

УДК 378.01

ББК 74.58

П-21

Пафифова Бэла Казбековна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры философии, социологии и педагогики Майкопского государственного технологического университета, т.: 8(918)4240560

**ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ МЕТОДИКИ ФОРМИРОВАНИЯ
КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ У СТУДЕНТОВ
СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЫ
(рецензирована)**

В данной статье рассматривается методика формирования коммуникативных умений и навыков у студентов социально-культурной сферы. Основное внимание уделяется педагогическому эксперименту и его реализации. Описывается констатирующий этап, раскрываются задачи формирующего этапа и результаты контрольного среза.

***Ключевые слова:** педагогический эксперимент, студенты социально-культурной сферы, преподаватель, спецкурс, «Психологический практикум», коммуникативные умения и навыки, профессиональное общение.*

Pafifova Bela Kazbekovna, Candidate of Pedagogics, associate professor of the Department of Philosophy, Sociology and Pedagogics of Maikop state technological university, tel.: 8(918)4240560.

**PRACTICAL REALIZATION OF THE TECHNIQUE OF FORMATION
OF COMMUNICATIVE ABILITIES OF STUDENTS OF THE SOCIAL
AND CULTURAL SPHERE
(reviewed)**

In the article the technique of formation of communicative skills at students of the social and cultural sphere has been considered.

The main attention is paid to pedagogical experiment and its realization. The stating stage has been described, problems of the forming stage and results of a control cut have been revealed.

***Keywords:** pedagogical experiment, students of the social and cultural sphere, teacher, special course, "A psychological practical work", communicative skills, professional communication.*

Введение специализированного курса «Психологический практикум» в учебный процесс обеспечивает реализацию модели процесса формирования коммуникативных умений у студентов социально-культурной сферы. Главная цель заключается в формировании у будущих специалистов системы коммуникативных умений. Конкретизация цели спецкурса осуществляется путем решения ряда задач:

- обогащение знаниями в сфере профессионального общения;
- формирование перцептивно-рецептивных коммуникативных умений (умения слушать и наблюдать, умения «слышать» партнера по общению, умения по внешним признакам клиента распознавать его личность и выбирать стратегию поведения и т.д.);
- формирование интерактивных коммуникативных умений (развитие способности осуществлять оперативную коммуникативную импровизацию в деятельности, приближенной к профессиональной).

В процессе реализации спецкурса соблюдаются следующие принципы: равенство позиций, активность, обратная связь и доверительность общения.

Формирование коммуникативных умений профессионального общения у студентов на материале спецкурса по психологическому практикуму исследовалось посредством проведения экспериментальной работы и педагогического эксперимента.

Цель экспериментальной работы - определить эффективность модели процесса формирования системы коммуникативных умений будущих специалистов социально-культурной сферы. Для достижения данной цели необходимо реализовать расширенный спецкурс по психологическому практикуму в учебном процессе, позволяющий:

1. Формировать в процессе обучения перцептивно-рецептивные, интерактивные, вербальные и невербальные коммуникативные умения, которые обеспечивают эффективное профессиональное общение;
2. Повышать уровень профессионально важных качеств личности, сформированных у будущего специалиста.

Педагогический эксперимент позволил проанализировать эффективность модели процесса формирования коммуникативных умений у студентов социально-культурной сферы, которая была разработана и внедрена в рамках спецкурса «Психологический практикум».

На протяжении 2011-2012, 2012-2013 и 2013-2014 учебных годов со студентами 2-3 курсов факультета «Новые социальные технологии» Майкопского государственного технологического университета проводилась экспериментальная работа.

Одна половина группы СТ (А) являлась экспериментальной, вторая половина – СТ (Б) – контрольной группой. Эффективность разработанной модели как методики формирования коммуникативных умений определялась в ходе проведения эксперимента, включавшего три этапа: констатирующий, формирующий и контрольный.

Проверку эффективности разработанной модели целесообразно проводить на спецкурсе «Психологический практикум», когда студенты уже прослушали курсы «Психология и педагогика», «Психология общения», «Психодиагностика».

На констатирующем этапе (1 этап исследования) у будущих специалистов социально-культурной сферы выявлялся уровень сформированности коммуникативных умений, принимаемый за исходный.

Диагностика осуществлялась с использованием методов наблюдения, анкетирования, бесед на тему «Как общаются работники сервисной и туристской индустрии», «Профессиональный сленг»; анализа продуктов деятельности студентов (сочинения на тему: «Общение в моей жизни», «Мой стиль общения», «Каким я себе представляю современного специалиста сервиса и туризма», «В чем я вижу особенности профессионального общения работника контактной зоны»); тестирования.

Организация комплексного изучения роли общения в профессиональной деятельности будущих специалистов социально-культурной сферы позволила выявить уровень сформированности коммуникативных умений у студентов. Первостепенная задача – выявление наиболее серьезных трудностей, которые возникают у студентов в процессе обучения в вузе.

Проведенное нами исследование специфики профессионального общения позволяет утверждать, что оно обладает рядом характерных признаков: 1) носит публичный характер, 2) основано на «непосредственном контакте двух сторон» и его «направления» невозможно «запрограммировать». Специалисту необходимо обладать не только навыками публичной коммуникации, но и способностью оперативно организовывать общение, активно

импровизировать, умением быстро выбирать наиболее подходящие в различных обстоятельствах приемы и формы общения. Для изучения этой особенности в период 2011-2014 гг. был проведен следующий эксперимент. Группа студентов разбивалась на пары, которые вели между собой разговор на определенную тему (новый фильм, покупки, книги; какая-нибудь интересная история, приключившаяся с ними накануне). В какой-то момент преподаватель (экспериментатор), прервав беседу, предлагал участникам по очереди продолжать свою речь, обращаясь ко всей аудитории. Практически все студенты, принимавшие участие в эксперименте, ощутили моментально возникшие сложности в общении, поскольку их задачи приобрели профессионально-функциональную направленность.

Ниже приведен перечень наиболее характерных ощущений, который определялся путем фиксированного наблюдения и доверительного интервьюирования студентов:

- затруднились продолжить разговор – 67 %;
- волнение, связанное с опасением, что не сумеют достаточно полно и и внятно выразить свои мысли – 56%;
- отметили непроизвольное изменение целей общения – 35%;
- испытали потребность изменить формообразующие, выразительно-исполнительные компоненты общения – 46%;
- возникло желание передать информацию более доступно, чтобы добиться верного понимания – 43 %;
- стремились заинтересовать аудиторию – 24 %;
- более требовательно отнеслись к отбору, содержанию и форме подачи информации – 53 %.

Итак, классифицируя всю гамму чувств, испытанных участниками эксперимента в момент рассказа, можно выделить наиболее типичные переживания в следующие группы: **1) волнение, общая скованность и сжатие мышц; 2) ситуация эмоционального неблагополучия – растерянность, дискомфорт; 3) стремление понравиться аудитории, доступно преподнести информацию.**

Как показали результаты исследования, профессиональное и межличностное общение предполагает управление своим психическим состоянием, поскольку в ситуации публичного общения специалист в начальный момент испытывает эмоциональное неблагополучие, которое ему необходимо преодолеть. Неспособность управлять собственным психофизическим аппаратом – причина возникновения у любого человека, особенно в профессиональном общении (с партнерами, клиентами, коллегами), серьезных переживаний, чувства неудовлетворенности, что, в свою очередь, приводит к быстрой утомляемости, обусловленной насилием над собственной личностью. Результаты исследования представлены в таблице 1.

Рассмотрим результаты проведенных в 2011-2014 гг. со студентами факультета «Новые социальные технологии» спецкурсов «Психология общения», «Психодиагностика», а также спецкурса по психологическому практикуму (2012-2013 гг. и 2013-2014 гг.).

Наблюдение, анкетирование и доверительное интервьюирование позволили получить сведения об испытываемых студентами в процессе общения трудностях, об уровне развития коммуникативных умений. В результате экспериментальная работа была направлена нами на развитие у студентов, прежде всего, интереса к общению и потребности в нем, осознание необходимости получения знаний по проблемам общения, а самое главное, – на развитие коммуникативных умений и простейших навыков общения, а также формирование готовности к

работе с реальными субъектами в различных возможных ситуациях профессиональной деятельности.

Таблица 1 - Характер типичных затруднений студентов факультета новых социальных технологий (СТ), определенных в ходе экспериментальных наблюдений

Характер затруднений Группы (СТ)	Способность управлять собой	Умение создавать необходимый эмоциональный настрой	Умение выразительно говорить ; образная речь	Владение мимикой, жестами, пантомимикой	Умение организовывать общение	Умение управлять общением	Способность импровизировать в процессе общения
Гр «1» (СТ-2) А (2011)	72%	80%	40%	64%	76%	78%	84%
Гр «2» (СТ-2) Б (2011)	70%	92%	54%	70%	82%	72%	90%
Гр «3» (СТ-2) А (2012)	68%	64%	56%	72%	80%	80%	88%
Гр «4» (СТ-2) Б (2012)	60%	82%	46%	70%	82%	76%	86%
Гр «5» (СТ-3) А (2013)	56%	62%	32%	62%	72%	60%	80%
Гр «6» (СТ-3) Б (2013)	40%	58%	26%	52%	68%	52%	72%
Гр «7» (СТ-3) А (2014)	32%	24%	14%	40%	62%	48%	72%
Гр «8» (СТ-3) Б (2014)	26%	26%	24%	40%	58%	42%	72%

 - до экспериментального обучения

 - во время экспериментального обучения

Наряду с такими методами, как наблюдение, анкетирование, интервьюирование, беседа, широко применялось тестирование.

Основное достоинство тестов, как метода диагностики, – это их простота и доступность. В определенной мере тесты служат реализации индивидуального подхода в обучении, поскольку необходимым первым шагом эффективного обучения является выяснение – что способен делать студент и что он знает о предмете.

Результаты тестов могут выступить в качестве основы планирования – что студентам следует изучить и что требуется изменить и усовершенствовать для отдельных студентов. В процессе тестирования нами использовались методики и опросники, валидность и надежность которых подтверждена экспериментально.

С целью определить исходный уровень сформированности коммуникативных умений профессионального общения нами разработаны и предложены студентам анкета и тест, позволяющие выявить уровень развития коммуникативных умений. По результатам теста выявлен

уровень самооценки коммуникативных умений студентами контрольной и экспериментальной групп: 58% – выше среднего, 17% – средний уровень и 25% – ниже среднего.

Таким образом, нами не выявлен высокий уровень владения коммуникативными умениями. При этом, 42% студентов обнаружили уровень средний и ниже среднего, а это очень низкий показатель для будущих специалистов – работников контактной зоны, относящихся, по классификации Е.А. Климова, к профессиям типа «человек-человек».

Помимо исследования посредством вышеназванных методик, нами было предложено студентам дать оценку уровню развития собственных коммуникативных умений. Этот тест на самооценку предлагается на одном из первых занятий. В качестве критериев самооценки нами избран ряд параметров: совершенно развиты – высший уровень (5); достаточно развиты – уровень выше среднего (4); недостаточно развиты, испытывают трудности в общении – средний уровень (3); практически не развиты – уровень ниже среднего (2); совершенно неразвиты, стараются избегать контактов – низкий уровень (1).

Полученные результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Самооценка уровня развития коммуникативных умений профессионального и межличностного общения контрольной и экспериментальной группы (исходный уровень)

Оценка, балл	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»
Студентов (% от общего числа)	6	18	49	25	2

Анализируя полученные результаты, можно сказать, что большинство студентов, участвовавших в эксперименте, достаточно критично отнеслись к себе, определив свой уровень развития коммуникативных умений как средний и низкий. Согласно результатам анкетирования на констатирующем этапе эксперимента, тестирования на самооценку и выявления уровня развития коммуникативных умений общения, у 69,3% студентов отсутствуют достаточные знания о профессиональном общении, недостаточно развиты коммуникативные умения.

Учитывая выше перечисленное, на формирующем этапе был поставлен ряд задач:

-обогащение знаний студентов о значении профессионального общения в сфере сервиса и туризма;

-предоставление достаточного объема когнитивной информации о системе коммуникативных умений профессионального общения;

-развитие перцептивно-рецептивных и интерактивных коммуникативных умений: формирование умений входить в контакт, устанавливать его и выходить из него;

- формирование навыков фасилитации: управление группой, проведение собраний и т.д.;

- создание условий для развития и совершенствования речевых и мимических умений общения.

Детальное рассмотрение всех этапов педагогического эксперимента и результатов каждого этапа исследования не представляется возможным в рамках обзорной статьи. Нами рассмотрен констатирующий этап и приведены результаты констатирующего и контрольного этапов.

По результатам анализа анкетирования, проведенного на констатирующем и контрольном этапах, удалось отследить динамику продвижения студентов в овладении системой коммуникативных умений профессионального общения до и после формирующего этапа эксперимента (шкалирование). В ответах на вопросы заключительной анкеты наблюдается

определенная положительная динамика. Результаты анкетирования, проведенного после завершения экспериментального обучения, свидетельствуют о значительном продвижении в овладении коммуникативными умениями профессионального общения студентов экспериментальной группы по сравнению со студентами контрольной группы.

93% студентов, принимавших участие в эксперименте, значение занятий по психологическому практикуму и овладению коммуникативными умениями профессионального общения оценивают как существенное, 7% – как очень важное. При этом 28,6% студентов контрольной группы оценивают это значение как несущественное. Студенты экспериментальной группы отмечают, что благодаря занятиям им удалось добиться снижения количества проблем в общении с преподавателями и сокурсниками – 93%, в контрольной группе таких студентов – 57%.

Таким образом, для преодоления существующих проблем в общении удалось добиться развития у студентов, принимавших участие в эксперименте:

- перцептивно-рецептивных коммуникативных умений (умения понимать партнера по общению);
- интерактивных коммуникативных умений (умения организовывать общение и продуктивно продолжать его);
- вербальных и невербальных коммуникативных умений (органичного владения речевыми и неречевыми средствами коммуникации).

Экспериментальная работа свидетельствует о положительной динамике в формировании коммуникативных умений. Проанализировав результаты, полученные в контрольной и экспериментальной группах, можно отметить наличие существенного расхождения. При этом следует иметь в виду, что индивидуально-типологические особенности личности студентов обуславливают как развитие, так и степень выраженности вышеперечисленных коммуникативных умений. Однако, поскольку в составе экспериментальной и контрольной групп были студенты с различными типами нервной системы (специальной дифференциации индивидуально-типологических особенностей не проводилось), то выявленный рост уровня выраженности сформированных коммуникативных умений, считаем возможным отнести на счет внедрения в учебно-воспитательный процесс предложенной в рамках спецкурса «Психологический практикум» экспериментальной модели.

Изложенное позволяет сделать вывод, что задачи эксперимента в основном решены, разработка экспериментальной модели процесса формирования коммуникативных умений, предложенной в спецкурсе по психологическому практикуму, обеспечила успешную подготовку специалистов социально-культурной сферы к будущему профессиональному общению.

Литература:

1. Бурнард Ф. Социально-психологический тренинг межличностного взаимодействия. СПб, 2002.
2. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков. СПб.: Питер, 2006. 160 с.
3. Григорьева Т.Г. Основы конструирования общения. М.: Изд-во МГУ, 1997. 115 с.
4. Паранук Б.К. Формирование коммуникативных умений у студентов – будущих специалистов социально-культурного сервиса и туризма: дис. ... канд. педагог. наук. Майкоп: Изд-во АГУ, 2006. 193 с.
5. Психологические тесты / под ред. А.А. Карелина: в 2 т. Т. 2. М.: ВЛАДОС, 1999. 248 с.

6. Трайнев В.А. Деловые игры в учебном процессе: методология разработки и практика проведения. М.: Дашков и Ко: МАН ИПТ, 2002. 360 с.

References:

1. *Burnard T. Social and psychological training of interpersonal interaction. SPb, 2002.*
2. *Gretsov A.G. Training of communication for teenagers. SPb: Peter, 2006. 160 p.*
3. *Grigorieva T.G. Communication designing bases. M.: Publishing house of MSU, 1997. 115 p.*
4. *Paranuk B. K. Formation of communicative abilities at students – future experts of social and cultural service and tourism: diss. ... Cand. of Ped. Maikop: Publishing house of ASU, 2006. 193 p.*
5. *Psychological tests / ed. by A.A. Karelin: in 2 v. V.2. M.: VLADOS, 1999. 248 p.*
6. *Traynev V.A. Business games in educational process: methodology of development and practice. M.: Dashkov and Co: MAN IPT, 2002. 360 p.*