

УДК 159.98

Тренинг как метод развития коммуникативной компетентности сотрудников образовательной организации

Глазков Александр Владимирович

Доктор психологических наук, профессор,
заведующий кафедрой социальной, экстремальной и пенитенциарной психологии,
Иркутский государственный университет,
664003, Российская Федерация, Иркутск, ул. Карла Маркса, 1;
e-mail: glazcov_2001@mail.ru

Глазков Владимир Александрович

Заведующий лабораторией социализации субъектов образования,
Институт развития образования Иркутской области,
Центр социализации, воспитания и неформального образования,
664003, Российская Федерация, Иркутск, ул. Лыткина, 75а;
e-mail: v.glazkov@iro38.ru

Аннотация

Статья посвящена проблеме повышения эффективности тренинга как метода развития у сотрудников образовательных организаций (школ) коммуникативной компетентности. Актуальность исследования обусловлена как повышением требований к коммуникативной сфере педагогических работников, необходимостью непрерывного развития их коммуникативной компетентности, так и недостаточной эффективностью существующих методов этого развития, включая тренинг. Авторы обосновывают необходимость спецификации тренинга, общая идея которой заключается в том, что для всех типов тренингов можно выделить единые характеристики: задачи, формы, методы и режимы организации, обеспечивающие действенность тренинга. В работе представлены результаты такой спецификации на примере тренингов по развитию коммуникативной компетентности у сотрудников образовательных организаций. Суть эмпирической работы в группах школьных педагогов сводилась к типологизации таких стандартизированных компонентов программы тренинга, как задачи, формы, методы и режим работы, их комбинированию и подготовке программ тренингов с разными вариантами соотношения обозначенных компонентов. В ходе исследования определенного типа тренингов его задачи, формы, методы, режимы ранжировались по степени результативности, осуществлялся отбор программ тренингов, позволивших получить наибольшую

динамику показателей. Авторы пришли к выводу, что спецификация тренингов является средством повышения их эффективности. В заключении определены перспективы дальнейшего исследования эффективных компонентов тренинга.

Для цитирования в научных исследованиях

Глазков А.В., Глазков В.А. Тренинг как метод развития коммуникативной компетентности сотрудников образовательной организации // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2017. Том 6. № 1А. С. 90-99.

Ключевые слова

Коммуникативная компетентность, сотрудник образовательной организации, тренинг, спецификация тренинга, типология задач, форм, методов и режимов, эффективность тренинга.

Введение

Коммуникативная компетентность является базовым условием успешности и эффективности профессиональной деятельности сотрудника образовательной организации, так как эта деятельность предполагает установление конструктивного контакта, понимание, прогнозирование и изменение психологических свойств и поведения другого человека или группы. В связи с этим коммуникативная компетентность определяется как базовая (ключевая) в системе компетенций сотрудника образовательной организации [Зимняя, 2004]), как фундаментальная детерминанта развития его педагогической культуры (от философии до приема) в целом [Аболитарова, Пшонник, 2016]; как условие эффективности и результативности профессиональной педагогической деятельности [Зимняя, 2004; Конев, 1998]. Соответственно, в плане современных стратегий непрерывного профессионального роста сотрудника образовательной организации востребованы эффективные средства и методы развития коммуникативной компетентности персонала.

Однако, несмотря на прямую взаимосвязь коммуникативной компетентности сотрудника образовательной организации и продуктивности его деятельности, в современной психологии данному вопросу уделяется недостаточно внимания. В науке и практике получило обоснование утверждение о том, что одним из наиболее эффективных методов развития коммуникативной компетентности сотрудников является тренинг [Бакли, Кейп 2002; Конев, 1998; Шатрова, 2008], но нет достаточных аргументов, раскрывающих и детализирующих спецификацию такого тренинга в плане конкретных задач, форм, методов и режима проведения. На наш взгляд, это ситуация складывается в связи с тем, что в рамках широкого и масштабного исследования тренинг рассматривается как средство, не требующее дополнительного детального описания. С другой стороны, в зависимости от плана исследования

акценты могут ставиться не на характеристиках участников тренинга, а на особенностях того контингента, с которым предстоит общаться участникам в дальнейшем (клиенты фирм, учащиеся со специальными потребностями и др.), что также уводит спецификацию тренинга за границы исследования [Корчагина, 2008; Фетискин, Козлов, Мануйлов, 2002].

Спецификация тренинга: стратегия исследования

Необходимость повышения коммуникативной компетентности сотрудников образовательных организаций, в частности, посредством тренинга, с одной стороны, и недостаточная обоснованность и сравнительная оценка эффективности различных аспектов (спецификации) такого тренинга, с другой, обусловили проведение сотрудниками лаборатории социализации субъектов образования ГАУ ДПО «Институт развития образования Иркутской области» исследования в течение 2015-2016 годов на базе организаций общего образования Иркутской области с целью выявления спецификации – наиболее эффективных вариантов задач, форм, методов и режима проведения тренингов – коммуникативной компетентности для сотрудников образовательных организаций. Исходные положения и допущения исследования заключались в следующем:

1) успешность тренинга обусловлена широким спектром обобщенных факторов, отражающих общие психологические закономерности и статистические суперпозиции участников тренинга;

2) в качестве основных обобщенных факторов можно выделить, с одной стороны, цель тренинга как системообразующий компонент, с другой стороны, обобщенный портрет участников как обладателей относительной субъектной позиции в рамках тренинга;

3) соответственно, при одинаковых целевых установках эффективность разных тренингов в однородных по социально-психологическому составу группах будет обеспечиваться одинаковыми требованиями к компонентам этих тренингов, то есть спецификацией;

4) спецификация тренинга будет осуществляться по следующим компонентам: задачи (пути достижения цели), формы, методы, режим реализации программы. Следовательно, эмпирическое выделение общих типов задач, форм, методов и режимов работы тренингов, обеспечивших высокие результаты развития коммуникативной компетенции во всех группах служащих образовательных организаций, позволит сформулировать спецификацию этого типа тренингов.

Основная стратегия исследования заключалась в подготовке и реализации в рандомизированных условиях различных вариантов программ тренинга и сопоставление их эффективности. Результат предполагал выбор тех аспектов тренинга, которые оказались наиболее эффективными. Перечень программ включал следующие варианты.

1. По постановке конкретных задач (выбору приоритетных направлений работы):

а) задачи, предполагающие самоактуализацию, самовыражение участников тренинга;

б) задачи, ориентированные на коррекцию самооотношения (самооценка, самопрезентация, личные страхи и тревожность); в) задачи, предполагающие развитие эмпатии, эмоционального интеллекта; г) задача повышения психологической культуры личности в целом; д) задачи, ориентированные на развитие стратегий поведения в конфликте.

2. По формам работы: фронтальная работа, работа в малых подгруппах, работа в парах постоянного состава, работа в парах сменного состава.

3. По методам: комплекс методов и приемов арт-терапевтического подхода; метод групповых обсуждений («мозговой штурм», метод кейсов); ролевая игра; проблемное проектирование.

4. По режиму работы: кратковременные (до 2 часов) ежедневные встречи; кратковременные еженедельные встречи; встречи полного рабочего дня еженедельные; встречи полного рабочего дня без перерывов в течение трех дней (погружение).

Коммуникативная компетентность сотрудников образовательных организаций в теории и на практике

В исследовании приняли участие педагогические коллективы 18 школ Иркутской области, всего по совокупности списков 986 сотрудников. Эмпирическому исследованию предшествовал теоретический анализ, показавший неоднозначность и противоречивость подходов к определению коммуникативной компетентности и интерпретациям ее различных аспектов [Жуков и др., 1991; Зимняя, 2004; Сидоренко, 2003]. В целом в психологии получило наибольшее распространение понимание коммуникативной компетентности как сложной характеристики личности, включающей коммуникативные способности и умения, психологические знания в области общения, свойства личности, психологические состояния, сопровождающие процесс общения [Гавра, 2011; Зотова, 2006; Левитан, 2001]. Ряд авторов включают в содержание коммуникативной компетентности систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенных кругах ситуаций [Жуков, 1991]. Конкретизируя, можно определить коммуникативную компетентность как ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения, обеспечивающими успешность решения поставленных коммуникативных задач [Емельянов, 1985].

На основе теоретических положений было обосновано использование для измерения и оценки коммуникативной компетентности сотрудников образовательной организации следующих методик: «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС); «Диагностика коммуникативной социальной компетентности» (КСК) [Шатрова, 2008]. С помощью этих методик осуществлялась диагностика сотрудников образовательных организаций примерно за два месяца до проведения тренинга. С одной стороны, это позволяло избежать эффекта повторного тестирования, с другой стороны, коммуникативная компетентность достаточно

стабильное свойство и вероятность того, что за два месяца до тренинга она кардинально изменится и внесет погрешность в эксперимент, очень мала. Повторная диагностика проводилась после тренинга также пролонгировано (после 1–2 месяцев), что позволяло увидеть долговременный эффект от тренинга. В качестве эффективных выбирались те программы тренингов, которые позволили получить наибольшую динамику в показателях перечисленных методик. Для обработки результатов тестирования – оценки достоверности сдвига значений коммуникативной компетентности – использовался Т-критерий Вилкоксона.

При работе с программами тренингов мы ориентировались прежде всего на идеи И.В. Вачкова, понимающего под тренингом «все специально созданные малые группы, участники которых при содействии ведущего-психолога включаются в своеобразный опыт интенсивного общения, ориентированный на оказание помощи каждому в решении разнообразных психологических проблем и в самосовершенствовании (в частности, в развитии самосознания)» [Вачков, 2001, 7]. Семантически тренинг интерпретировался как поэтапный процесс, включающий изменение смысловых установок личности, расширение и увеличение когнитивной сложности кругозора или осознание чего-то нового; овладение новыми инвариантами коммуникативного поведения [Захарова, Басалаева, Казакова, Игнатъева, Киргизова, 2015].

При разработке и проведении тренинга учитывались выделенные И.В. Вачковым специфические черты тренинга: наличие и строгое соблюдение ряда принципов групповой работы; нацеленность на психологическую помощь участникам группы в саморазвитии, при этом такая помощь исходит не только (и не столько) от ведущего, сколько от самих участников; наличие более или менее постоянной группы (обычно от 7 до 15 человек), периодически собирающейся на встречи или работающей непрерывно в течение двух-пяти дней; акцент на взаимоотношениях между участниками группы, которые развиваются и анализируются в ситуации «здесь и теперь».

Реализация программы исследования позволила сделать следующие выводы. В плане целевых ориентаций максимальный рост показателей дали программы тренингов, преимущественно ориентированные на развитие эмпатии, эмоционального интеллекта и эффективного поведения в конфликте. Решение иных типов задач, перечисленных выше, по результатам итоговой диагностики было признано малоэффективным. С точки зрения методов: были получены максимальные изменения коммуникативной компетентности при использовании ролевых игр, отражающих профессиональную сферу сотрудников. Наиболее эффективной формой работы на основе анализа полученных результатов были признаны работа в группах и парах сменного состава. Наибольший прирост в показателях коммуникативной компетентности был получен при использовании режима погружения.

Аспекты тренинга, не вошедшие в перечень эффективных, были ранжированы по принципу общей весомости (парциального вклада) каждого фактора в изменение зависимой переменной (от наиболее весомого до минимально значимого). Результата оказался следующим.

1. По постановке конкретных задач (приоритетных направлений работы): направленность на повышение психологической культуры личности в целом (весомость – 0,15); перечень задач, предполагавших обобщенно самоактуализацию (весомость 0,11), самовыражение участников тренинга; задачи, ориентированные на коррекцию самооотношения (весомость 0,03). Можно сделать вывод: эффективность тренинга коммуникативной компетентности повышается при конкретизации задачи и смещении акцента с проблем «Я» на проблемы контакта («Мы»).

2. По формам работы: работа в малых подгруппах (весомость 0,31), работа в парах сменного состава (весомость 0,22), работа в парах постоянного состава (0,11). Следовательно, эффективность тренинга коммуникативной компетентности повышается при организации более сложных форм общения по количеству участников и их вариативности.

3. По методам: метод групповых обсуждений («мозговой штурм», метод кейсов) (весомость – 0,27); комплекс методов и приемов арт-терапевтического подхода (0,16); проблемное проектирование (0,16). Соответственно, эффект развития коммуникативной компетентности во время тренинга тем больше, чем ближе предлагаемая «ситуация» к реальной профессиональной задаче.

4. По режиму работы: встречи полного рабочего дня еженедельные (весомость 1,8); кратковременные (до 2 часов) ежедневные встречи (1,5); кратковременные еженедельные встречи (1,2).

В целом коммуникативная компетентность сотрудника образовательной организации является достаточно устойчивым интегральным психологическим свойством, способным тем не менее к высокой позитивной динамике при создании эффективных условий в рамках тренинга. Это подтверждается тем, что у сотрудников, не включенных в программы тренингов, статистически значимых изменений в коммуникативной компетентности не произошло (не было обнаружено изменений у 98% испытуемых этой группы); в тренинговых группах, в которых использовались задачи, формы, методы и режим, отнесенные выше к неэффективным, статистически значимых изменений в коммуникативной компетентности не произошло (изменения обнаружены лишь у 4,5% испытуемых), несмотря на активное участие в тренинге; у участников тренингов, в рамках которых были реализованы частично эффективные аспекты тренинга (например, ориентация на эмпатию при использовании ролевых игр, но при индивидуальных формах работы и режиме кратковременных еженедельных встреч) были зафиксированы изменения на уровне тенденций; у участников тренингов с использованием эффективных аспектов были получены статистически значимые изменения коммуникативной компетентности на уровне $p < 0,05$. При этом числовые значения в этих группах отличались от показателей предыдущих групп в геометрической пропорции, что говорит о наличии эффекта взаимодействия переменных (вклад в развитие зависимой переменной дают не только сами компоненты тренинга, но и их соотношение, совместное использование).

Заключение

Исследование и его представленные выше результаты показали, что коммуникативную компетентность сотрудников образовательных организаций можно эффективно развивать с учетом спецификации тренинга по задачам, формам, методам и режиму работы, а использование компонентов, признанных неэффективными, значительно снизит результативность тренинга.

Предполагается дальнейшее исследование проблемы эффективных компонентов тренинга на базе лаборатории социализации субъектов образования ГАУ ДПО «Институт развития образования Иркутской области». В настоящий момент продолжается работа по следующим направлениям: выявление эффективных компонентов (спецификации) тренинга при решении других задач на выборке служащих образовательной организации (на примере развития организационной лояльности); выявление эффективных компонентов тренинга при развитии коммуникативной компетентности на другой выборке (на примере сотрудников МВД).

Библиография

1. Аблитарова А.Р., Пшонник О.А. Коммуникативная компетентность как базовый элемент развития педагогической культуры будущего воспитателя // Вопросы дошкольной педагогики. 2016. № 2. С. 10-13.
2. Бакли Л., Кейпл Дж. Теория и практика тренинга. СПб.: Питер, 2002. 352 с.
3. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники. М.: Ось-89, 2001. 224 с.
4. Гавра Д.П. Основы теории коммуникации: Стандарт третьего поколения. СПб.: Питер, 2011. 288 с.
5. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: ЛГУ, 1985. 166 с.
6. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. Киров: Аверс, 1991. 142 с.
7. Зайцева Т.В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие. М.: Смысл, 2002. 80 с.
8. Захарова Т.В., Басалаева Н.В., Казакова Т.В., Игнатьева Н.К., Киргизова Е.В., Бахор Т.А. Коммуникативная компетентность: понятие, характеристики // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 4. URL: www.science-education.ru/127-20413
9. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. М.: Московский исследовательский центр подготовки специалистов, 2004. 42 с.
10. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности // Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика». Таганрог, 2006. № 13(68). С. 225-227.
11. Конев Ю.А. Влияние коммуникативного тренинга на компетентность учителя в общении: автореферат дис. ... канд. психол. наук. СПб, 1998. 26 с.

12. Корчагина М.И. Развитие коммуникативной компетентности педагога профессионального колледжа: автореферат дис. ... канд. пед. наук. М., 2008. 30 с.
13. Левитан К.М. О содержании понятия «коммуникативная компетентность». Перевод и межкультурная коммуникация. Екатеринбург: АБМ, 2001. С. 89-91.
14. Рунова С.А. Коммуникативная компетенция учителя как основополагающая его профессионализма // Педагогические науки. 2014. № 26-1. С. 136-142.
15. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2003. 208 с.
16. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Институт Психотерапии, 2002. 490 с.
17. Шатрова С.А. Формирование коммуникативной компетентности будущих педагогов: автореферат дис. ... канд. пед. наук. М., 2008. 30 с.

Training as a method of communicative competence development of educational institution employees

Aleksandr V. Glazkov

Doctor of Psychology, Professor,
Head of the Department of social, extreme and penitentiary psychology,
Irkutsk State University,
664003, 1 Karla Marksa st., Irkutsk, Russian Federation;
e-mail: glazcov_2001@mail.ru

Vladimir A. Glazkov

Head of the laboratory of socialization of the subjects of education,
Institute of education development of the Irkutsk region,
Center of socialization, education and non-formal education,
664003, 75a Lytkina st., Irkutsk, Russian Federation;
e-mail: v.glazkov@iro38.ru

Abstract

The article is devoted to the problem of increasing the efficiency of training as the method of development of communicative competence among the employees of educational institutions (schools). The relevance of the study is substantiated by both the increasing demands for communicative sphere of pedagogical workers, need for continuous development of their communicative competence, and insufficient efficiency of existing methods for this development, including training.

The authors substantiate the necessity of specification of the training, the general idea of which is that for all types of training it is possible to allocate common features: tasks, forms, methods and modes of organization, ensuring the effectiveness of the training. The paper presents the results of such specification by the example of trainings on the development of communicative competence among employees of educational institutions. The essence of the empirical work in groups of school teachers is in the typologization of such standardized components of the training program, as tasks, forms, methods and mode of work, their combination and preparation of training programs with different variants of ratio of the mentioned components. In the course of the study of a particular type of training its objectives, forms, methods, modes have been ranked according to the degree of effectiveness. The selection of training programs, which allow obtaining the highest performance indicators, is conducted. The authors conclude that the specification of the trainings is a means of enhancing their effectiveness. In conclusion, the prospects of further research of effective components of the training are determined.

For citation

Glazkov A.V., Glazkov V.A. (2017) Trening kak metod razvitiya kommunikativnoi kompetentnosti sotrudnikov obrazovatel'noi organizatsii [Training as a method of communicative competence development of educational institution employees]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 6 (1A), pp. 90-99.

Keywords

Communicative competence, employee of an educational institution, training, training specification, types of tasks, forms, methods and modes, training effectiveness.

References

1. Ablitarova A.R., Pshonnik O.A. (2016) Kommunikativnaya kompetentnost' kak bazovyi element razvitiya pedagogicheskoi kul'tury budushchego vospitatelya [Communicative competence as a basic element of development of pedagogical culture of a future teacher]. *Voprosy doshkol'noi pedagogiki* [Issues of Preschool Pedagogy], 2, pp. 10-13.
2. Buckley R., Caple J. (1990) *The theory and practice of training*. London: Cogan Page (Russ. ed.: Bakli L., Keipl Dzh. (2002) *Teoriya i praktika treninga*. St. Petersburg: Piter Publ.).
3. Emel'yanov Yu.N. (1985) *Aktivnoe sotsial'no-psikhologicheskoe obuchenie* [Active socio-psychological training]. Leningrad: Leningrad State University.
4. Fetiskin N.P., Kozlov V.V., Manuilov G.M. (2002) *Sotsial'no-psikhologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i malykh grupp* [Socio-psychological diagnostics of development of personality and small groups]. Moscow: Institute of Psychotherapy.

5. Gavra D.P. (2011) *Osnovy teorii kommunikatsii: Standart tret'ego pokoleniya* [Fundamentals of the theory of communication. Standard of the third generation]. St. Petersburg: Piter Publ.
6. Konev Yu.A. (1998) *Vliyaniye kommunikativnogo treninga na kompetentnost' uchitelya v obshchenii: avtoreferat dis. ... kand. psikholog. nauk* [The impact of the communicative training on the teacher's competence in intercourse. Doct. Diss. Abstract]. St. Petersburg.
7. Korchagina M.I. (2008) *Razvitiye kommunikativnoi kompetentnosti pedagoga professional'nogo kolledzha: avtoreferat dis. ... kand. ped. nauk* [The development of communicative competence of a vocational college teacher. Doct. Diss. Abstract]. Moscow.
8. Levitan K.M. (2001) *O sodержanii ponyatiya "kommunikativnaya kompetentnost'". Perevod i mezhkul'turnaya kommunikatsiya* [On the concept of "communicative competence". Translation and cross-cultural communication]. Yekaterinburg: ABM Publ., pp. 89-91.
9. Runova S.A. (2014) *Kommunikativnaya kompetentsiya uchitelya kak osnovopolagayushchaya ego professionalizma* [Communicative competence of the teacher as fundamental to his/her professionalism]. *Pedagogicheskie nauki* [Pedagogical sciences], 26-1, pp. 136-142.
10. Shatrova S.A. (2008) *Formirovaniye kommunikativnoi kompetentnosti budushchikh pedagogov: avtoreferat dis. ... kand. ped. nauk* [The formation of communicative competence of future teachers. Doct. Diss. Abstract]. Moscow.
11. Sidorenko E.V. (2003) *Trening kommunikativnoi kompetentnosti v delovom vzaimodeistvii* [Communicative competence training in business interaction]. St. Petersburg: Rech' Publ.
12. Vachkov I.V. (2001) *Osnovy tekhnologii gruppovogo treninga. Psikhotekhniki* [The basics of technology of group training. Psycho technologies]. Moscow: Os'-89 Publ.
13. Zaitseva T.V. (2002) *Teoriya psikhologicheskogo treninga. Psikhologicheskii trening kak instrumental'noe deistvie* [The theory of psychological training. Psychological training as an instrumental action]. Moscow: Smysl Publ.
14. Zakharova T.V., Basalaeva N.V., Kazakova T.V., Ignat'eva N.K., Kirgizova E.V., Bakhor T.A. (2015) *Kommunikativnaya kompetentnost': ponyatie, kharakteristiki* [Communicative competence: definition, characteristics]. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya* [Modern problems of science and education], 4. Available at: www.science-education.ru/127-20413 [Accessed 3/12/16].
15. Zhukov Yu.M., Petrovskaya L.A., Rastyannikov P.V. (1991) *Diagnostika i razvitiye kompetentnosti v obshchenii* [Diagnostics and development of competence in communication]. Kirov: Avers Publ.
16. Zimnyaya I.A. (2004) *Klyucheveye kompetentnosti kak rezul'tativno-tselevaya osnova kompetentnostnogo podkhoda v obrazovanii* [Key competences as effectively-targeted basis of competence approach in education]. Moscow: Moscow Research Center for Specialists' Training.
17. Zotova I.N. (2006) *Kharakteristika kommunikativnoi kompetentnosti* [Characteristics of communicative competence]. *Izvestiya TRGU. Tematicheskii vypusk "Psikhologiya i pedagogika"* [Bulletin of the Taganrog State University of Radio Engineering. Thematic issue "Psychology and Pedagogy"]. Taganrog, 13 (68), pp. 225-227.