

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СУЧАСНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ОСВІТИ

УДК 378.147

С.М. АМЕЛІНА

ЗАСТОСУВАННЯ ТРЕНІНГІВ У ПРОЦЕСІ ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

У статті розглянуто можливість і перспективи застосування тренінгів з метою формування вмінь і навичок культури професійного спілкування. Запропоновано розробку комплексу тренінгів. Проаналізовано мотиви студентів і викладачів до підвищення рівня культури професійного спілкування.

Ключові слова: тренінг, культура професійного спілкування, мотивація, студент.

Актуальність проблеми формування культури професійного спілкування в майбутніх фахівців зумовлена тенденціями розвитку світової спільноти, формуванням постіндустріального інформаційного суспільства, інтеграцією України в європейський освітній простір, значним підвищенням ролі комунікації в глибоких перетворювальних процесах усіх галузей економіки. Це спонукає до пошуків нових шляхів і засобів педагогічного впливу на студентів з метою формування і розвитку відповідних умінь і навичок.

У педагогічній літературі останніми роками з'явилися праці, що розглядають окремі питання формування комунікативної культури. Це, зокрема, дослідження Н. Березіної, Л. Березницької, М. Васильєвої, О. Ветихова, Н. Волкової, В. Грехнева, В. Кан-Калика, І. Комарової, В. Морозова, А. Мудрика, С. Мусатова, С. Ольховецького, Л. Паламар, М. Пентилюк, Л. Петровської, В. Полторацької, С. Рябушко, Г. Сагач, Л. Успенського, Є. Цуканової, Л. Шепеленко та ін., акцент яких спрямований на комунікативну взаємодію, психологічні аспекти комунікативної підготовки студентів, педагогічні умови формування комунікативної компетентності та окремих комунікативних умінь і навичок.

Мета статті – розглянути застосування тренінгів як одного із засобів формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців у навчальному процесі ВНЗ.

Термін “тренінг” (від англ. to train – навчати, виховувати, тренувати) передбачає розробку спеціальних дій і вправ для формування та розвитку умінь і навичок. Для тренінгів характерне, насамперед, неформальне спілкування.

На відміну від традиційних форм, тренінги орієнтовані не на отримання підготовленої інформації, а на оволодіння певними знаннями, уміннями й навичками в дії.

Для формування готовності до розвитку культури професійного спілкування й пробудження бажання займати у ньому активну позицію проводились спеціальні тренінги підготовки до діалогу. Створений комплекс складався з десяти занять: “Діалог із дзеркалом”, “Впевненість у собі”, “Яким мене повинні побачити”, “Очікування і побоювання”, “Подолання страхів”,

“Оцінювання своїх можливостей”, “Збирання інформації”, “Підготовка до повідомлення інформації”, “Самооцінка”, “Плануємо діалог”. Розвиток умінь і навичок спілкування відбувався шляхом проведення спеціальних тренінгів, програму і зміст яких повністю наведено у навчально-методичному посібнику “Тренінги з розвитку умінь та навичок діалогічного спілкування”.

Проводячи тренінги, педагог мав, насамперед, створювати у групі атмосферу невимушеності та психологічного комфорту, делікатно допомагати студентам позбутись відчуття “скутості”, заспокоїти їх, підбадьорити і підтримати у переконанні, що вони все подолають. Із цією метою застосовувались тренінги підготовки до професійного спілкування. Серед них особливо успішними стали ті, що були спрямовані на: обмірковування майбутньої ситуації спілкування; розвиток впевненості в собі; подолання побоювань і страхів; зменшення власної тривожності; позитивне налаштування на діалог; адекватне оцінювання власних здібностей і можливостей; попередню підготовку інформації для повідомлення чи обговорення; роботу над власним іміджем.

Як показало пробне дослідження, для багатьох студентів саме встановлення контакту й початок бесіди є найбільш складною проблемою у професійному спілкуванні. Тому студентів навчали спрямовувати зусилля на подолання психологічних бар’єрів: власних (нерішучості, збентеження, побоювань і страхів) і з боку опонента (небажання спілкуватись, відсутність готовності до сприйняття іншої позиції, його побоювань тощо). Для успішного встановлення контакту студентів налаштовували на максимальну доброзичливість, намагання викликати у співрозмовника довіру до себе, демонстрацію свого бажання зрозуміти партнера і співпрацювати з ним.

Дуже корисним для встановлення контактів і початку спілкування виявились тренінги з розвитку таких навичок і вмінь: виявляти ініціативу; невимушено познайомитись; розпочати розмову; відрекомендувати незнайомих людей один одному; оцінити людину з першого погляду; подолати збентеження; подолати настороженість; викликати довіру до себе; робити компліменти; створити невимушену атмосферу в будь-якій ситуації професійного спілкування.

Для того, щоб зацікавити партнера своєю ідеєю, майбутніх аграріїв навчали стисло, впевнено й доступно висловити її, а як опонента – готовності вислухати й сприйняти альтернативну думку. Студенти тренувались говорити впевнено, адже відчувши, що співрозмовник має деякі сумніви, засумнівається і його опонент. Опонента треба було запросити до дискусії, з’ясувати його думку стосовно певної проблеми. Акцентували на тому, що для зацікавлення опонента своєю ідеєю, необхідно було виявити інтерес до його думки чи пропозиції. Увага до нього і його позиції мала бути не показною, формальною, а щирою. Щире зацікавлення викличе таку саму реакцію з боку співрозмовника. Щоб зацікавити співрозмовника власною ідеєю на тренінгах, вчилися: долати перешкоди у спілкуванні між співрозмовником і собою; справляти гарне враження; спонукати інших до виконання своїх побажань; звертатись у разі необхідності за допомогою чи порадою; спонукати до прийняття свого варіанта компромісу; генерувати ідеї, цікаві

для інших; бути в центрі уваги; робити пропозиції; співпрацювати над розвитком ідеї, як власної, так і запропонованої опонентом.

Студенти з'ясували, що аргументація – це не просто ознайомлення співрозмовника з власною позицією, а намагання переконати його у її перевагах, спонукати до її прийняття, хоча б часткового. Позиція чи думка, яка аргументується, мала бути добре обміркованою. Дуже уважно треба було поставитись до вибору засобів аргументації. Вибір доводів на користь чи на захист певної ідеї мав спрямовуватись на усунення сумнівів, що виникають у співрозмовника (додаткові пояснення, уточнення інформації, звернення до розгляду нових аспектів проблеми, переконливі відповіді на запитання опонента). Аргументація була вдалою, якщо використовувались зрозумілі для опонента приклади, застосовувались посилання на його власну позицію, порівняння, за умови швидкої орієнтації при цьому на реакцію партнера.

Велика увага приділялась мовному і мовленнєвому аспектам аргументації. Студенти усвідомлювали, що автор навіть найкращої ідеї не зуміє переконати свого опонента, якщо не зможе дібрати зрозумілі для нього слова, якщо тон його звернення не буде доречним у певній ситуації та стосовно конкретного співрозмовника. Нечіткість вимови, плутанина у лексичних засобах, невідповідність стильового забарвлення мають наслідком повну приреченість до невдачі. Аргументуючи свою позицію, слід було прислухатись і до аргументів опонента, знаходити в них раціональне зерно, адже обидва партнери були налаштовані на співпрацю і зацікавлені у вирішенні проблеми.

Щоб аргументація була вдалою, тренінги навчають: протистояти групі, яка має іншу точку зору; переконувати опонента; пояснювати та уточнювати власну думку; відстоювати свою ідею; коректно і тактовно висловлювати сумніви; бути об'єктивним; адекватно реагувати на аргументи опонента; досягати згоди під час співпраці у ході професійного спілкування.

При проведенні тренінгів окрему увагу акцентували на оволодінні умінням слухати свого співрозмовника, яке інколи буває навіть важливішим, ніж володіння іншими уміннями й навичками спілкування. Це було викликано тим, що переважна більшість майбутніх аграріїв вважала, що вміє слухати і що нічого складного в цьому немає, а тому зовсім не потрібно цього вчитись. Найчастіше складалося так, що учасник спілкування був зацікавлений тільки у тому, щоб висловити власну думку, і не міг дочекатися, поки його партнер припинить говорити, щоб розпочати своє висловлення.

Студентів навчали, насамперед, концентрувати свою увагу на тому, що говорить опонент. Коли вони не докладали певних зусиль, то, як правило, період концентрації уваги тривав не дуже довго. Отже, треба було свідомо налаштовуватись на слухання й підтримувати свою увагу, не дозволяючи собі відволікатись. Учасників тренінгів вдалося переконати в тому, що якщо хочеш, щоб тебе вислухали, треба вміти слухати опонента. Щоб досягти цього, за допомогою тренінгів розвивали такі вміння: не тільки слухати, але й чути співрозмовника; сприймати сказане співрозмовником; переходити від слухання до говоріння й навпаки; концентрувати свою увагу й не відволікатись; вникати у деталі й подробиці повідомлення; прислухатись до

протилежної точки зору; слухати опонента активно, ставлячи уточнювальні запитання; не перебивати опонента; не робити поспішних висновків.

У роботі зі студентами акцентували на тому, що професійне спілкування може відбуватись у різних ситуаціях і з різними людьми, які також можуть по-різному реагувати на висловлену думку. Звичайно, потрібно орієнтуватись на свого співрозмовника і пристосовуватись до ситуації. Єдина вимога, яку завжди треба виконувати – володіти собою, залишатись ввічливим, говорити тактовно. Ніколи не можна заздалегідь повністю передбачити реакцію партнера, а вона може бути інколи зовсім неочікуваною і навіть неадекватною.

Коли опонент дотримується іншої точки зору і впевнений у її перевагах, але водночас налаштований на спокійний обмін думками, тоді дискусія буде плідною.

Якщо опонент занадто емоційно висловлює свою незгоду, потрібно не гарячкувати, постаратись заспокоїти співрозмовника, а вже потім перейти безпосередньо до обговорення проблеми.

Якщо ж опонент висловлюється гнівно, образливо, поводить себе агресивно, провокує на неадекватні висловлювання або вчинки, то, насамперед, потрібно не втрачати самоконтроль і не піддаватись на провокації. Як правило, опозиційні висловлювання з бурхливим емоційним супроводом свідчать про те, що метою опонента є “випускання пари”, а не конструктивне обговорення проблеми.

Для того, щоб правильно реагувати на опозиційні висловлювання, треба бути із самого початку налаштованим на сприйняття іншої точки зору.

Нами було проаналізовано проведену роботу з формування у майбутніх аграріїв емоційно-вольового компонента культури професійного спілкування, найефективнішим засобом розвитку якого виявилися спеціальні тренінги самоконтролю у спілкуванні та реагування на опозиційні висловлювання співрозмовника. Студенти (48 осіб), які виявили бажання брати участь у тренінгах, відзначили, що після проведення тренінгів вони опанували певні навички й уміння для управління емоціями та виявлення волі в різних ситуаціях професійного спілкування. Найбільш значущими з них були такі:

- стали стриманішими у виявленні негативних емоцій – 26 осіб (54,2%);
- навчились не загострювати ситуацію, коли виникають суперечки між учасниками спілкування – 23 особи (47,9%);
- тепер уміють контролювати себе, свої почуття і свої висловлення на адресу опонента – 17 осіб (35,4%);
- можуть впливати на співрозмовника з метою заспокоїти його чи відволікти від негативних висловлювань – 16 осіб (33,3%);
- повністю позбулись проявів агресивної поведінки у ставленні до опонента – 13 осіб (27,1%).

Під час проведення формувального експерименту було доведено дієвість авторської розробки спеціальних тренінгів з розвитку умінь і навичок діалогічного спілкування, які використовувались на всіх етапах формувального експерименту для реалізації його завдань, і узагальнено результати використання вказаних тренінгів. Навчально-методичний посібник “Трені-

нги з розвитку умінь та навичок діалогічного спілкування” може застосовуватись у подальшій роботі з її розвитку в аграрних ВНЗ.

Цілеспрямована теоретико-методична підготовка викладачів до формування культури професійного спілкування передбачала системний розвиток у них відповідних умінь і навичок діалогічного спілкування, який відбувався шляхом організації цілої низки тренінгів. У підготовленому нами навчально-методичному посібнику “Тренінги з розвитку умінь та навичок діалогічного спілкування” запропонована відповідна система тренінгів. Участь у тренінгах допомогла виробити толерантне й емпатійне ставлення до опонента, сприяла становленню суб’єкт-суб’єктних відносин у навчальних стосунках, підвищила рівень культури у міжособистісних відносинах як на рівні “викладач – студент”, так і на рівні “студент – студент”, сприяла формуванню умінь діалогічної взаємодії.

Висновки. Тренінги виявились ефективним засобом формування навичок та умінь встановлення контакту, зацікавлення співрозмовника своєю ідеєю, аргументування власної точки зору та переконання опонента в її правильності, слухання партнера у спілкуванні, реагування на опозиційні висловлювання та вияв негативних емоцій опонента.

Подальші дослідження пов’язані з вивченням можливості застосування тренінгів для формування окремих компонентів культури професійного спілкування майбутніх фахівців.

Список використаної літератури

1. Амеліна С.М. Тренінги з розвитку умінь та навичок діалогічного спілкування : навч.-метод. посіб. / С.М. Амеліна. – Дніпропетровськ : Пороги, 2005. – 74 с.
2. Амеліна С.М. Тренінги як засіб розвитку умінь та навичок навчального діалогічного спілкування / С.М. Амеліна // Теоретичні питання культури, освіти та виховання : зб. наук. пр. – К. : Вид. центр КНЛУ, 2006. – Вип. 31. – С. 7–9.
3. Гольштейн А. Тренінг умінь спілкування: як допомогти проблемним підліткам / А. Гольштейн, В. Хомик ; пер. з англ. В. Хомика. – К. : Либідь, 2003. – 520 с.
4. Гончаренко С. Український педагогічний словник / С. Гончаренко. – К. : Либідь, 1997. – 376 с.
5. Льюис Д. Тренінг ефективного об’єднання / Д. Льюис. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2002. – 224 с.
6. Gudjons H. Spielbuch Interaktionserziehung: 185 Spiele und Übungen zum Gruppentraining in Schule, Jugendarbeit und Erwachsenenbildung. – 5A. Aufl. – Bad Heilbrunn / Obb.: Klinkhardt, 1992. – 236 S.

Амеліна С.М. Применение тренингов в процессе формирования культуры профессионального общения

В статье рассмотрены возможности и перспективы применения тренингов с целью формирования умений и навыков культуры профессионального общения. Предложено разработать комплекс тренингов. Проанализированы мотивы студентов и преподавателей к повышению уровня культуры профессионального общения.

Ключевые слова: тренинг, культура профессионального общения, мотивация, студент.

Amelina S. Training in the process of cultural professional communication

The paper considers the possibility and prospects of training to develop skills of professional communication culture. A complex of training is given. The motives of students and teachers to raise the cultural level of professional communication are analyzed.

Key words: training, culture, professional communication, motivation, student.