

УДК 378.01

ББК 74.58

П-21

Пафифова Бэла Казбековна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры философии, социологии и педагогики факультета управления ФГБОУ ВО «Майкопский государственный технологический университет», т.: 8(918)4282666

**ПРОБЛЕМА МЕТОДОВ ОБУЧЕНИЯ В СТАНОВЛЕНИИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
(рецензирована)**

В данной статье рассматривается проблема методов обучения в становлении профессионального общения, формирования коммуникативной культуры, умений и навыков, у студентов социально-культурной сферы. Основное внимание уделяется эмпирическому материалу. Описывается практическая реализация активных методов обучения, приводятся примеры семинарских занятий по психологическому практикуму и психологии общения.

Ключевые слова: *акмеологические инварианты, студенты социально-культурной сферы, активные и интерактивные методы обучения, преподаватель, психологический практикум, коммуникативные умения и навыки, культура профессионального общения, саморазвитие, саморегуляция личности.*

Paifova Bela Kazbekovna, Candidate of Pedagogics, associate professor of the Department of Philosophy, Sociology and Pedagogy, Faculty of Management, FSBEI HE "Maikop State Technological University", tel.: 89184282666.

**PROBLEM OF TEACHING METHODS IN PROFESSIONAL
COMMUNICATION ESTABLISHMENT
(Reviewed)**

The article deals with the problem of teaching methods in formation of professional communication, formation of a communicative culture, abilities and skills in students of the socio-cultural sphere. Special attention is paid to the empirical material. Practical implementation of active teaching methods is described, examples of seminars on psychological practice and psychology of communication are given.

Key words: *acmeological invariants, students of socio-cultural sphere, active and interactive teaching methods, teacher, psychological workshop, communicative skills, professional communication culture, self-development, self-regulation of a personality.*

Приоритетным направлением в профессиональной подготовке и личностном развитии студентов – будущих специалистов контактной зоны – выступает формирование культуры профессионального общения, для целей которого необходимо системно использовать ресурсные культууроформирующие возможности образования не только в учебной, учебно-профессиональной и профессиональной, но и во внеучебной деятельности студентов, а также результаты эмпирического исследования культуры профессионального общения студентов, которая обусловлена их социально-культурной дифференциацией, – ее реального состояния и особенностей проявления. Необходимо использовать понимание культуры, умений и навыков профессионального общения работника, являющегося инвариантным, интегративным, системообразующим компонентом его общей, профессиональной и индивидуально-личностной культуры.

В.Г. Зазыкин в результате исследований выявил сходные закономерности в развитии профессионализма у специалистов различных профессий, связанные с формированием "акмеологических инвариантов профессионализма" – такое название получила система наиболее важных свойств и умений [1]. К акмеологическим инвариантам относятся следующие качества: коммуникабельность, проницательность, умение организовывать взаимодействие и оказывать психологическое воздействие, эмпатия и др. Для моделирования процессов формирования культуры профессионального общения будущих специалистов необходимо определить их акмеологические инварианты. Благодаря акмеологическим инвариантам профессионализма – основным качествам и коммуникативным умениям профессионала – обеспечивается высокая эффективность деятельности (независимо от содержания). Инварианты – это внутренние побудительные причины, способствующие саморазвитию и реализации потенциала специалиста, такие как высокая мотивация достижений, высокий уровень саморегуляции личности и способность к рефлексии. Новый взгляд на способы формирования культуры специалиста и методы его профессионального общения, реализуемые за счет развития базисных качеств и умений, стал возможен благодаря обоснованию категории инвариантов профессионализма. В будущем именно они будут способствовать быстрому формированию не только системы гибких навыков и умений, но и профессионально значимых качеств, которые обеспечивают эффективность профессиональной деятельности специалиста.

Ориентирование – педагогическая стратегия, которая направлена на формирование у студентов осознания значения культуры профессионального общения при самоопределении в профессии и жизнедеятельности, ее ценностного, аксиологического потенциала, роли в решении профессиональных задач социальным работником, реализации функций и видов деятельности. Стратегия в данном случае нацелена на оказание помощи в самоопределении и осознании не только профессиональных, но и нравственных и гражданских ценностей будущим работником. Роль их в становлении и личностном развитии специалиста очень высока, и важен перевод содержания образования студента в личностно значимое из социально значимого, что определит и образовательную траекторию, и жизненные смыслы будущего социального работника.

Совокупность сконструированных действий приобщения, направленных на самопроявление студентов в таких видах деятельности, как личностно-деятельностная самоорганизация и творческое саморазвитие, овладение ими действиями или способами выполнения деятельности, представляет собой стратегию включения и приобщения. Данная стратегия способствует "самопроявлению" субъекта коммуникативной деятельности – студента, развитию его социального интеллекта, формированию ответственности и инициативности, повышению активности и креативности, стремления к самопознанию и саморазвитию, акмеологической интенции.

Участие студентов в коммуникативных ситуациях профессионального плана позволяет им обогатить субъективный опыт самоорганизации, самоконтроля, самовыражения и самопрезентации, саморефлексии и саморегуляции в профессиональной деятельности. Благодаря стратегии обогащения индивидуальный опыт студентов преобразуется в качественно более высокое состояние. Это стратегия, представляющая собой совокупность дополнительных действий, позволяющих пополнить новыми способами действия и взаимодействия жизненный опыт студентов.

Вышеперечисленные стратегии являются основой вузовской технологии, целенаправленно, системно формирующей культуру профессионального общения будущего работника. Они подразумевают применение методов и организационных форм,

которые обеспечивают активную коммуникативную деятельность будущих профессионалов. Система последовательных и взаимосвязанных действий педагога и обучающегося – это методы обучения, способствующие усвоению содержания образования. Охарактеризовать их можно тремя признаками: обозначение цели и способа усвоения, характер взаимодействия субъектов обучения.

Основными методами формирования культуры профессионального общения будущих работников социально-культурной сферы являются, на наш взгляд, **активные и интерактивные методы** в процессе обучения в вузе [5]. Их можно успешно реализовать на занятиях по психологическому практикуму и психологии общения.

Активные методы обучения позволяют включить всех студентов в процесс коммуникации, используя ролевые игры, организовывая дискуссии, "мозговые штурмы", путем проведения моделирования и анализа профессиональных и жизненных ситуаций, которые вырабатывают у студентов навыки критического мышления, решения сложных, связанных с будущей профессией вопросов, сопоставления альтернативных подходов, умение считаться с чужим мнением, принимать ответственные решения, продуктивно взаимодействовать с другими "Я".

Все это является несомненным достоинством активных методов обучения. Фундаментальная идея личностно-ориентированного интерактивного обучения - переход к пониманию от объяснения, к диалогу – от монолога, к развитию – от социального контроля, к соуправлению и самоуправлению – от управления.

Внесение своего особого индивидуального вклада в обмен знаниями, идеями и способами деятельности каждым студентом происходит в атмосфере доброжелательности и взаимной поддержки, толерантности. Совместная деятельность предполагает реализацию каждым своей субъектности, повышение ее уровня, совершенствование в процессе познания коммуникативных, креативных способностей и умений, своих личных достижений.

Обратимся к эмпирическому материалу. Так, в начале каждого занятия по психологическому практикуму или по психологии общения возможно проведение небольших сеансов релаксации и аутогенной тренировки, позволяющих снять психологические барьеры общения, эмоциональной напряженности, преодолеть тревожность, неуверенность в себе. Звучит музыка, студенты свободно перемещаются по аудитории, непринужденно обмениваясь репликами на такие темы, как знакомство, приветствие, «как дела», комплименты. Способности легкого и быстрого включения в общение развиваются при использовании коммуникативных упражнений, выполняемых с мячом: «бросок-реплика».

Бросая друг другу мяч, студенты произносят слова приветствия. Затем они называют «волшебное слово» и передают мяч по кругу. Каждый следующий студент обязательно повторяет фразу предыдущего. Последний участник должен перечислить все ранее сказанные «волшебные слова» и дополнить их своим. Упражнение следует выполнять в ускоренном темпе. Умение произносить «волшебные слова» – один из основных коммуникативных навыков. Культурный и общительный человек должен обязательно им владеть.

Вежливые слова – неременный атрибут профессионального общения специалиста социально-культурной сферы, позволяющий расположить к себе партнера по общению, установить хороший контакт с клиентом и добиться его доверительного отношения. Внимание студентов постоянно обращается на то, что в процессе профессионального общения необходимо использовать формулы вежливого обращения. Студенты выполняют аналогичные упражнения для закрепления словесных формул, выражающих согласие или

несогласие, сомнение или удивление.

Взаимная доброжелательность партнеров по общению определяет продуктивность профессионального общения. Для выработки у студентов одного из простейших навыков общения – умения делать комплименты, просим их посмотреть на стоящего слева участника и подумать о черте его характера или привычке, которая более всего импонирует, и сказать ему об этом. Студент, которому сделали комплимент, обязательно выражает свою благодарность, а затем произносит комплимент стоящему слева от него студенту, и так по кругу – все студенты делают комплименты. Таким образом, студенты вырабатывают навык видеть хорошее в других и говорить им об этом.

Из множества качеств, которые способны охарактеризовать человека в его разнообразных проявлениях, есть те, что относятся непосредственно к необходимым для эффективного профессионального и межличностного общения качествам.

С целью определения качеств, важных в продуктивном профессиональном общении, студенты выполняют ассоциативное коммуникативное упражнение. Будущих специалистов просят назвать качества, ассоциирующиеся для них с образом успешного работника социально-культурной сферы. По мнению студентов, специалист данной сферы должен отличаться организованностью, энергичностью, доброжелательностью, исполнительностью, умением устанавливать контакты, вежливостью и тактичностью, эмпатией, открытостью, умением слушать собеседника, убеждать и многими другими качествами.

Группой составляется для каждого студента список положительных качеств, которыми он обладает и которые помогут ему в общении с людьми, отмечаются наиболее ценные, по мнению группы, качества, а также те отрицательные черты, которые могут стать препятствием для успешной коммуникативной деятельности.

Так, у К. (СР-2 курс) группой отмечены следующие положительные качества: умение слушать людей, тактичность и эрудиция, но при этом – пассивность, инертность, неумение убеждать и замкнутость.

Выдвигая студента на должность руководителя турфирмы, турагента или менеджера по персоналу, то есть работника контактной зоны, ему вручают список необходимых в общении качеств и список качеств, которые следует побороть, чтобы коммуникативная деятельность стала продуктивнее.

«Искусство слушать собеседника» – такой теме посвящалось одно из проведенных занятий. Зачастую роль слушателя в процессе профессионального общения игнорируется. Это ведет к снижению эффективности ведения деловых переговоров и бесед.

Уметь сосредоточиться на речи говорящего, точно воспринимая сказанное, выделяя из него идеи, мысли, эмоции и отношение – сложный в освоении студентами навык. Многие ошибочно полагают, что достаточно лишь спокойно слушать, не перебивая собеседника. В действительности это одна из многих составляющих внимательного сосредоточенного партнера по общению. Студентам на занятии были предложены вопросы довольно простого мини-теста «Как вы слушаете» [6, 134-135], в котором им предлагалось вспомнить, как обычно они слушают, и ответить утвердительно (+) или отрицательно (–) на следующие вопросы:

- Меня легко отвлечь?
- Я делаю вид, что слушаю или слушаю из вежливости?
- Эмоциональная речь вызывает у меня ответную реакцию?
- Способен ли я дослушать собеседника или часто перебиваю его?
- Могу ли я выслушать собеседника, если мне совсем не интересно?

- Когда собеседник говорит медленно, я думаю о чем-то своем?
- Неграмотная речь собеседника меня раздражает?
- Я делаю поспешные выводы?
- Я обдумываю свой ответ вместо того, чтобы слушать?

Высокий процент утвердительных ответов, которые дают студенты, свидетельствует о их неумении слушать. По результатам мини-теста было выявлено, что в группе опрошенных студентов 46% еще не обладают достаточными навыками общения и не способны слушать собеседника.

Первостепенное значение умение слушать собеседника приобретает при ведении телефонных разговоров. Качества, являющиеся основой успешного ведения делового телефонного разговора: *доброжелательность, тактичность и лаконичность*.

Владение приемами ведения деловой беседы, их эффективное использование и грамотное общение по телефону – важнейший компонент в создании имиджа любой турфирмы, агентства и др. Умение сотрудников фирмы вести телефонные переговоры в немалой степени определяет ее репутацию. [4]

Обязательным элементом телефонного общения является приветствие. На одном из практических занятий студенты получили задание письменно изложить не менее 10-14 произносимых по телефону слов приветствия. После чего они должны были подготовить короткое представление себя (не менее 8 вариантов) и словесные конструкции, позволяющие выяснить, с кем они разговаривают (7-10 вариантов), а также вопросы, определяющие удобно ли собеседнику разговаривать в данный момент (5-7 вариантов).

Внимание студентов обращалось на то, что в телефонном разговоре крайне важно подчеркнуть значимость собеседника. Телефон звонит, специалист снимает трубку и его «Алло» должно прозвучать предельно доброжелательно. Студенты выполняли задание – произнести «Алло» порядка 15 раз с различной эмоциональностью и разнообразными интонациями. Они должны были записать на диктофон различные способы произнесения «Алло». Затем им давалось задание прослушать запись и определить наиболее оптимальные варианты произнесения «Алло», составив свой список синонимов этого слова. Целью занятия было расширение возможностей студентов в телефонном общении.

Студентам было предложено проведение деловой беседы с очень словоохотливым собеседником с целью выработки навыков решения деловых вопросов в телефонном разговоре лаконично и кратко. Необходимо было избрать собственный способ быстрого завершения разговора, при этом не обидев собеседника – партнера, клиента или заказчика.

Ориентиром продуктивной и лаконичной деловой беседы студенты избрали разработанную ими схему рациональной композиции служебного телефонного разговора, включающей взаимное приветствие и представление; пояснение, какова суть проблемы делового разговора и о чем пойдет речь; обсуждение проблемы, обмен мнениями о способах ее решения; завершение беседы.

Основные требования, которые предъявлялись к телефонному общению: оно должно быть корректным, вежливым, кратким и содержательным. Цель применения этих коммуникативных упражнений связана с изменениями и коррекцией коммуникативного поведения будущих работников контактной зоны, тренировкой таких навыков, как приветствие, представление, знакомство, начало, ведение и завершение деловой беседы, грамотное ведение служебных телефонных разговоров.

Культура профессионального общения будущего работника формируется, в первую очередь, путем целенаправленной организации всего учебно-воспитательного процесса и коммуникативной деятельности, в частности, в рамках преподавания дисциплин профессионального цикла (курсы «Психология общения», «Психологический практикум»),

обеспечения целевой интеграции коммуникативной подготовки и научно-исследовательской работы студентов, внеучебной воспитательной деятельности. Одна из основных целей этих курсов – стимулировать сознательное и целенаправленное, системное формирование культуры профессионального общения специалиста – будущего работника социально-культурной сферы.

Литература:

1. Зазыкин В.Г., Жданов О.И., Анцупов А.Я. Психология профессиональной деятельности: учебное пособие. М.: РАГС, 2010. 342 с.
2. Курилович Н.В. Закономерности формирования культуры профессионального общения будущих социальных работников в условиях ВУЗА. Тамбов: ТГУ им. Г.Р. Державина, 2011. С. 136-145.
3. Леванова Е.А. Современные тенденции профессиональной подготовки студентов // Интеграция методической (научно-методической) работы и системы повышения квалификации кадров: материалы VII Всероссийской научно-практической конференции: в 6 ч. Ч. 3. / Отв. ред. Д.Ф. Илясов. Челябинск, 2006. С. 122-129.
4. Паранук Б.К. Формирование коммуникативных умений у студентов – будущих специалистов социально-культурного сервиса и туризма: дис. ... канд. педагог. наук. Майкоп: АГУ, 2006. 193 с.
5. Пафифова Б.К. Ситуационно-ролевые игры как одна из форм интерактивных методов обучения в высшей школе // Вестник Майкопского государственного технологического университета. 2015. Вып. 1. С. 110-116.
6. Психологические тесты: в 2-х т. Т. 2 / Под ред. А.А. Карелина. М.: ВЛАДОС, 1999. 248 с.
7. Практическая психология для менеджеров / Под ред. М.К. Тутушкиной. М.: Филин, 1997. 368 с.

Literature:

1. Zazykin V.G., Zhdanov O.I., Antsupov A.J. *Psychology of professional activity: a textbook*. M.: RACS, 2010. 342 p.
2. Kurilovich N.V. *Regularities in the formation of a culture of professional communication of future social workers in the conditions of a university*. Tambov: Tambov State University named after G.R. Derzhavin, 2011. P. 136-145.
3. Levanova E.A. *Modern tendencies of vocational training of students // Integration of methodical (scientific and methodological) work and the system of advanced training of personnel: materials of VII Russ. scientific-practical conference in 6 parts. P.3. /ed. by D.F. Ilyasov. Chelyabinsk, 2006. Part 3. P. 122-129.*
4. Paranuk B.K. *Formation of communicative skills in students - future specialists in social and cultural services and tourism: dis. ... Cand. of Ped. Sciences. Maikop: ASU, 2006. 193 p.*
5. Pafifova B.K. *Situational-role games as one of the forms of interactive teaching methods in higher education // Bulletin of Maikop State Technological University 2015. Iss. 1. P. 110-116.*
6. *Psychological tests: in 2 vol. V.2 / ed. by A.A. Karelin. M.: VLADOS, 1999. 248 p.*
7. *Practical psychology for managers/ ed. by M.K. Toutoushkina. M.: Filin, 1997. 367 p.*