпускников сегодня требуется владение не только профессиональными, но и хорошо развитыми коммуникативными компетенциями. Динамичный характер жизни и профессиональной деятельности требуют от них таких качеств как коммуникабельность, умение быстро вливаться в производственный коллектив, готовность быстро адаптироваться к новым условиям работы и регулировать отношения между людьми в процессе совместной деятельности, самостоятельность, ответственность и готовность решать задачи в нестандартных условиях. Это, в первую очередь, означает умение работать в команде на общий результат, участвовать в принятии рациональных решений, умение сделать понятным смысл своего высказывания для других и понимать точку зрения своих партнеров. Кроме того, необходимо уметь работать с информацией, используя различные информационные технологии, продуктивно разрешать конфликты, публично представлять результаты своей работы, учитывать содержательную критику. Ежедневно приходится иметь дело с большим количеством информации, которую нужно уметь правильно принять, переработать и передать, что трудно сделать, если недостаточно развита коммуникативная компетенция. Овладение и эффективное применение норм и правил общения может сыграть немаловажное, а порой даже и решающее значение для роста, престижа, конкурентоспособности и творческого потенциала специалиста.

Цель настоящей статьи рассмотреть одно из педагогических условий по развитию коммуникативной компетенции студентов – это использование в учебном процессе коммуникативного тренинга.

В статье применялись следующие методы исследования: изучение и анализ педагогической, психологической, философской и методической литературы по проблеме исследования, целенаправленное психолого-педагогическое наблюдение, изучение результатов деятельности, анкетирование, тестирование, педагогический эксперимент в различных его видах; педагогическая интерпретация результатов исследования.

Как показало исследование, развитию коммуникативной компетенции у студентов вуза способствует, по нашему мнению, реализация следующих педагогических условий:

- обогащение содержания курса «Психология и педагогика» ситуациями социального взаимодействия, в условиях производства;
- выполнение индивидуальных коммуникативных заданий, развивающих познавательную активность и самостоятельность студентов технического вуза;
- использование в учебном процессе коммуникативного тренинга;
- систематический мониторинг уровня развития коммуникативной компетенции студентов, направленный на выявление соответствия учебного процесса предполагаемому результату, конечной цели обучения [1, с.17].

Как нам представляется, каждое из этих условий должно продуктивно взаимодействовать друг с другом.

В данной статье мы рассмотрим одно из педагогических условий по развитию коммуникативной компетенции студентов – это использование в учебном процессе коммуникативного тренинга.

Коммуникативный тренинг, представляющий собой средство психологического воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения. Коммуникативный

тренинг заключается в выработке коммуникативных умений, связанных с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимовлияний. Исследования в этой области активно проводились Н.П. Аникеевой, Ю.Н. Емельяновым, В.А. Кан-Калик, Ю.М. Жуковым, Н.В. Ключевым, А.А. Леонтьевым, А.Т. Лидерс, И.А. Мальхановой, Г.Б. Мониной, Л.А. Петровской, С.В. Петрушиным, Ю.В. Суховершиной, Е.В. Сидоренко, Е.П. Тихомировой, Ю.А. Фоминым и др. Тренинг делового общения и взаимодействия направлен на развитие следующих социально-психологических умений:

- психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение;
- поддерживать общение, стимулировать активность партнера;
- психологически точно определять «точку» завершения общения;
- максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии;
- прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;
- прогнозировать реакции партнеров на собственные действия;
- психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседников;
- овладевать и удерживать инициативу в общении;
- спровоцировать «желаемую реакцию» партнера по общению;
- формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера в общении и др.

Тренинг делового общения позволяет отработать навыки установления, поддержания контакта и выход из него; навыки манипулирования действиями партнера по общению. В процессе коротких лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, студенты учатся учитывать эмоциональные состояния партнеров по общению и эффективно совершать коммуникацию в конфликте. Тренинг также позволяет развить у студентов не только способность фиксировать, раз-

личать и запоминать всю совокупность невербальных сигналов, получаемых от партнеров по общению, но и способность прогнозировать поведение партнеров по общению, предвидеть последствия своих влияний на них. Тренинг дает возможность студентам осознать различия между уверенным, неуверенным и агрессивным поведением партнеров по общению и их источников, сформировать навыки самопрезентации собственного уверенного поведения. По мнению Л.А. Петровской, коммуникативный тренинг – это средство психологического воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения [2, с.83].

Учебно-тренинговые ситуации можно условно разделить на 4 основные группы:

- ситуации социально-статусных взаимоотношений;
- ситуации ролевых отношений;
- ситуации взаимоотношений совместной деятельности;
- ситуации нравственных взаимоотношений.

Участники коммуникативного тренинга овладевают различными способами межличностного взаимодействия, становятся более компетентными в общении. Работа тренинговых групп организуется в соответствии с принципами: добровольного участия, постоянной самодиагностики с использованием тестов, взаимодействия с другими участниками в стиле диалога, реализации постоянной обратной связи, оптимизации развития, гармонизации интеллектуальной и эмоциональной сфер, обеспечения свободного пространства (свободного перемещения в аудитории). При этом основными гуманистическими идеями тренинга являются: не принуждать человека, не давить на него; помочь ему стать самим собой, преодолеть стереотипы, мешающие ему жить радостно и счастливо, прежде всего, в общении с окружающими людьми в различных социальных сферах.

Тренинги общения, прежде всего, направлены на саморазвитие. Общение на тренинговых занятиях строится таким образом, чтобы в процессе коммуникации студенты овладевали новыми средствами коммуникации, тренировались в использовании их в процессе общения, учились анализировать свою коммуникативную деятельность. Важным моментом в коммуникативном тренинге является формирование умения организовать положительную обратную связь в общении. Учиться реализовать положительную обратную связь можно обращаясь в форме «Я-высказывания» и «Ты-высказывания». Сущность «Я-высказывания» заключается в осознании своих чувств в ситуации общения и назывании их партнеру по общению. «Я-высказывание» обязательно включает в себя три компонента: описание ситуации, вызвавшей напряжение; точное название своего чувства в этой ситуации; название причин возникновения напряжения.

Тренинг коммуникативных умений осуществлялся на шести занятиях в каждой группе. Перед каждым занятием ставились конкретные цели. Любая форма коммуникативного тренинга требует соответствующей квалификации преподавателя. В ходе тренинга значительно эффективнее решаются вопросы развития личности. В тренинге группа совместно с тренером исследует не социально-психологические явления в общем, а те из них, которые субъективно важны для участников. В тренинге чуть больше страстности и практической заинтересованности, нежели отвлеченного исследования. Тренинг – это не только воздействие, но и взаимодействие. Это процесс совместного творчества, результатом которого может быть и развитие самого тренера. Коммуникативный тренинг – исследование позиций делового общения и создание эффективных способов их разрешения. В коммуникативном тренинге рассматривается именно та область, которая одновременно является и взаимодействием, и общением. Это общение, которое представляет собой часть взаимодействия, и взаимодействие, которое происходит в форме общения.

На наш взгляд, коммуникативный тренинг позволяет студенту сознательно пересмотреть сформированные ранее стереотипы, решить свои личностные коммуникативные барьеры. Задачи коммуникативного тренинга:

- формирование позиции взаимодействия;
- межличностное взаимодействие;
- создание в группе атмосферы доверия и открытости;
- рефлексивное восприятие ситуаций общения и партнеров по общению;
- невербальное общение и проблема эмоционального самовыражения;
- самопомощь в ситуациях эмоционального дискомфорта;
- технология коммуникации;
- личное обаяние и общение;
 - помехи в общении;
 - расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- овладение навыками эффективного слушания;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации;
- расширение диапазона творческих способностей.

В коммуникативном тренинге развиваются такие формы поведения как перцепция (восприятие партнера), коммуникация (передача партнеру информации) и интеракция (воздействие на партнера по общению). На тренингах создаются такие условия конструктивного общения, чтобы у студентов развивались коммуникативные качества: анализ ситуации межличностного взаимодействия на основе выявления реакций партнера; извлечение опыта из каждой ситуации, необходимый для успешного общения в дальнейшем; постановка задач самоизменения в коммуникации и их решение с помощью полученного опыта [3. с.176].

Занятия в тренинговых группах позволяют каждому участнику экспериментировать с различными стилями общения, развивать необходимые коммуникативные компетенции, ощущая при этом психологическую поддержку, комфорт и личную защищенность.

Тренинг коммуникативных умений осуществлялся на шести практических занятиях в группах эксперимента. Перед каждым занятием ставились конкретные цели.

Цель первого занятия: создать благоприятные условия для работы тренинговой группы, ознакомить участников с основными принципами проводимого тренинга, принять правила работы группы, начать освоение активного стиля общения, помочь настроиться на серьезную работу над своими коммуникативными умениями и навыками.

Цель второго занятия: закрепить активный тренинговый стиль общения, способствовать закреплению навыков самоанализа, обсудить качества, важные для эффективного межличностного общения, ввести игровые процедуры для развития коммуникативной компетенции.

Третье занятие должно способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия, развитию умений самоанализа и преодолению психологических барьеров, мешающих полноценному самовыражению, с помощью активного игрового взаимодействия совершенствовать коммуникативные навыки.

На четвертом занятии происходит закрепление полученных коммуникативных навыков и умений, расширение представлений о способах самоанализа и самокоррекции в сфере общения.

Пятое занятие посвящается продолжению работы по самоанализу, совершенствованию умений эффективного общения, развитию коммуникативных навыков, регулирования эмоционального состояния партнера.

На шестом занятии происходит закрепление коммуникативных навыков и умений, подведение итогов тренинга.

Структура коммуникативного тренинга включала в себя следующие коммуникативные техники: техники постановки вопросов (открытые, закрытые, альтернативные), типичные ошибки в постановке вопросов; техники малого разговора (цитирование партнера, позитивные констатации, информирование, интересный рассказ), типичные ошибки малого разговора; техники вербализации или активного слушания (повторение, перефразирование, интерпретация), типичные ошибки вербализации и способы их преодоления; техники регуляции эмоционального напряжения (подчеркивание общности с партнером, подчеркивание значимости партнера, проявление интереса к проблемам партнера, предоставление партнеру возможности выговориться, признание собственной неправоты, обращение к фактам, спокойный уверенный темп речи, поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела).

В качестве основного метода для изучения результатов развития коммуникативной компетенции был использован метод анализа документов в виде письменных самоотчетов участников. После того как все самоотчеты были собраны, мы получили следующую картину:

41% студентов отметили, что узнали много нового о себе, о своих возможностях, сделали о себе открытия, выявили в себе лидерские качества по организации деловой совместной деятельности, отработали навыки убеждения, умения выступать перед аудиторией. Получили важную информацию об общении: обрели знания, собрали воедино мысли, поняли, что отношения строит сам человек, узнали новые задания и упражнения.

37% студентов нашли друзей, научились дружить, испытали сильные переживания, испытали сильную эмоциональную разрядку, учились контролировать свои эмоции в ситуациях спора, учились использовать невербальные средства при общении с собеседником; открыли для себя мир другого челове-

ка, осознали, что все мы разные, и у каждого человека своя психология, свой загадочный мир; у 7,2% студентов возник интерес к психологии общения и психологии личности, стало интересно наблюдать за собой и анализировать свои действия.

15,8% студентов стали более открытыми, «мы тут говорили правду», «смог убрать защиту от других», познали ценность общения, «стал ценить роскошь общения»; решили проблемы в общении, ушла душевная боль, «преодолели ряд речевых барьеров», испытали опыт нового общения, «научились понимать жизненные непривычные ситуации».

6,2% получили толчок к саморазвитию, «наступил перелом в жизни», «постараюсь теперь многое в себе изменить», «понял, что надо работать над собой», «открыл стимул к творчеству»; увеличили в себе самопринятие, обрели себя.

Надо отметить, что коммуникативный тренинг способствовал не только приобретению студентами профессионально важных качеств и умений, но и созданию условий для разрешения личностных проблем и преодоления коммуникативных барьеров. Тренинг позволил отработать навыки установления и поддержания контакта и выхода из него; навыки манипулирования действиями партнера по общению. Во время семинарских и практических занятий студенты научились учитывать эмоциональное состояние партнеров по общению и эффективно совершать коммуникацию в конфликте.

Таким образом, коммуникативный тренинг в деловом взаимодействии развивает коммуникативно благоприятную среду, которая незаметна, но плодотворна.

Литература

1. Бурганова Н.Т. Развитие коммуникативной компетенции студентов технического вуза средствами гуманитарных дисциплин: Монография. - Казань: Отечество, 2013. - 160с.

2. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2004. – 208с.

3. Петрушин С.В. Психологический тренинг в многочисленной группе. М.: Академический проект, 2004. – 256 с.

4. Hymes D. On Communicative competence // J.B. Pride, J. Holmes. Sociolinguistics. Harmondsworth: Penguin Books. - 1994. - P. 52-131.

5. Parry S.B. The quest for competencies: competency studies can help you make HR decision, but the results are only as good as the study. // Training. - 1996. - №33. - P. 48-56.

Burganova N.T., Branch of Kazan (Volga Region) Federal University in Naberezhnye Chelny

THE INTRODUCTION OF COMMUNICATIVE TRAINING IN THE EDUCATIONAL PROCESS IN THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF STUDENTS

Annotation. The main objective of the training sessions is the development of communicative competence as its basis is the acquisition of special skills business communication. Universal communicative skills of ensuring that people interact in the process of moving towards a common goal. They are of universal value and therefore allow to establish, maintain and develop cooperation even in situations where it, Kit was to be doomed to ineffectiveness. The main objectives of the training are training analysis and forecasting of the behavior of partners; skills to establish a business contact; effective communication skills; effective communication skills, and the development of skills required for the correction of emotional state partner; the skill of goal setting and planning.

Key words: communication skills, communicative competence, development, educational process.