

© Леонтьева А.В., Деткова И.В., Панченко Е.Н., 2012

## РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ У БАКАЛАВРОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ МАСТЕР-КЛАССА «ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ»

**Аннотация.** В статье представлен опыт реализации компетентностного подхода в подготовке бакалавров социальной работы с использованием интерактивных форм проведения занятий на примере мастер-класса «Тренинг профессиональной коммуникации» для студентов первого курса направления «Социальная работа» (АГУ).

Особое внимание уделено описанию интерактивных форм проведения занятий, трудностей, возникающих при их организации и проведении, приведены примерные задания для самостоятельной практической работы студентов для внеаудиторной работы, описаны результаты работы по формированию профессиональной коммуникативной компетентности у бакалавров социальной работы. Информация может быть полезна при разработке учебных программ практикоориентированных дисциплин при подготовке представителей помогающих профессий.

**Ключевые слова:** интерактивные формы проведения занятий, тренинг, компетенции, профессиональная коммуникация, профессиональная коммуникативная компетентность, профессиональная компетентность.

© A. Leontyeva, I. Detkova, E. Panchenko, 2012

## DEVELOPMENT OF BACHELORS' COMMUNICATIVE COMPETENCES IN THE COURSE OF "PROFESSIONAL COMMUNICATION TRAINING" COURSE AT SOCIAL WORK DEPARTMENT

**Abstract.** The article describes the results of competence approach implementation in training bachelors with the use of interactive forms of lessons while studying "Professional communication training" course given to the first-year students specializing in "Social Work" (ASU).

Special attention is given to the description of interactive forms of lessons and difficulties arising in their organization and conducting. The authors present examples of tasks for students' independent practical work for out-of-class activities and describe the results of their work on formation of students' professional communicative competence. The information can be useful for working out practice-oriented subject curricula to train students of assisting specialties.

**Key words:** interactive forms of studies, training, competences, professional communication, professional communicative competence, professional competence.

Современное общество выдвигает особые требования к подготовке представителей помогающих профессий, что, в свою очередь, приводит к необходимости поиска новых

форм организации и проведения занятий в системе профессиональной подготовки. Согласно пункту 7.3. Федерального государственного стандарта высшего профессионального образования по подготовке бакалавров социальной работы обязательным является введение и широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий, в том числе тренингов. В учебном процессе занятия, проводимые в интерактивных формах, в целом должны составлять не менее 20% аудиторных занятий. Методологической основой стандартов третьего поколения высшего профессионального образования является компетентностный подход (И. А. Зимняя, А. К. Маркова, Н. В. Кузьмина, А. В. Хуторской, В. Д. Шадриков и др.).

Как любой представитель помогающих профессий, социальный работник решает коммуникативные задачи, организует процесс коммуникации, управляет им, что, наряду с чисто профессиональными знаниями и навыками, является одним из важнейших признаков его профессиональной пригодности. При этом он должен уметь соотносить свои интересы с интересами других людей и социальных групп, привлекать других людей и социальные институты к решению поставленных задач, представлять и цивилизованно отстаивать собственную точку зрения в диалоге и публичных выступлениях на основе признания разнообразия позиций и уважительного отношения к ценностям (религиозным, этническим, профессиональным, личностным и т. п.) других людей.

Специалистами подчеркивается, что большинство затруднений, с которыми студенты сталкиваются во время обучения, связаны в основном с неразвитостью их коммуникативных умений [3; 4]. Однако практически ни в одной дисциплине нет возможности оказания студенту помощи в разрешении внутренних проблем. Коррекция этих противоречий может быть осуществлена за счет введения в процесс профессиональной подготовки интерактивных форм проведения занятий. В учебном плане подготовки бакалавров социальной работы в рамках проекта TEMPUS «Образовательная программа бакалавриата по направлению «Социальная работа» предусмотрено проведение особого вида учебно-профессиональной деятельности студентов: мастер-классы «Тренинг профессиональной идентификации» и «Тренинг профессиональной коммуникации». Данные мастер-классы синтезируют в себе, с одной стороны, научный и практический опыт различных теоретических подходов, а с другой, различных отраслей психологии. Их изучение предусматривалось на первом курсе в первом и втором семестрах соответственно.

Профессиональная коммуникативная компетентность представителя любой профессии эффективнее всего может быть сформирована и развита при использовании интерактивных форм обучения. В принципе, идея организации занятий в интерактивной (от английского interact: inter — взаимный, act — действовать) форме не нова, она возникла еще в середине 1990-х г. как обучение с использованием компьютерных сетей и Интернета. Впоследствии интерактивное обучение стало трактоваться как способность взаимодействовать и находиться в режиме диалога с кем-либо или с чем-либо. В настоящее время основные методические инновации связаны с применением интерактивных моделей обучения (использование ролевых игр, совместное решение проблем, моделирование жизненных ситуаций, опора на групповой опыт и обязательную обратную связь, где каждый студент (слушатель) становится активным субъектом взаимодействия, вносит свой особый индивидуальный вклад). Преподаватель (тренер или ведущий) создает среду образовательного общения, характеризующуюся открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания, возможностью взаимной оценки и контроля, организует индивидуальную, парную и групповую работу, использует проектную работу, работу с различными источниками информации. Активность преподавателя уступает место активности студентов (участников). При обучении достаточно взрослых людей могут использоваться такие интерактивные формы, как де-

ловые и ролевые игры; круглый стол; учебная групповая дискуссия; мозговой штурм, дебаты; фокус-группа; анализ конкретных, практических ситуаций; тренинги и т. п. Наиболее эффективной формой организации интерактивных занятий, на наш взгляд, является тренинг.

Термин «тренинг» (от англ. — *train, training*) в русском языке имеет ряд значений: воспитание, обучение, подготовка, тренировка, дрессировка. Существуют различные определения тренинга. Так, Г. М. Коджаспирова и А. Ю. Коджаспиров определяют тренинг как форму «интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении», являющуюся одним из важнейших методов в системе профессиональной подготовки [2]. Е. В. Сидоренко тренинг рассматривает как обучение технологиям действия на основе определенной концепции реальности в интерактивной форме [5, 11]. Исходя из данных определений, интерактивность является основой обучения в процессе тренинговых занятий. Вслед за Е. В. Сидоренко, мы будем рассматривать интерактивность как собственную активность и как активное взаимодействие с другими людьми и получение от них обратной связи, информации о своих действиях. Интерактивность предполагает право на ошибку и поиск новых, заранее не предусмотренных путей, в результате которых лучшим может оказаться то, что возникло благодаря совместной деятельности в тренинге, а не то, что было заранее подготовлено. Такие новые достижения — один из важнейших основных результатов тренинга, в чем, собственно, и состоит принципиальное отличие интерактивной формы обучения от всех прочих [5]. По мнению С. Гладышева, специфика проведения тренинга как особого метода получения знаний заключается в том, что все его участники учатся на собственном опыте настоящего момента в специально созданной благоприятной среде, где каждый может увидеть и осознать свои плюсы и минусы, понять, какие личностные качества необходимы и какие профессиональные навыки надо развивать. Поскольку ситуация тренинга учебная, каждый из участников приобретает и использует новый опыт. Любой навык или качество на обучающем тренинге моделируются, анализируются и проверяются в обстановке, максимально приближенной к действительности [1].

Профессиональная коммуникация представляет собой обмен информацией между двумя и более субъектами, который должен обеспечить реализацию целей и решение задач профессиональной деятельности. Форма и содержание профессиональной коммуникации обусловлены условиями деятельности. Признаками, отличающими профессиональную коммуникацию от бытовой, являются: направленность коммуникации на достижение результата; нормативная регламентация; обязательность информационного обмена; ограниченность по времени; необходимость постоянно контролировать ход общения; детерминированность профессиональной ролью позиции коммуникатора и используемых средств общения; наличие требований к уровню коммуникативной компетентности коммуникатора (предполагает специальную подготовку всех участников коммуникации в достижении конечного результата); проходит в специальных помещениях и предполагает определенную внешнюю обстановку; используется профессиональный язык; предмет коммуникации находится в рамках профессиональной компетентности коммуникатора. Профессиональная компетентность — соответствие профессионально-важных качеств специалистов, их знаний, умений и навыков, а также профессиональной мотивации объективным требованиям профессии. Подструктурой профессиональной компетентности является профессиональная коммуникативная компетентность — система знаний, умений, навыков, а также личностных качеств, необходимых специалисту для осуществления эффективной профессиональной коммуникации в различных ситуациях [6].

Занятия на мастер-классе «Тренинг профессиональной коммуникации» проходят в сотрудничестве всех субъектов образовательного процесса. На занятиях студенты-ба-

кавалеры взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Целью использования на занятиях интерактивных форм является погружение студентов в реальную, оптимальную для выработки коммуникативных компетенций, атмосферу профессионального общения для развития коммуникативных навыков и разрешения коммуникативных барьеров и проблем. Применение интерактивных методов (деловые, ролевые и имитационные игры, разбор конкретных ситуаций и групповые дискуссии) как совокупности педагогических действий и приемов, направленных на организацию учебного процесса и создающих специальными средствами условия, мотивирующие обучающихся к самостоятельному, инициативному и творческому освоению учебного материала в процессе познавательной деятельности также способствует формированию коммуникативных компетенций, мотивирует деятельность студентов, способствует осознанию ими своей будущей профессиональной роли.

Особое значение для мастер-класса «Тренинг профессиональной коммуникации» имеют связи с такими дисциплинами, как «Психология», «Социальная психология», «Тренинг профессиональной идентификации».

**Целью** проведения мастер-класса «Тренинг профессиональной коммуникации» является формирование представлений о коммуникативной стороне будущей профессии, ее содержании, развитие коммуникативных навыков, формирование навыков работы в группе, овладение технологиями профессиональной коммуникации, оптимизация взаимоотношений студентов со значимыми людьми.

Конкретными целями обучения, соотнесенными со специальностью, являются: выявление и формирование представлений о коммуникативной стороне будущей профессии, ее содержании; развитие коммуникативных навыков с субъектами профессиональной деятельности; формирование навыков работы в группе и с группой; улучшение собственных взаимоотношений, (оптимизация) коммуникативных навыков; овладение технологиями профессиональной коммуникации.

Задачи:

1. дать знания об особенностях субкультур (молодежные, подростковые и т.п.);
2. формировать умения разрешать конфликты, в т. ч. в качестве профилактики профессионального выгорания;
3. формировать умения проводить интервью, беседу, ставить вопросы;
4. формировать умения решать коммуникативные задачи, в т. ч. учитывая: профессионально-этический кодекс (направления коммуникации);  
— коммуникации в вузовской среде;  
— коммуникации с волонтерами, привлечение средств для решения гражданских инициатив;  
— вербальные/невербальные средства;  
— коммуникативные технологии.

Ожидаемые результаты обучения

*Знания/Понимание* основ практических знаний по психологии общения и социальной психологии; особенностей профессиональной коммуникации в социальной работе; средств общения; правил и техник эффективной профессиональной коммуникации; качеств, способствующих эффективной профессиональной коммуникации; барьеров коммуникации, типов поведения собеседника, вызывающих затруднение в коммуникации; признаков ложных сообщений и приемов их распознавания; типов клиентов и техник в работе с «трудными» клиентами; особенностей коммуникативного взаимодействия социального работника с различными субъектами профессиональной коммуникации; возможностей профессиональной коммуникации с учетом разнообразия позиций и ценно-

стей (религиозных, этнических, профессиональных, личностных и т. д.) других людей; необходимости грамотного оформления документов в профессиональной деятельности.

*Применение полученных знаний:* способен применять техники активного слушания и контактного взаимодействия; эффективно использовать средства общения; соотносить свои интересы с интересами других людей и социальных групп; работать в команде; продуктивно взаимодействовать с членами группы (команды), решающей общую задачу; привлекать других людей и социальные институты к решению поставленных задач; представлять имеющуюся информацию в различных формах.

*Коммуникативные умения:* умеет формулировать вопросы по изучаемому материалу; контактировать с партнером по общению; соблюдать конфиденциальность в работе, быть тактичным; устанавливать профессиональные отношения, сотрудничать, вступать в деловые контакты; анализировать и оценивать сообщения партнеров по общению (тренера и однокурсников); информировать других; выстраивать логически законченное сообщение; адекватно воспринимать, учитывать, реагировать на критику; высказывать собственное мнение, отношение к фактам и событиям, формулировать оценочные суждения и аргументировать их; разрешать конфликты; решать профессиональные коммуникативные задачи с учетом профессионально-этического кодекса социального работника, коммуникации в вузовской среде, вербальных/невербальных средств и т. п.; владеет основными навыками профессионального взаимодействия с клиентами и коллегами.

*Формирование критического мышления:* способен использовать знания из различных областей, чтобы составить план решения той или иной коммуникативной проблемы; предлагать варианты разрешения конфликта; выявлять барьеры общения; видеть ошибки и упущения в логике рассуждений; интерпретировать, систематизировать, критически оценивать, анализировать полученную информацию с позиции решаемой коммуникативной задачи; прогнозировать развитие ситуации общения; представлять и цивилизованно отстаивать собственную точку зрения в диалоге публичного выступления, профессиональной деятельности на основе признания разнообразия позиций и уважительного отношения к ценностям (религиозным, этническим, профессиональным, личностным и т. д.) других людей; выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в социальной работе, владеет навыками их разрешения; дать этическую оценку профессиональной деятельности специалиста по социальной работе; оценивать результаты коммуникативного взаимодействия.

*Развитие умений самостоятельной работы:* способен к постоянному самосовершенствованию и развитию собственных коммуникативных навыков; разрабатывать и представлять стратегии решений с учетом профессиональных и этических стандартов, а также профессиональной роли; готов к развитию основных коммуникативных качеств, способствующих эффективности профессиональной деятельности социального работника (эмпатии, социальной сензитивности, толерантности, отзывчивости, ответственности, адаптивности, лабильности, стрессоустойчивости, гибкости в общении, рефлексии и др.).

**Компетенции. Общекультурная:**

- уметь критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-7);
- готов к сотрудничеству с коллегами, работе в коллективе (ОК-8).

**Содержание курса.** Мастер-класс: Тренинг профессиональной коммуникации.

Профессиональная коммуникация в социальной работе. Средства общения. Барьеры коммуникации. Установление контакта. Правила эффективной профессиональной коммуникации. Эффективная самопрезентация. Коммуникативная гибкость. Невербальная выразительность в общении, отработка техник вербальной и невербальной

коммуникации. Ложные сообщения, их признаки, приемы распознавания. Стереотипы восприятия. Типы поведения собеседника, вызывающие затруднения в коммуникации. Коммуникативная толерантность. Гибкость в социальном восприятии, терпимость к другим, децентрация, экспрессия. Активизация позитивного восприятия. Успешная эмпатия. Чувствительность к чужому состоянию, ролевая гибкость. «Субъекты» профессиональной коммуникации: клиенты; другие специалисты; руководитель учреждения; социальные партнеры (в т. ч. иностранные). Типы клиентов. Классификация клиентов. Техники в работе с «трудными» клиентами. Клиенты, нуждающиеся в особом коммуникативном взаимодействии. Характеристики уверенного, неуверенного, агрессивного поведения. Конфликт во взаимодействии социального работника с клиентом. Техники активного слушания и контактного взаимодействия. Качество общения социального работника с близкими, собственной семьей и его профессиональная деятельность. Коммуникативное взаимодействие социального работника с группами. Поведение в сложной ситуации.

Раздел 1. Эффективная профессиональная коммуникация в «помогающих профессиях» (4 часа).

Раздел 2. Профессиональная коммуникативная компетентность социального работника (4 часа).

Раздел 3. Проблемы профессионального коммуникативного взаимодействия с клиентами в деятельности социального работника (4 часа).

Раздел 4. Ситуации профессиональной коммуникации социального работника (4 часа).

Основные образовательные технологии: информирование; ролевые игры; деловая игра; опрос, групповая дискуссия; мозговой штурм; анализ ситуаций; программирование, домашняя работа, супервизия, изучение литературы, видеоанализ и др.

Студенты ориентированы на деятельность на практике.

На первом занятии студенты знакомятся со структурой тренинга, обсуждают ее, принимают правила проведения занятий, вносят свои поправки и пожелания в содержание и формы работы, принимают окончательный план организации своей учебной деятельности. Такое обсуждение необходимо, так как вся работа организуется на принципах диалогического общения, создании условий для максимального проявления творческой активности самих студентов.

*Самостоятельная работа студентов.* Особое внимание уделяется практической части курса и заданий для самостоятельной работы, для выполнения которых студенту необходимо применять теоретические знания. Приведем примерные задания для самостоятельной практической работы студентов для внеаудиторной работы при подготовке к занятиям мастер-класса «Тренинг профессиональной коммуникации».

Подготовка и оформление *презентации* по проблемам профессиональной коммуникации.

*Таблицы* для систематизации учебного материала (например, «Категории клиентов»).

*Самооценка профессиональных компетенций*, приобретенных на тренинге результатам каждого тренингового дня.

*Дневник тренинга.* Самоотчет по результатам каждого тренингового дня.

*Коммуникативный автопортрет* с рекомендациями или программой саморазвития. Включает в себя обработку и интерпретацию ряда методик, материалы аутодиагностики и разработанную на их основе программу саморазвития. Данное задание предполагает освоение студентом элементов самоанализа, аутодиагностики и направлено на осознание студентами собственных психологических особенностей и возможностей их применения в будущей профессиональной деятельности, оценку студентом своих силь-

ных и слабых сторон. У студентов появляется осознанная необходимость в систематическом самоанализе и саморазвитии. Обязательным результатом в процессе выполнения студентами данного задания становится повышение их психологической грамотности.

Резюме и самопрезентация.

*Интервью.* Краткий теоретический обзор на тему «Интервью»; оформленное интервью с действующим социальным работником или специалистом в социальной сфере.

*Протокол наблюдения* за профессиональной деятельностью (коммуникативной стороной деятельности) специалиста в социальной сфере.

*Дневник* коммуникативного поведения.

*Буклет* (стенгазета) с рекомендациями по проблемам профессиональной коммуникации (групповая работа).

*Документы (протоколы) выполненных заданий;* конспекты. Задания, выполненные в процессе тренинга направлены на приобретение рефлексивного опыта. Кроме ознакомления с теоретическими проблемами профессиональной коммуникации, основной целью данных заданий стало оказание помощи студентам в рефлексии и осмыслении их собственного опыта коммуникации. Осознание студентами возможностей использования полученных в рамках тренинга знаний и средств в своей будущей профессиональной коммуникативной деятельности является неотъемлемой частью процесса обучения, так как эффективно осуществлять процесс профессиональной коммуникации сможет человек, осознавший и разрешивший собственные проблемы в общении.

*Заметка/статья* в газету/ на сайт и т. п. по проблеме профессиональной коммуникации.

*Объявление* (как привлечь партнеров).

*Индивидуальные, творческие задания,* отчеты и др.

Кроме того, студенты самостоятельно изучают литературу по данной проблеме, причем не только общедоступную, учебную, но и материалы периодической печати, накапливают пакет методик для изучения особенностей профессиональной коммуникации. Подчеркнем, что контроль самостоятельной работы очень эффективен с использованием E-Learning.

Показателями заинтересованности студентов, проявления их профессионального отношения являются: вопросы студентов; обсуждение спорных положений; высказывание своего согласия или несогласия при восприятии информации; стремление обсудить с преподавателем те или иные проблемы профессиональной коммуникации применительно к себе, своим знакомым и т. п.; постоянное обсуждение случаев и наблюдений из практики; желание поделиться с однокурсниками и преподавателем новинками литературы; снятие копий и распространение редких изданий; нахождение новых оригинальных методик и т. д. Данные показатели могут быть зафиксированы и иметь количественное выражение. Однако мы отмечаем их лишь как общий психологический настрой учебной группы.

В качестве *критериев оценки работы студентов* на мастер-классе «Тренинг профессиональной коммуникации» выступили: степень участия в тренинге (содействие процессу; активность); продуктивность взаимодействия в группе (самостоятельность; динамика изменений; креативность; готовность выполнять упражнения, задания; отзывчивость); оценка работы студента (самооценка, групповая, экспертная); умение привлекать других к решению поставленных задач; умение выступать перед аудиторией; грамотность и корректность составления документов и выполнения заданий.

Профессиональная компетентность в теоретических и практических проблемах профессиональной коммуникации замерялась нами с помощью контрольных заданий. Разработаны свыше 30 таких заданий, и часть их периодически обновляется. Для объективности оценки каждое задание имеет определенное количество эталонных ответов. При

необходимости (в случае дифференцированного зачета) может быть проделана процедура вычисления коэффициента усвоения:  $K = a : p$ , где  $a$  — число правильно названных студентом эталонных положений решения задачи;  $p$  — общее число правильных ответов. Считается, что студент усвоил материал, если по результатам решения тестовых задач его коэффициент усвоения был больше, чем 0,7.

Несколько своеобразными, но требующими эвристической деятельности были, например, такие задачи. Студентам предлагались пословицы, цитаты, афоризмы, теоретические высказывания по проблемам общения и коммуникации, несущие в себе определенную смысловую нагрузку. Необходимо было раскрыть их понимание и обязательно показать значение этого положения для практики общения в процессе профессиональной деятельности и т. п. Впоследствии студенты по собственной инициативе пополняли подборку этих материалов.

Одним из основных конечных продуктов учебно-профессиональной деятельности студентов по «Тренингу профессиональной коммуникации» должно быть овладение психолого-педагогическим инструментарием изучения особенностей общения и профессиональной коммуникации. Поэтому одним из критериев эффективности работы является пакет методик, собранных каждым студентом самостоятельно, на основе изучения литературы, методических пособий, дипломных и диссертационных работ и т. п. На зачете оценивается не только количество этих методик, но и их валидность, надежность, направленность, теоретическая обоснованность. В оформлении важна четкая постановка цели исследования, описание хода исследования, форма протоколов, линии количественного и качественного анализа и т. д.

Завершающим этапом в работе по формированию коммуникативной компетентности в рамках мастер-класса «Тренинг профессиональной коммуникации» является обсуждение того, насколько студенты сами осознают свою теоретическую и практическую подготовленность к реализации полученных знаний в профессиональной коммуникации. На основе самоанализа делаются выводы о том, как еще улучшить свою подготовку в этом плане, выдвигаются предложения по оптимизации профессиональной коммуникации. Интересны для нас предложения студентов, касающиеся повышения эффективности работы на тренинге и их критические замечания по организации и проведению занятий. Разработка такой формы оценки успешности овладения учебно-профессиональной деятельностью студентами реализует требования как текущего контроля, так и оценки конечного продукта деятельности.

Представленный курс позволяет студенту получить достаточно полное представление о теоретических моделях, основных феноменах и возможных путях оптимизации профессиональной коммуникации и овладеть диагностическими средствами работы. В целом данный тренинг является хорошей базой для дальнейшей исследовательской и практической деятельности будущего социального работника. Обучение в рамках данного тренинга было не только интересно студентам, оказало им помощь в овладении будущей профессией, приемами профессиональной коммуникации, но также способствовало осознанию их собственных проблем. Информация об особенностях, выявленных в процессе аутодиагностики, полезна студентам для профилактики и своевременной психологической коррекции возможных либо уже имеющих индивидуальных проблем и трудностей в коммуникативной сфере.

Особое значение тренинга состоит в том, что у его участников была возможность перехода в позицию субъекта, осознающего противоречия собственной образовательной практики, стремящегося понять и обосновать все возможности для себя и своей профессиональной самореализации.

В конце тренинговых занятий студенты оценивали сформированность коммуникативных компетенций у себя (самооценка) и у участников своей группы (групповая



оценка). Им предлагалось оценить по пятибалльной шкале степень сформированности коммуникативных умений:

1. представлять имеющуюся информацию в различных формах;
2. интерпретировать, систематизировать, критически оценивать, анализировать полученную информацию с позиции решаемой задачи;
3. осуществлять письменную и устную коммуникацию на родном языке;
4. слушать и слышать клиента;
5. эффективно использовать невербальные средства общения;
6. давать и принимать обратную связь;
7. работать с другими специалистами (способность работать в команде);
8. оценивать результаты своей работы;
9. оценивать степень развития представлений о коммуникативной стороне будущей профессии, ее содержании;
10. оценивать степень овладения навыками работы в группе и с группой;
11. оценивать степень развития коммуникативных навыков работы с субъектами профессиональной деятельности;
12. оценивать степень овладения технологиями профессиональной коммуникации;
13. оценивать степень улучшения собственных взаимоотношений, (оптимизация) коммуникативных навыков;
14. оценивать степень развития коммуникативных навыков.

Анализ результатов самооценки и групповой оценки развитости коммуникативных умений студентов-бакалавров 1 курса направления «Социальная работа» Адыгейского госуниверситета свидетельствует об овладении ими большинством умений ( $\bar{X} \geq 3$ ), за исключением 1, 2, 11 и 12 (выделены курсивом), где среднее значение более 2 баллов ( $\bar{X} \geq 2$ ). Таким образом, можно сказать, что поставленные цели и задачи «Тренинга профессиональной коммуникации» выполнены, так как практически все коммуникативные умения у студентов-бакалавров социальной работы сформированы. Недостаточно сформированные коммуникативные умения предстоит развивать на более углубленном уровне на дальнейших этапах обучения.

Завершается работа зачетом. При подведении итогов мы отказались от традиционных форм зачета: репродуктивного воспроизведения содержания мастер-класса «Тренинг профессиональной коммуникации», проверки материалов самостоятельной работы с литературными источниками (конспектами, тезисами и т. д.), так как они являются лишь внешними показателями предшествующей работы. Конечным основным и побочным продуктом учебно-профессиональной деятельности по мастер-классу должны быть: получение представлений о психологических особенностях профессиональной коммуникации; информированность о проблеме; проявление профессионального отношения к материалу; профессиональная коммуникативная компетентность; развитие познавательной мотивации; творческое мышление и т. п.

Трудности реализации мастер-класса «Тренинг профессиональной коммуникации» условно могут быть подразделены на следующие группы:

### **1. Трудности проведения занятий (трудности тренера):**

- *количество тренеров*. Проведение подобного рода интерактивных занятий требует участия нескольких тренеров (не менее двух, оптимально — три, один из которых ведет занятие, двое ассистируют). Тренеры должны быть подготовлены к занятиям особым образом и иметь опыт проведения подобного рода занятий;
- *особая подготовка к занятиям тренера*. Обучение по заранее подготовленным

материалам не является тренингом. Тренинг предполагает не просто передачу определенных знаний, а совместную выработку этих знаний. Подбор интерактивных методов (упражнений, игр и т.п.), требует сформированности определенных навыков и уровня подготовки от преподавателя;

— *ведение тренинга*. Интерактивность часто возникает спонтанно, как «излишняя активность» некоторых участников. Интерактивность может привести к непредсказуемым результатам, и тренеру необходимо это учитывать. С точки зрения некоторых преподавателей, она чаще лишь мешает «учебному процессу», так как отвлекает от заранее намеченного пути. Тренеру (преподавателю ведущему тренинг) необходимо освоить следующие роли: фасилитатора, наставника, индивидуального консультанта и др. Необходимо проявлять гибкость в процессе тренинга и направлять активность студентов-бакалавров на выработку новых знаний;

— *оценки деятельности участников тренинга*. Нужно будет оценивать не столько правильность выполнения студентом-бакалавром, задания сколько развитие профессиональных коммуникативных компетенций и формирование у них нового знания. В процессе тренинга у участников появляются новые модели общения;

— *контроль самостоятельной работы студентов*. В связи со спецификой мастер-класса и его практико-ориентированным характером.

## **2. Трудности студентов:**

— *особая подготовка к занятиям участников*. Студенту-бакалавру необходимо выполнять к каждой встрече (занятию) домашние задания. В процессе тренинга обучение строится на основе заданий, выполненных самостоятельно;

— *участие в занятиях*. Участие в тренинге является обязательным. Каждый студент-бакалавр должен выполнять правила участия на тренинговых занятиях. Правила принимаются на первой встрече;

— *самооценка и групповая оценка участника*. Каждый студент-бакалавр оценивает свою деятельность и деятельность других участников на тренинге исходя из определенных критериев.

## **3. Трудности организации тренинговых занятий:**

— *специальное помещение для проведения тренинга*. Проведение тренинга предполагает создание условий для мобильности студентов в аудитории, возможности работать по группам, рассадка студентов по кругу, возможности выполнение заданий индивидуального характера;

— *включение занятий в расписание*. Связано это с тем, что, во-первых, в проведении занятий должны участвовать несколько преподавателей-тренеров, что влечет за собой сложности при планировании нагрузки преподавателям, а также совпадения в расписании и т.п.; во-вторых, длительность каждой встречи от 4 до 8 часов, следовательно, во время проведения мастер-класса в расписании не должно быть запланировано других аудиторных занятий;

— *аудио-, видеообеспечение*. На занятиях необходимо применять технические средства обучения для отдельных упражнений, супервизии, а также анализа тренинга.

Опыт, приобретенный в проекте TEMPUS «Образовательная программа бакалавриата по направлению «Социальная работа», позволил создать учебный план для специальности «Социальная педагогика» АГУ на основе модульно-компетентностного подхода с учетом требований нового стандарта (2010 г.). Апробированный «Тренинг профессиональной коммуникации» вошел в модуль «Личностная подготовка к психолого-педаго-

гической деятельности». Кафедрой психологии АГУ по просьбе ряда факультетов планируется проведение аналогичных тренингов для других специальностей и направлений подготовки бакалавров.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Гладышев С. Как вести себя на тренинге? [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://megapoliss.ru/obuchenie/statji/20081201102426.html>
2. Коджаспирова Г. М. Словарь по педагогике / Г. М. Коджаспирова, А. Ю. Коджаспиров. — М., ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д.: МарТ, 2005. — 174 с.
3. Леонтьева А. В. Психологические особенности студентов, признающих конфликтными свои отношения с родителями / А. В. Леонтьева, А. И. Ташёва // Социальная психология XXI столетия: материалы междунар. конгресса. — Ярославль, 2004. — С. 269–272.
4. Поварницына Л. А. Психологический анализ трудностей общения у студентов: Автореф. дис. ... канд психол. наук / Л. А. Поварницына. — М., 1987. — 16 с.
5. Сидоренко Е. В. Технологии создания тренинга. От замысла к результату / Е. В. Сидоренко. — СПб.: Речь; 2008. — 336 с.
6. Суховершина Ю. В. Тренинг коммуникативной компетенции. Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. — М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009. — 111 с.