

Червоний П.Д. Формування комунікативної компетентності в процесі підготовки курсових офіцерів до виховної роботи методом тренінгу / П.Д. Червоний // Вісник Харківської державної академії культури: зб. наук. пр. / Харк. держ. акад. культури ; відп.ред. В.М. Шейко. – Харків : ХДАК, 2009. – Вип. 24. – С. 218-224.

УДК 378

Червоний П. Д.

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ КУРСОВИХ ОФІЦЕРІВ ДО ВИХОВНОЇ РОБОТИ МЕТОДОМ ТРЕНІНГУ

Розглядається підготовка офіцерів навчальних курсів до виховної роботи з курсантами у вищих навчальних закладах МВС України, формування їх комунікативної компетентності методом тренінгових технологій.

Рассматривается подготовка офицеров учебных курсов к воспитательной работе в высших учебных заведениях МВД Украины, формирования коммуникативной компетентности методом тренинговых технологий.

The ways of training of senior officers to are educational process with cadets to optimize education system in governmental institutions of the Ministry Interior of Ukraine are considered in this article.

Підготовка до виховної роботи передбачає набуття вмінь і навичок ефективного спілкування з курсантами, якому відводиться важливе місце у виховній роботі курсового офіцера. Формування комунікативної компетентності – одна з складових готовності до виховної діяльності.

Після закінчення вищого навчального закладу МВС України випускники, які призначаються на посади від командира навчального взводу до заступника начальника курсу з виховної та соціальної роботи не мають достатнього досвіду здійснення виховної роботи й спілкування з курсантами, досвіду вступати в психологічний контакт, не знають методів виховання. Вони організовують свою діяльність за старим принципом „як виховували мене та спілкувалися зі мною, так роблю і я”. Для виправлення такої ситуації, на наш погляд, доцільно використовувати такий метод навчання, як тренінг. Нині існує безліч тематичних тренінгів, один із них – тренінг комунікативної компетентності. Ми пропонуємо застосовувати тренінг комунікативної компетентності в процесі підготовки курсового офіцера до виховної роботи.

Зарубіжна практика свідчить про широке застосування тренінгових технологій у поліції США, Німеччини, Британії, де створена система обов’язкового проходження поліцейськими комунікативних, антистресових та інших тренінгів. Нині в Україні розроблені на базі Донецького юридичного інституту Луганського державного університету внутрішніх справ і запроваджені в практику тренінги „Комунікація – Стрес - Безпека” та „Психологія ефективного керівника”, які є принципово новою формою психологічного забезпечення професійної підготовки та перепідготовки спеціалістів для органів внутрішніх справ [2, с.6].

Здатність до спілкування залежить виключно від таких особистісних рис, як товариськість, сміливість, тривожність, емоційна стійкість, жорсткість, сором’язливість. Усім відомо, що особи, які багато спілкуються, досить часто бувають некомпетентними в спілкуванні.

На нашу думку, професійна готовність до виховної роботи курсового офіцера залежить не тільки від знань, умінь та навичок, а й від особистісних якостей особистості, її мотивації до виконання поставлених завдань. Наше дослідження засвідчило, що курсовим офіцерам притаманні такі особистісні риси, які можуть негативно впливати на готовність до виховної роботи з курсантами, а саме: погані організаторські здібності – 68 %, притаманні

курсівим офіцерам прояви песимізму, які негативно впливають на якість спілкування – 51%, жорсткість – 40%, низькі комунікативні якості – 28%, прямолінійність у міжособистісних стосунках – 26%, сором'язливість - 14% , інтровертність – 3%.

Зазначене надає підставу говорити про те, що пошук відповіді на питання про зміст, структуру, основні показники готовності курсових офіцерів до виховної роботи з курсантами, оптимальні умови, які забезпечують її формування в процесі підготовки керівників навчальних курсів, є актуальними для виховної практики і мають теоретичне та практичне значення.

Формування комунікативної компетентності як психолого-педагогічна проблема розглядалася в працях Ю.М. Жукова, Л.І. Мороз, Л.А. Петровської, П.В. Растяннікова, Є.В. Сидоренка й ін.. Але питання щодо формування комунікативної компетентності курсових офіцерів залишаються недостатньо вивченими.

Мета статті полягає в тому, щоб показати доцільність використання тренінгових технологій у процесі формування комунікативної компетентності курсових офіцерів з метою їх підготовки до виховної роботи у ВНЗ МВС України.

Тренінг комунікативної компетентності дозволяє курсовому офіцеру набути певні навички спілкування в різних ситуаціях з різним контингентом. За допомогою рольових ігор він зможе набути корисний досвід щодо створення адекватних службових взаємин, зокрема взаємин керівника і підлеглого; вмілого вирішення службових і особистих питань, налагоджування стосунків з близькими людьми й організації нормального особистого життя. Актуальність теми полягає в тому, що комунікативна компетентність є важливим компонентом успішної професійної діяльності працівника міліції. Оскільки більше за все професія правоохоронця належить до професій типу „людина-людина”, то особи цієї професії повинні бути комунікативно компетентними, тобто володіти сукупністю таких знань, як сутність спілкування, функції спілкування, види

спілкування, уміння раціонально спілкуватися тощо. Ефективнішому розвитку цих навичок та вмінь сприяє тренінг. Адже саме через тренінгові технології працівник міліції може навчитися моделювати ситуацію, власну поведінку й розвинути необхідні вміння та навички, які б сприяли формуванню і розвитку комунікативної компетентності працівників органів внутрішніх справ.

Ю.М. Жуков і Л.А. Петровська вважають, що під комунікативною компетентністю слід розуміти: здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. До складу компетентності належить сукупність знань та вмінь, які забезпечують ефективне протікання комунікативного процесу [1, с. 3]. Комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікативної дії в певній ситуації міжособистісної взаємодії [1, с. 4]. Наявність ресурсів компенсації та нейтралізації негативних ефектів дії є свідченням сформованості комунікативної компетентності [1, с. 6]. Комунікативними техніками вони вважають техніки опанування темпу мови, інтонації, паузи, лексичного набору, навичок недирективного й активного слухання, невербальних технік. Параметром оцінки є багатство репертуару, який використовується, або ширина операціонального діапазону – кількість комунікативних технік [1, с. 8].

Узагальнивши понятійний апарат, О.В. Сидоренко дійшла висновку, що комунікативна компетентність – це сукупність комунікативних здібностей, умінь і знань, адекватних комунікативним завданням і достатніх для їх вирішення [4, с. 93].

Як вважає М.Ю. Рогінський, головною особливістю соціально-психологічного тренінгу є те, що учасник здобуває в результаті навчання не «голе» теоретичне знання у формі рекомендацій і порад, а новий практичний людський досвід. Це досягається завдяки тому, що тренінг, будучи, по суті, тільки моделлю, імітацією життя, сприймається суб'єктивно, надає суб'єктові

уявлення про себе й свою компетентність у галузі спілкування. Кілька днів тренінгу дорівнюють двом, а то й більше рокам життя [3, с. 3].

Як визначив Ю.М. Ємельянов, соціально-психологічний тренінг є активним соціально-психологічним навчанням, яке характеризується обов'язковою взаємодією учасників. Це практична лабораторія для формування комунікативних умінь, які дуже важливі в діяльності педагога. Учасники тренінгу спільно з тренером досліджують не соціально-психологічні явища в цілому, а ті із них, які є суб'єктивно важливими для них [4, с. 10].

Можна виокремити такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, основана на знаннях і життєвому досвіді індивіда;
- здатність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища;
- знання, уміння і навички конструктивного спілкування.

До характеристик компетентного спілкування належить рівень зовнішній, поведінковий, операційно-технічний і рівень внутрішній, глибинний, який стосується особистісно-сміслових утворень, а також комунікативних знань, умінь та досвіду [4, с. 94].

Продовжуючи характеризувати комунікативну компетентність, необхідно зауважити, що досвід переживання, який набуває людина в процесі групової роботи, стає важливою емоційною складовою комунікабельності особистості.

Формування комунікативної компетентності за допомогою СПТ значно полегшує процес навчання. Використання ігрового методу в тренінгу дозволяє усунути суб'єктивні бар'єри (побоювання припуститися помилки, прийняти неправильне рішення, невміння вербалізувати власне переживання).

Розвиток навичок спілкування здійснюється в СПТ не через безпосередній вплив ведучого на учасників, а через створення умов для самовдосконалення засобів організації комунікативної взаємодії [4, с. 15].

Спостереження за комунікативною поведінкою інших людей рекомендується науковцями як ефективний спосіб підвищення власної компетентності. Також важливим моментом формування комунікативних умінь є програвання у власних думках своєї поведінки в різних ситуаціях. Планування власних дій у думках є складовою нормальної комунікативної дії.

Тренінгові технології – це один із сучасних підходів до розвитку й удосконалення комунікативної компетентності дорослих людей, де навчання розглядається як саморозвиток та самовдосконалення на основі власних дій.

Мета тренінгу – навчитися бути компетентним у спілкуванні, а саме – досягати власну мету, переконувати, відмовлятися, не допускати маніпуляції собою, вислухати співрозмовника, бути правильно зрозумілим іншими.

Важливим прийомом уміння вступати в психологічний контакт є знайомство та представлення один одного. Це обов'язкові складові тренінгу. Не бажано ними нехтувати, оскільки згодом це може призвести до зниження ефективності тренінгу. Знайомство – важливий етап роботи з групою, який забезпечує довіру, знижує тривожність та зайве напруження учасників. Навіть якщо учасники тренінгу – це працівники одного університету (інституту), то, зазвичай, вони мало знають один про одного. Більше дізнатися один про одного необхідно також для забезпечення післятренінгового ефекту – оптимізації відносин у колективі. Під час післятренінгового супроводу наше спостереження засвідчило, що в підрозділі, де немає спільної діяльності, а кожний курсовий офіцер відповідає за свій напрям роботи після тренінгу, на якому учасники не тільки відпрацювали нові навички, а й краще познайомились один з одним і згуртувалися, з'явилася психологічна підтримка й оптимізувалися відносини

в колективі. У результаті кожен працівник став впевненішим у собі, відчуває себе комфортніше, готовий до виховної діяльності, має бажання використовувати результати тренінгу й здобуті знання на практиці.

Одним із важливих моментів виховної роботи є спілкування курсового офіцера з „важкими” курсантами. Тому ми передбачили в програмі тренінгу вправу „Сміливий вихователь”, яка спрямована на підготовку вихователя до роботи в групі, яка чимось не задоволена і налаштована агресивно.

Учасники вправи складають загальний список можливих „злих” висловлювань, які може використовувати група по відношенню до вихователів на етапі опору та агресії. До цього списку можна віднести висловлювання: „А ми все це вже знаємо”, „Схоже, що ви самі цього не знаєте”, „Це тільки теорія, а на практиці все по-іншому”, „А що нам за це буде”, „Я цього робити не хочу” та ін.. Після цього імітується робота в групі.

„Сміливий вихователь” сідає в центр кола й отримує від групи 3-5 подібних висловлювань. Його завдання – бути максимально спокійним, впевнено та красиво реагувати, використовуючи техніку активного слухання тощо. Важливо, щоб більшість учасників тренінгу побували в цій непростій ролі.

Для тренування вибору інтонації, яка є оптимальною в тій чи іншій ситуації педагогічного спілкування курсового офіцера з курсантом, використали вправу „Інтонація”. Ця вправа надає можливість відпрацювати навички відчуття й оцінки психологічного стану іншої людини або групи.

Вправа активного слухання надає можливість навчитися важливій техніці, яка дозволяє фасилітувати роботу з курсантами. За допомогою парафраз (стисле викладення основних слів та думок) здійснюються такі функції, як активізація обговорення; підвищення розуміння, зокрема краще розуміння себе – що саме хотів сказати; поглиблення бесіди (завдяки парафразам виникає нова інформація, нові аспекти); узагальнення різноманітних моментів бесіди; вирішення протиріччя, пояснення й

уточнення фактів – виникнення впевненості, що інформацію зрозуміли правильно.

Чим незрозумілішою є інформація, тим вищою є потреба в її інтерпретації, що часто призводить до непорозуміння та її викривлення. Дефіцит інформації ускладнює цілеспрямовану роботу з курсантами. Цей дефіцит створює психологічне напруження в курсантському колективі, яка може бути зменшена тільки за допомогою зворотного зв'язку. Зворотній зв'язок надає можливість курсанту отримати інформацію про події, завдання, мету організації із першоджерела, а не від некомпетентних ровесників. Це створює почуття впевненості, стабільності і є підставою для високої мотивації до служби. Курсовому офіцерові зворотній зв'язок надає можливість перевірити, чи правильно зрозумів курсант інформацію, одночасно курсовий офіцер отримає інформацію про ефективність навчання.

На наш погляд, також ефективними вправами є «У театральному фойє», «Чарівне слово», «Корабель зазнав аварії», які розвивають комунікативну компетентність [3].

У соціально-психологічному тренінгові нікому не дається ніяких порад, особа стає компетентною в колі спілкування завдяки інтеграції на вищому рівні.

Під час проведення соціально-психологічних тренінгів використовуються різні методи роботи, зокрема, різновиди лекцій – лекція-бесіда (діалог), лекція-дискусія, проблемна лекція, лекція-аналіз конкретної ситуації, лекція-консультація. Ці різновиди збагачують класичну лекцію і активізують діяльність слухачів. Широко застосовуються також ігри, які сприяють сукупному розвитку здібностей і вмінь людини (аналітичних, рефлексивних, умінь застосовувати на практиці набуті знання тощо) [5, с. 186].

Уміння здійснювати ефективне спілкування з урахуванням особистісних особливостей та емоційних станів курсантів є запорукою успішного процесу адаптації до службової діяльності.

Метою підготовки є засвоєння змісту, опанування способів здійснення професійної діяльності, набуття досвіду творчої діяльності та формування емоційно-ціннісного ставлення до діяльності та її результатів. Це сприятиме ефективному виконанню курсовими офіцерами професійних обов'язків щодо соціальної та виховної роботи з курсантами.

При проектуванні комунікативного тренінгу необхідно ґрунтуватися на критерії успішності вирішення певних комунікативних завдань, які доводиться вирішувати саме цій категорії працівників міліції.

Отже, комунікативну компетентність необхідно розглядати як систему внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій.

Таким чином, можна дійти висновку, що під час тренінгу окремі учасники формулюють для себе завдання щодо вирішення власних проблем і труднощів у спілкуванні. Беручи участь у різних методах СПТ, учасники отримують можливість з'ясувати для себе, в яких конкретних формах спілкування вони відчують труднощі. А найголовніше – збагачують власний досвід таким спілкуванням, яке не завжди можна отримати в реальному житті. Робота в групах СПТ спрямована на те, щоб навчитися краще розуміти своїх колег, з якими доводиться спілкуватися, приймати рішення та виконувати службові завдання, навчитися правильній поведінці в ситуаціях міжособистісного спілкування.

Список літератури

1. Жуков Ю.М. Диагностика, и развитие компетентности в общении / Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянный П.В. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 104 с.
2. Методико-практичні рекомендації по організації та проведення тренінгу „Комунікація – Стрес - Безпека” / Лефтеров В.А., Литвинова Г.А., Ковальчишина Н.І., Кошкін І.А.; під ред. В.Н. Безчасного. – Донецьк: НІ та РВВ ДЮІ МВС України, 2004. – 72 с.
3. Рогинский М. Ю. Игровые элементы активного обучения: СПТ / М. Ю. Рогинский. – Л.: Знание, 1991. – 16 с.
4. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2003. – 208 с.

5. Червоний П.Д. Шляхи формування комунікативної та конфліктної компетентності офіцерів керівної ланки навчальних курсів / П.Д. Червоний // Науковий вісник Чернівецького університету : зб. наук. пр. Вип.331. Педагогіка та психологія. – Чернівці : Рута, 2017. – 206 с.