

Власова Ольга Николаевна,
преподаватель,
ГАОУ МО СПО «Мурманский технологический
колледж сервиса»

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК МЕТОД АКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ И ФОРМА ПОВЫШЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

В современном обществе компетентность в сфере общения стала одной из главных составляющих высокого профессионального уровня. Это относится, практически, ко всем профессиям и специальностям, особенно - к менеджерам, работникам сферы сервиса. Для таких специальностей коммуникативная компетентность является ведущей профессиональной характеристикой, от которой зависит персональный успех, конкурентоспособность и личная удовлетворенность.

Сегодня, как показывают исследования, в деловой среде усиливается роль именно межличностного общения, общения с клиентами и потребителями разнообразных услуг.

Общению невозможно научиться, только читая те или иные пособия, запоминая их содержание. Для развития конкретных умений и навыков необходимо практически участвовать в ситуациях общения (реальных и моделируемых), анализировать происходящее, наблюдать за разными моделями поведения, размышлять над ними и извлекать из них уроки. Все это дают различные тренинги.

Тренинг (англ. training от train — обучать, воспитывать) — метод активного обучения, направленный на развитие знаний, умений и навыков и социальных установок[2, с. 102].

Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении[2, с.102].

Тренинг – это особая разновидность активного социально-психологического обучения, направленного на получение практических умений и навыков, необходимых в повседневной работе[2, с.102].

Значительный вклад в тренинг, как форму обучения, внес известный социальный психолог Курт Левин, который утверждал, что большинство эффективных изменений в установках и поведении людей происходит в групповом, а не в индивидуальном контексте, поэтому, чтобы обнаружить и изменить свои установки, выработать новые формы поведения, человек должен преодолеть свою аутентичность и научиться видеть себя так, как его видят другие[3].

В зависимости от поставленных задач тренинги делят на 2 группы:

- ориентированные на приобретение профессиональных умений и навыков делового взаимодействия (формирование команды, разрешение межличностных конфликтов, телефонные коммуникации, тренинг консультирование);

- нацеленные на углубление опыта анализа ситуаций общения (коррекция, формирование и развитие установок и ценностных ориентаций, необходимых для успешного межличностного и межгруппового общения, развитие способности адекватно воспринимать себя и других людей, мотивационный тренинг, тренинг лидерства)[1, с. 188].

Достоинство тренинга заключается в том, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения.

Социально-психологический тренинг (СПТ) направлен на изменения и в сознании, и в формировании навыков. СПТ зачастую направлен на смену социальных установок и развитие умений и опыта в области межличностного общения. Сегодня этот метод активно используется в работе с детьми, родителями, профессионалами социомической (работа с людьми) группы, руководителями предприятий и организаций[1, с.205].

Основная цель социально-психологического тренинга - повышение компетентности в общении - может быть конкретизирована в ряде задач с

различной формулировкой, но обязательно связанных с приобретением знаний, формированием умений, навыков, развитием установок, определяющих поведение в общении, перцептивных способностей человека, коррекцией и развитием системы отношений личности, поскольку личностное своеобразие является тем фоном, который окрашивает в разные цвета действия человек, все его вербальные и невербальные проявления.

В своей работе уже второй год в рамках дисциплины «Менеджмент», ПМ.05 «Выполнение работ по профессии «Агент рекламный»» автор статьи использует упражнения, тренинги, игровые задания, предназначенные для развития коммуникативной компетенции.

Менеджмент-это наука об управлении организацией, персоналом. Сфера управления требует от менеджеров вдохновения и нестандартного мышления – креатива. По нашему мнению, менеджмент надо преподавать иначе, чем традиционные дисциплины. В отличие от различных семинаров и лекций, где обучающимся передается значительный объём информации и знаний, тренинги направлены – в первую очередь - на выработку навыков и умений.

В рамках учебной деятельности тренинги использую в следующих ситуациях:

- в начале работы малых групп сотрудничества;
- когда нужно сделать паузу и переключить внимание обучающихся с одного вопроса на другой;
- в конце занятия, когда обучающиеся устали;
- перед началом проведения семинаров и других учебных мероприятий, предусматривающих групповые формы деятельности.

Например, на первом занятии по дисциплине «Менеджмент» за 10 минут до окончания его, предлагаю студентам выполнить задание «Противоположный смысл», в котором они должны произнести целые фразы сначала с прямым смыслом, а затем – с противоположным: «Рад вас видеть», «Спасибо за работу», «Я в восторге», «Мне это очень нравится», «Очень вам признательна». Эмоциональное состояние у большинства обучающихся при выполнении этого

задания очень высокое, но есть студенты, которые проявляют недовольство, иногда в достаточно активной форме. Преодолеть такое сопротивление помогает мое убеждение их в необходимости экспериментировать со своим поведением, творчески относиться к жизни, к самому себе.

Активность участников тренинговой группы носит особый характер, отличный от активности человека, слушающего лекцию или читающего книгу. В тренинге студенты вовлекаются в специально разработанные действия. Это может быть проигрывание той или иной ситуации, выполнение упражнений, наблюдение за поведением других по специальной схеме.

В ходе тренинга участники осознают, обнаруживают свои личные ресурсы, возможные особенности. В тренинговой группе создается креативная среда, основными характеристиками которой являются проблемность, неопределенность. Так, при выполнении задания по убеждению присутствующих приобрести желтый зонт, ласты, самовар студенты находят такие аргументы, которые, на первый взгляд, кажутся неприемлемыми, но, в конечном итоге, позволяют добиться желаемого результата. Такие «находки» взаимно «обогащают» сокурсников и дают возможность позаимствовать новые приемы и подходы к решению поставленной задачи.

Студенты самостоятельно создают группы, в которых царит атмосфера доверия, открытости, что позволяет участникам группы экспериментировать со своим поведением, не стесняясь ошибок. Выполняя упражнение «Пойми фразу», необходимо с помощью невербальных средств определить предложенную пословицу. Это хорошая тренировка навыков образного, выразительного сообщения, но в большей степени - это тренинг умения задавать вопросы, расспрашивать, выстраивать логические цепочки, локализовать круг поисков и догадок.

Преподаватель же на тренингах должен:

- обеспечить дружескую атмосферу для студентов и проявлять положительную и стимулирующую ответную реакцию;
- подчеркивать образовательные, а не соревновательные цели студентов;

- обеспечить отношения между собой и студентами, они должны основываться на взаимном доверии;
- не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;
- проанализировать и оценить проведенное занятие, подвести итоги, результаты. Для этого надо сопоставить сформулированную в начале занятия цель с полученными результатами, сделать выводы, вынести решения, оценить результаты, выявить их положительные и отрицательные стороны.

Сегодня социально-экономическое положение в стране требует от каждого преподавателя решения очень важной задачи – подготовки к жизни творчески мыслящих, предприимчивых, инициативных людей, способных найти свое место в обществе. Поэтому, для развития профессиональных умений и навыков обучающихся необходимо широко использовать на занятиях современные образовательные технологии.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ

1. Панфилова А.П. Тренинг педагогического общения: Учебное пособие/ А.П. Панфилова. – М.: Академия, 2009.
2. Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: От деятельности к личности: Учебное пособие / С. Д. Смирнов. – М.: Академия, 2010.
3. <http://ped-kopilka.ru/psihologija/psihologicheskii-trening-dlja-pedagogov.html>.