

## ТРЕНИНГ КАК МЕТОД РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

*Е.В. Буйло, преподаватель, канд. пед. наук,  
И.В. Иванова, преподаватель  
(Донской педагогической колледж,  
г. Ростов-на-Дону)*

Тренинг — это специально организованный метод интерактивного обучения, используемый в относительно краткосрочной форме групповой работы и обеспечивающий целенаправленное формирование системы общих и профессиональных компетенций студентов.

В зависимости от поставленной цели тренинг может быть средством интенсивной социализации, инкультурации или аккультурации, профессиональной адаптации и личностного самосовершенствования студентов. Тренинг способствует овладению приемами формирования компетенций через игровые компоненты, технику активного общения и слушания. Тренинг — это модель жизненной ситуации, в частности общения, в процессе которой человек приобретает определенный опыт. Кроме того, совершая ошибки в искусственной ситуации общения, человек не чувствует той ответственности, которая в реальной жизни неизбежна. Это дает возможность больше пробовать, проявлять творчество, искать более эффективные формы взаимодействия друг с другом и не бояться «поражения». Также в процессе тренинга студент может сравнить себя с окружающими и скорректировать свое общение в будущих ситуациях профессиональной деятельности.

Разнообразные программы тренинга призваны научить студентов справляться с трудностями в ситуациях культурного и профессионального многообразия, помочь им эффективно общаться, жить, учиться и работать в поликультурной среде, минимизировать конфликты, преодолевать личностные и профессиональные риски.

Цели любой программы тренинга специфичны и предполагают формирование, развитие или совершенствование компетентности студента. Компонентами компетентности являются знания, умения, социальные или профессиональные установки и компетентные действия.

В области знания тренинг помогает студентам понять, как стереотипы и предубеждения влияют на их социальное и профессиональное развитие. Поэтому его цели сосредоточены на знаниях и представлениях. В области эмоций тренинг направлен на коррекцию коммуникативных установок, а также на овладение способами эффективного управления эмоциональными реакциями, например тревогой, страхом или гневом. В поведенческом аспекте тренинг, как правило, проводится для того, чтобы помочь развить навыки, необходимые для эффективного личностного или профессионального взаимодействия.

Авторы поддерживают точку зрения *Ю.Н. Емельянова*, который считает, что ключевые способы повышения компетентности нужно искать не в шлифовке поведенческих умений и не в рискованных попытках личностной реконструкции, а на путях активного

осознания индивидом естественных межличностных ситуаций и самого себя как участника этих деятельностных ситуаций, на путях развития социально-психологического воображения, позволяющего видеть с точки зрения других людей.

Модели тренинга по развитию общекультурных и профессиональных компетенций можно подразделить на общекультурные и специфические тренинги. Остановимся подробнее на практике проведения общекультурных тренингов. Программы общекультурных (межкультурных) тренингов направляют деятельность студентов на осознание себя представителем общей и профессиональной культуры (модель культурного самосознания). При этом тренеры (педагоги) ведут студентов от осознания ценностей собственной культуры к анализу различий между культурами и выработке умения «проникать» в культурные различия для повышения эффективности межкультурных контактов.

Тренинговые технологии этой категории включают в себя семинары-мастерские межкультурной коммуникации, создающиеся для того, чтобы помочь понять, как культура влияет на мысли, чувства и поведение студента. На таких семинарах обсуждаются представления студентов о понятии «культура», специфика культур участников тренинга. Особенно действенны беседы по проблемам взаимодействия представителей разных культур, обсуждение так называемых критических инцидентов, резко повлиявших на представления о носителях той или иной культуры. Для подобной модели важно то, что у студента развивается способность при столкновении с иными ценностями и системами поведения лучше понять самого себя.

Система тренингов начинается с первого-второго курса обучения при освоении дисциплин общеобразовательного и общегуманитарного цикла. Примером может служить вводный тренинг «Общение и знакомство». Его целью является создание информационно-мотивационной основы участия в тренингах. Задачи: знакомство участников тренинга; формирование благоприятного психологического климата; формирование мотивации (групповой и индивидуальной) к общению; выработка групповой конвенции и правил поведения в группе. Возможные упражнения.

#### **Знакомство**

Расположившись по кругу и бросая мяч друг другу студенты представляются, называя свое имя.

#### **История моего имени**

Тренер предлагает группе обсудить следующие вопросы.

- Что означают наши имена? Знаем ли мы об их происхождении?

- Как родители выбирают имена для своих детей? Носит ли (носил ли в прошлом) кто-нибудь из других членов семьи это же имя?
- Нравятся или не нравятся нам наши имена? Почему?
- Отмечают ли в семье праздники, связанные не с днем рождения, а с именами членов семьи?

Затем желающим предлагается рассказать всей группе историю своего имени.

#### **Список качеств, важных для общения**

Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые крайне необходимы и важны для эффективного общения людей.

Каждый самостоятельно составляет список качеств, важных для общения. Затем проводится дискуссия, основная цель которой — выработать общий список таких качеств. При этом любой может высказать свое мнение, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отношения с окружающими. Названные качества включаются большинством голосов в общий список, который оформляется на доске на большом листе бумаги. Каждый участник записывает составленный общий список качеств, важных для общения (умение слушать, тактичность, умение убеждать, интуиция, наблюдательность, душевность, энергичность, открытость) и определяет наличие их у себя.

В будущей практической профессиональной деятельности выпускникам придется работать в поликультурных коллективах, и поэтому на старших курсах чаще используются симуляционные игры, в которых конструируется ситуация встречи двух культур с принятыми в них правилами поведения. Цель симуляционных игр — проявление полученного на более ранних курсах опыта принадлежности к воображаемой культуре, нормы, ценности и модели поведения которой, как правило, отличны от родной культуры участников.

Задачей подобных занятий является попытка потренироваться адекватно реагировать на различные модели поведения в безопасной атмосфере тренинга, выработать и закрепить навыки ведения переговоров между представителями различных культур (например, для создания научного проекта).

На выпускных курсах широко используются межгрупповые диалоги и ролевые игры. Здесь студенты извлекают знания из собственного опыта, а педагог-фасилитатор направляет группу на участие в дискуссии по этническим, возрастным, профессиональным проблемам, проблемам творчества и преодоления стереотипов и предубеждений, проблемам предупреждения и преодоления рискованных ситуаций.

В процессе ролевой игры студенту приходится публично отстаивать свою точку зрения, что помогает ему научиться взаимодействовать в различных профессиональных ситуациях. Именно ролевая игра, требующая активности и импровизации, способствует более эффективному, чем при иных дидактических методах, изменению установок. Студенты получают

опыт, который довольно легко переносится на реальные профессиональные контакты в период практики. Широкое распространение получил атрибутивный тренинг, в котором акцент делается на обучении интерпретации причин поведения и результатов деятельности. Оценка программы участниками может производиться в форме открытой процедуры обмена эмоциями и чувствами.

При оценке результатов тренинга в системе формирования общекультурной и профессиональной компетентности педагог опирается на общенаучные методы — наблюдение, эксперимент, тестирование, анализ и проектирование.

Наблюдение проводится как структурированное, так и неструктурированное. Структурированное наблюдение предполагает применение специально разработанной схемы. Этот метод позволяет отследить изменения в поведении участников тренинга, происходящие в процессе занятий. С этой целью используются специальные схемы кодировки, которые позволяют наблюдателю фиксировать частоту случаев определенных видов коммуникаций и демонстрации позитивных и негативных эмоций, задаваемые участниками вопросы и их ответы на вопросы и т.д. При неструктурированном наблюдении определяются лишь общие направления наблюдения, а результаты фиксируются в свободной форме.

Тренинг в фокус-группах проводится после целенаправленного обсуждения программы тренинга со студентами. Фокус-группа может включать в себя, кроме студентов, нескольких наблюдателей из числа студентов-старшекурсников, имеющих опыт участия в тренингах по заранее обсужденной программе. Ведущим фокус-группы может быть и сам тренер, но есть опасность, что участники могут быть не до конца откровенными с ним. В этом случае ведется аудио- или видеозапись тренинга. Анализ результатов тренингов в фокус-группах проводится на основании просмотра и анализа аудио- или видеозаписи.

Для обеспечения эффективности результатов тренинга педагог (тренер) должен в совершенстве владеть такими организационно-педагогическими и технологическими умениями, как:

- диагностика потребностей участников;
- дизайн тренинга: определение его целей, задач, содержания и подбор педагогических средств и технологий;
- реализация программы;
- оценка программы (и при необходимости корректировка) во время ее проведения и после ее завершения.

Также для эффективного тренинга необходимо неукоснительное соблюдение этических принципов, стремление следовать по отношению к участникам правилу «не навреди». В тренинге развития межкультурной компетентности важны как типичные для коммуникативных программ методы — дискуссии (анализ конкретных ситуаций, групповой самоанализ), ролевые игры, так и специфические — автобиографический рассказ, мастерские межкультурных коммуникаций, культурно-специфические ролевые и симуляционные

игры, техника критического инцидента, культурный ассимилятор и др. Но «методический багаж» тренера сам по себе не является гарантией достижения целей тренинга.

Тренинговая компетентность помимо методической эрудиции должна включать в себя умение создавать, а на старших курсах обучения — модифицировать тренинговые игры, упражнения, процедуры. Результативность тренинга обуславливается целями и задачами тренинга, подбором предметного содержания тренинга, выбором методов работы, количественным и качественным составом группы (10–14 человек) и ее гендерными признаками (соотношение 30% к 60%).

Одной из основных задач любого тренинга является развитие коммуникативной компетентности, так как это совокупность умений и знаний, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса в любой сфере деятельности. Для достижения высокого уровня компетентности в общении содержание тренинга должно быть направлено на развитие умения правильно интерпретировать информацию, передаваемую устной диалогической и монологической речью, экспрессией лица, жестами, позой и тоном голоса. Коммуникативная компетентность отражена в тренинге развитием умений адекватно выражать свое внутреннее состояние и осуществлять эффективную обратную связь.

Упражнения «Рассказ от имени национального блюда», «Анализ пословиц», «Сказочники», «Паутина предрассудков» и другие построены по модели мастерской межкультурной коммуникации, где участники при помощи педагога-фасилитатора извлекают знания из собственного опыта. Эти упражнения задают предметное наполнение для обсуждения культурных различий между членами группы, особенностей общения между ними, «критических инцидентов».

### Сказочники

Группа делится тренером на четыре подгруппы, которые получают условную национальность. Каждая подгруппа получает одинаковый набор карточек, на которых написаны следующие слова-категории: *мать, отец, три сына, невеста, отец невесты, чужеземный царь, войско, конь*. Всем подгруппам дается задание написать сказку, в которой действовали бы указанные персонажи различных условных национальностей. В тех случаях, когда участники плохо знакомы с заданной условной культурой, можно ограничиться написанием «своих» сказок.

В результате презентации или инсценировки сказок, написанных всеми группами, выявляются особенности ментальности этнической общности, т.е. системы ее миропонимания — прежде всего ценностей и норм, нашедших отражение в фольклоре; осознается универсальность основных человеческих ценностей и идеалов.

В тренингах педагоги активно используют культурно-специфичные ролевые игры. В упражнениях «Знакомство в аэропорту», «Пространство общения» участники получают возможность научиться взаимо-

действовать с представителями конкретных культур в ситуациях, приближенных к реальным.

### Знакомство в аэропорту

В некий аэропорт прилетает самолет, доставивший гостей — представителей разных культур. В зале ожидания их встречают соотечественники. В ритуале приветствия, который им следует демонстрировать, участники используют лишь язык мимики, жестов и поз. В результате обсуждения студенты осознают культурные различия в коммуникативном поведении людей. Здесь реализуется активность каждого и умение слушать, демонстрируются различия в коммуникативном поведении через проявление невербальных средств общения.

Вопрос интерпретации культурных различий является обязательным этапом обсуждения в упражнениях «Дистанция общения», «Живая скульптура», «Отгадай, о ком идет речь» и «Паутина предрассудков». Это позволяет снизить количество ложных атрибуций и лучше понять поведение представителей иной культуры.

### Живая скульптура

Участникам предлагается разделить на подгруппы. Задача подгрупп — создать, используя в качестве материала собственные тела, единую скульптуру, отражающую основные особенности представляемого народа, и подготовить ее презентацию.

Показ скульптур и общее обсуждение позволяют выявить особенности ментальности этнической общности и представить ее в образном виде; сравнить особенности ментальности своего и других народов.

Автобиографический рассказ — упражнение «Сочинение на заданную тему» — предполагает актуализацию персонального опыта участников и проработку его на личностном уровне в соответствии с целями и задачами тренинга, а следовательно, дает возможность лучше понять себя в ситуации межкультурного взаимодействия. Материалы должны соответствовать когнитивному, эмоциональному и социальному уровню развития студента.

Тренинги, требующие рефлексии, анализа своего и чужого поведения, можно начинать с первого курса, что определяется факторами формирования самосознания. Ко второму курсу студенты обладают знаниями о своей культуре, имеют опыт взаимодействия, что дает возможность не формировать, а развивать их общекультурную компетентность.

Главными в жизни студентов являются отношения с сокурсниками. Они во многом определяют все остальные стороны их поведения и деятельность. Эффективным является метод представления цели тренинга в «обертке» особенно актуальных тем. Например, презентуя такого рода тренинги, педагог-тренер делает акцент на том, что студенты смогут научиться лучше общаться со сверстниками.

Необходимо учитывать, что у студентов, особенно первокурсников, есть большая склонность общаться друг с другом, отвлекаясь от предмета занятия. Поэтому в план тренинга должно быть включено большое количество упражнений, предполагающих работу в

группах и активное межличностное взаимодействие участников. Также очень важны психогимнастические упражнения, задачами которых являются:

- знакомство студентов;
- создание непринужденной групповой атмосферы через двигательную активность;
- развитие принципа активности участников группы;
- преодоление участниками коммуникативных барьеров;
- эмоциональный «разогрев» участников;
- развитие креативности участников группы;
- развитие сплоченности группы.

Для решения этих задач используются такие широко известные упражнения, как «Пусть поменяются местами те, кто...», «Паутинка», «Интервью у тренера», «Передай движение в танце», «Броуновское движение», «Спасибо за приятный день», «Обратный отсчет» и др. Для того чтобы групповая динамика не мешала, а помогала педагогу работать, ему необходимо придерживаться основных принципов тренинга — принципов активности, творческой позиции, объективации поведения, субъект-субъектного взаимодействия, работы «здесь и теперь», а также принципа культурного универсализма, являющегося специфичным и крайне важным для тренинга. Реализация данных принципов позволяет регулировать групповую динамику в соответствии с запланированным предметным содержанием тренинга.

Важным направлением деятельности тренера является умение учитывать в работе личностные особенности студентов. Необходимо квалифицированно анализировать особенности их темперамента и характера, которые так или иначе могут повлиять на результативность тренинга и мотивацию к обучению, работать с защитами и сопротивлениями. Интерес к обучению возрастает, когда участники тренинга прослеживают связь предлагаемого им материала с этническими аспектами собственной идентичности.

В контексте межгруппового взаимодействия немаловажную роль играют нормы, которые усваиваются в процессе социализации и включают в себя коллективную оценку того, что считается «должным» поведением представителя культуры, т.е. коллективную интерпретацию значений поведения и при необходимости его корректировку. Нормы и правила тесно связаны с исполнением той или иной роли в процессе взаимодействия и системой ожиданий определенного поведения от субъекта в группе. Раскрыть эти атрибуты культуры и сделать их предметом обсуждения помогут мастерские межкультурной коммуникации и культурно-специфичные ролевые игры. В целом пласт индивидуально-личностных и культурно-специфичных особенностей участников очень широк и требует от тренера как специалиста в области психологии личности высокой степени профессионализма.

Основным ценностным результатом серии тренингов было подтверждение того, что тренинг — это эффективная система, состоящая из множества факторов, поэтому для достижения наибольшей эффективности необходимо:

- определение методологических основ тренинга;
- формулирование результата, который должен быть достигнут по завершении тренинга;
- постановка в соответствии с этим задач тренинга;
- создание условий для проведения тренинга;
- прогнозирование его динамики;
- анализ особенностей целевой аудитории.

При разработке содержания и методов проведения тренинга соблюдался принцип этнокультурного универсализма. В результате была принята интегративная модель, представленная когнитивным, поведенческим и мотивационным факторами. Тренинг по формированию общекультурных компетенций — это тренинг интенсивной инкультурации (вхождения индивида в культуру своего народа) и аккультурации (вхождения индивида в чужую для него культуру). Разнообразные программы тренингов были направлены на выработку у студентов умения справляться с профессиональными и личностными трудностями в ситуациях культурного многообразия.

Кроме того, результаты тренингов показали, что в процессе развития межкультурной компетентности у студентов также формировалась бикультурная или мультикультурная идентичность и, следовательно, мультикультурная личность. Тренинги способствовали практическому формированию компонентов межкультурной компетентности — накоплению **знаний** об истории, культуре, традициях и быте народов России (региона), выработке **умений профессионального и личностного межкультурного общения**, формированию **социальных установок и профессиональных стилей поведения**.

В области познания тренинги помогали студентам понять, как стереотипы и предубеждения влияют на взаимодействие человека с представителями других культур.

В области эмоций тренинги были направлены на коррекцию коммуникативных установок, а также на овладение способами эффективного управления эмоциональными реакциями во время взаимодействия с представителями других культур.

При этом тренинги шли от обучения студентов осознанию ценностей собственной культуры к анализу различий между культурами и в конечном счете к выработке умения «проникать» в культурные различия для повышения эффективности межкультурных контактов. В результате на примере тренинга по развитию коммуникативной компетенции авторы предлагают общие цели, задачи, структуру и методику проведения комплекса тренинговых упражнений для студентов первого курса, осваивающих программы среднего профессионального образования.

#### Примерный комплекс целей

1. **Познавательная** — закрепление теоретических знаний, полученных в процессе освоения дисциплин и основных понятий общегуманитарного цикла (*Основы философии*: сознательное и бессознательное; *Обществознание*: общество, государство, право; *Основы социологии и политологии*: социальные статусы и роли;



*Безопасность жизнедеятельности*: факторы риска и благополучия, техника саморегуляции; *Общая психология*: личность, мировоззрение, убеждения, мотивы; *Иностранный язык*, *Культура речи*: коммуникация, сотрудничество, общение).

2. *Развивающая* — развитие коммуникативных умений и навыков как средства саморазвития и самореализации.

3. *Воспитательная* — воспитание творческой коммуникативной активности, заинтересованности в расширении своего кругозора и сферы общения.

#### Примерная структура тренинга

Этапы занятия	Ориентировочное время, мин	Указания, инструкции и их выполнение
Организационный момент	5	Ведущий приветствует участников. Оценивает эмоциональное состояние участников, предлагает разместиться поудобнее полукругом. Предлагает познакомиться
Мотивация коммуникативной деятельности	3	Сообщаются цели и задачи тренингового занятия. Объясняется его смысл, на что направлено занятие (на установление контакта, на умение слушать, умение убеждать, эмпатию, умение выйти из контакта, формирование личностной обратной связи). Участники внимательно слушают
Методические указания к выполнению самостоятельной работы студентами	10	Ведущий (тренер) зачитывает инструкцию, знакомит участников с правилами выполнения задания, упражнения (презентация). Участники внимательно слушают и готовятся к выполнению
Самостоятельная работа студентов	20	Участники выполняют упражнения, следуя инструкции, данной тренером
Контроль и актуализация опорных знаний. Цель: выявление коммуникативных возможностей, умения убеждать, соглашаться, сотрудничать	12	Тренер контролирует ход выполнения тренинговых упражнений. Делает себе заметки о правильности или недочетах их выполнения. Беседа с испытуемыми
Подведение итогов занятия, оценка знаний и умений (с комментариями преподавателя)	10	Преподаватель подводит итог занятия. Отвечает на вопросы, делает выводы. Тест для всех присутствующих
Итого:	60	

Успешность проведения тренинга требует от ведущего высокой компетентности на всех этапах работы — от методологической разработки программы до оценки ее эффективности и выполнения многих педагогических функций — педагога, психолога, технолога, тренера, фасилитатора, аналитика, оратора и компетентного специалиста в той области знаний, по которой организуется тренинг.

#### Литература

1. Аванесов В.С., Анисимова Т.С., Маслак А.А. и др. Педагогические измерения. Тезаурус // Педагогические измерения. 2005. № 1.
2. Буйло Е.В. Социально-психологический тренинг как метод инновационного развития коммуникативной компетентности: материалы региональной науч.-практ. конф. «Инновационные

процессы в профессиональном образовании». Ростов н/Д: АкадемЛит, 2013.

3. Будик И.Б. Формирование профессионально значимых качеств: методический аспект. Ростов н/Д, 2004.
4. Ефремова Н.Ф. Формирование и оценивание компетенций в образовании. Ростов н/Д: Аркол, 2010.
5. Иванова И.В. Психологические условия развития системы социальных навыков и умений гражданского поведения: материалы региональной науч.-практ. конф. «Инновационные процессы в профессиональном образовании». Ростов н/Д: АкадемЛит, 2013.
6. Лебедева Н.М., Лунева О.В., Стефаненко Т.Г. Тренинг этнической толерантности для школьников: учеб. пособие. М.: Привет, 2004.

7. *Машарский З.В.* Динамика межгрупповой толерантности студенческих групп: дис. ... канд. психол. наук. Курск, 2012.

8. *Стефаненко Т.Г.* Этнопсихология: учебник. 4-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2006; 2007; 2008; 2009.