

ГТФХР 14.07.03

Қ.М. Нағымжанова¹, А.Д. Ахметбек²^{1,2} «Тұран-Астана» университеті, Нұр-Сұлтан, Қазақстан(E-mail: ²araylym.akhmetbek@mail.ru)

Болашақ педагог-психологтардың коммуникативтік құзыреттілігін дамытудағы тренингтің рөлі

Аннотация: Мақалада болашақ педагог-психологтардың ЖОО-да педагогикалық пәндерді оқыту процесінде педагогикалық тренингті ұйымдастыру арқылы коммуникативтік құзыреттілікті дамытудың мәні мен мүмкіндіктері ашылады.

Кілт сөздер: қарым-қатынас, коммуникативтік құзыреттілік, тренинг.

DOI: <https://doi.org/10.32523/2220-685X-2020-59-4-19-28>

Әлемдік тенденцияларды ескере отырып, отандық білім беруді дамытуды реформалау құзыреттілік тәсілінің өзектілігін объективті түрде (А.В. Хуторской, И.А. Зимняя, О.Е. Лебедев, А.М. Князев және т.б.) анықтайды. Отандық психологиялық-педагогикалық ғылымда соңғы жылдары «құзырет» және «құзыреттілік» ұғымдарын зерттеу, әр түрлі қызмет түрлеріне әр түрлі құзыреттіліктерді бөлу бойынша зерттеулер белсенді түрде жүргізілуде.

Құзыреттілік дегеніміз – адамның іс-әрекетке тәуелсіз және табысты қатысуы үшін жинақталған білім мен тәжірибеге негізделген жалпы қабілеттілігі мен іс-әрекетке дайындығында көрінетін адамның ажырамас сапасы деп түсініледі.

«Құзыреттілік» ұғымы «білім», «білік», «дағдылар» ұғымдарына қарағанда кеңірек, өйткені ол тұлғаның бағдарлануын (мотивация, құндылық бағдарлары және т.б.), оның стереотиптерді жеңе білу, қиындықтарды сезіну, көрегендік, ойлау икемділігі қабілеттерін қамтиды, мінез - тәуелсіздік, мақсаттылық, мықты қасиеттер.

Сондай-ақ, құзыреттілік адамның тиісті құзыретке ие болуы, оның ішінде өзіне және қызмет субъектісіне деген жеке қатынасын түсіну деп түсініледі.

Коммуникативті құзыреттілік басқалармен бірге зерттеушілермен де (В.И. Байденко және басқалары) заманауи жағдайларда маңызды және талап етілетіндердің бірі ретінде ерекшеленеді.

Зерттеушілер коммуникативті құзыреттілікті оның қызмет етуінің ерекше сипатына және жеке адамның да, жалпы адамзат қоғамының дамуындағы маңыздылығына байланысты әлеуметтік деп жіктейді. Ол адамның өзін-өзі тануға және өзін-өзі анықтауға дайындығын қамтамасыз етеді, адамның ішкі әлемін құрудың және байытудың құралы, өзімен және қоршаған шындықпен үйлесімділікке жетудің шарты.

Біз үшін коммуникативті құзыреттілік ерекше қызығушылық тудырады. Өйткені болашақ педагог-психологтың кәсібилігі мен жетістігінің маңызды компоненті басқа пәндермен тиімді өзара әрекеттесу мүмкіндігі болып табылады.

Психологиялық-педагогикалық әдебиеттерде «коммуникативті құзыреттілік» түсінігінің кең спектрі ұсынылған. Осы тұжырымдаманы анықтауға кейбір тәсілдерді қарастырайық.

Психологиядағы қарым-қатынас өзара түсіністікке жетелейтін екі жақты ақпарат алмасу процесі ретінде түсіндіріледі. Коммуникативті құзыреттілік, Л.В. Рябова және С.И. Самыгин, басқа адамдармен қажетті байланыс орнату және қолдау қабілеттілігінде. Тиімді коммуникация серіктестер арасындағы өзара түсіністікке қол жеткізумен, жағдайды және қарым-қатынас субъектісін жақсы түсінумен сипатталады (жағдайды түсінуде үлкен сенімділікке жету проблемалардың шешілуіне ықпал етеді, ресурстарды оңтайлы пайдалану арқылы мақсаттарға жетуді қамтамасыз етеді). Коммуникативті құзыреттілік тұлғааралық өзара әрекеттесудің белгілі бір жағдайында тиімді коммуникация құруға қажетті ішкі ресурстар жүйесі ретінде қарастырылады [3, 57-58 б.].

Е.В. Сидоренко коммуникативті құзыреттілікке үш компонентті қосады: коммуникативті қабілет, коммуникативті білім, коммуникативті дағдылар [4, 60-61 б.]. Коммуникативті қабілет, Е.В. Сидоренко, екі жолмен түсіндірілуі мүмкін: адамның қарым-қатынастағы табиғи дарындылығы және коммуникативті өнімділік ретінде. Еріксіз экспрессивтілікті немесе «өздігінен кодтау қабілеті» деп аталатынды коммуникативті қабілеттер санына жатқызу керек. Ол белгілі бір

сигналдарды әдейі жасау қабілетін дамытуда белгілі бір артықшылықтар береді. Алайда, бұл басқа адамдардың сигналдарын «оқу» мүмкіндігімен байланысты емес.

Коммуникативті білім дегеніміз - бұл коммуникация дегеніміз не, оның түрлері, фазалары, даму заңдылықтары қандай. Бұл қарым-қатынастың қандай әдістері мен тәсілдері бар, олардың қандай әсер ететіндігі, әртүрлі жағдайларға қатысты қандай әдістер өте тиімді екендігі туралы білім. Бұл бағыт белгілі бір коммуникативтік дағдылардың даму дәрежесі туралы және белгілі бір адам үшін қандай әдістер тиімді және қайсысы тиімсіз екендігі туралы білімді қамтиды. Қарым-қатынас дағдылары - коммуникативті сигналдарды қабылдау және шығару қабілеті: вербалды, вербалды емес және паралингвистикалық.

Г.Чанышеваның пікірі бойынша коммуникативті құзыреттілікке вербалды және вербалды емес құзыреттілік жатады. Вербалды құзыреттілік тұжырымның өзектілігі, тұжырымның мазмұны мен ішкі мәтінін, жазу мен сөйлеу кезінде қиындықтардың болмауын, ақпаратты интерпретациялаудың өзгергіштігін, бағалау стереотиптері мен үлгілері саласындағы жақсы бағдарды, қолданылған ұғымдардың мағыналарының көптігін, сөйлеудің метафоралық табиғатын ескере отырып анықталады. Бұл жағдайда құзыреттілік қарым-қатынас субъектісін, оның субъективті қасиеттерін сипаттайды. Вербалды емес құзыреттілікке паралингвистикалық және экстралингвистикалық қатынас құралдары жатады. Онда мимикаға, ым-ишараға, сыртқы келбетке басымдық беріледі [3, 148 б.].

Коммуникативті құзыреттілік шеңберінде айтылғандарды қорытындылай келе, біз құрылымы жағынан күрделі және ұйымдастыруда біртұтас, жеке тұлғаның қарым-қатынасы мен өзін-өзі жүзеге асырудың негізгі міндеттерін жүзеге асырудың сәттілігін қамтамасыз ететін білімді айтамыз.

Психологиялық-педагогикалық әдебиеттерді талдау негізінде болашақ педагог-психологтың коммуникативті құзыреттілігінің келесі компоненттерін бөліп қарастыруға болады деп санаймыз:

- Педагогикалық қызмет үшін қарым-қатынастың маңызы мен маңызын түсіну, қарым-қатынасқа жеке дайындығы;

- Өзара әрекеттесу жағдайларына сәйкес ойларды құрастырудың вербальды және вербальды емес құралдары мен тәсілдерін таба білу;

- Әңгімелесушіні тыңдау, есту және түсіну мүмкіндігі;

- Сөйлеу техникасында жұмыс істеу дағдылары (тыныс алу, дауыс, дикция және т.б.);

- Топта, командада жұмыс істеу дағдылары;

- Өз идеяларыңызды нақты және сенімді түрде ұсына білу;

- Кәсіби және өмірлік жағдайлардағы қақтығыстардың алдын-алу және шешу құралдарына ие болу, жанжалды жағдайлардың салдарын болжау және бағалау;

- Эмоционалды-ерікті өзін-өзі реттеу әлеуметтік және кәсіби өзара әрекеттесу жағдайындағы қарым-қатынас нормалары шеңберінде өзінің мінез-құлқын адекватты түрде реттеу мүмкіндігі ретінде.

Коммуникативті құзыреттілік тек өзінің жеке іс-әрекетінің тәжірибесінде қалыптасады, сондықтан университеттің білім беру ортасы студент оны оның қалыптасуына ықпал ететін жағдайларға тап болатындай етіп құрылуы керек. Сондықтан болашақ педагог-психологтың коммуникативті құзыреттілігін дамыту арнайы ұйымдастырылған тренинг барысында жүзеге асуы керек.

Болашақ мұғалімнің кәсіби-педагогикалық құзыреттіліктерін дамыту бойынша жұмыстың негізгі кезеңдеріне Е.Ф. Зер, Л.М. Митина, А.М. Павлова, Е.Е. Сымянюк [1,2] мыналарды қамтиды:

- Дайындық кезеңі: кәсіби құзыреттіліктің психодиагностикасы;

- Хабардар болу кезеңі: студенттерге анықталған проблемалар, оларды шешу жолдары туралы ақпарат беру және өзін-өзі таныту жаттығуларын қолдану;

- Қалыптастыру кезеңі: психологиялық-педагогикалық пәндер бойынша сыныпта кәсіби құзыреттілікті дамытуға арналған тренингтер өткізу;

- Іс-әрекет кезеңі: педагогикалық практиканың армиясындағы студенттер үшін педагогикалық сабақтарды ойнату және оларды өз бетінше шешу.

«Педагогика және психология» мамандығы студенттерінің коммуникативті құзыреттілігін зерттеу болашақ педагог-

психологтың көпшілігінің коммуникация процесін құрылымдау мен қарым-қатынас тактикасын таңдауда қиындықтары бар екенін анықтауға мүмкіндік берді. Бұл мәселелер оларға тиімді коммуникативтік дағдыларды дамытуды қиындатады.

Болашақ педагог-психологтармен «Оқытудың педагогикалық технологиялары», «Психологиялық-педагогикалық практикалық дайындық» және басқа пәндер шеңберінде «Мұғалімнің коммуникативті құзыреттілігінің психологиялық-педагогикалық аспектілері», «Педагогикалық технология негіздері», «Мәні педагогикалық шеберлік», «Педагогикалық қарым-қатынастың ерекшеліктері» және т.б. Алайда, біздің студенттермен жұмыс тәжірибеміз көрсеткендей, болашақ коммуникативті құзыреттілік мұғалімдері мен оңтайлы әдістер мен тәсілдерді таңдай білуге, қарым-қатынасқа қабілеттілік қалыптастыру жаттығу жаттығуларының әр түрлі түрлерінің процесінде жүреді.

Қызметтің бұл түрі топтық жұмысты қамтиды. Ұжымдық тәжірибе тұлғааралық мәселелерді шешуге көмектеседі, болашақ мұғалім-психолог үшін өзін-өзі таныту және өзін-өзі тану процестерін жеңілдетеді, оған жаңа дағдыларды игеруге, стильдермен тәжірибе жасауға, топтағы өзара әрекеттесудің әр түрлі тактикаларын тексеруге және т.б. қарым-қатынас әдістері мен тәсілдерін өңдеу келесі логикадағы практикалық жаттығуларда жүзеге асырылады. Оқытылатын теориялық материалды жалпылау негізінде студенттер сыныпта әр түрлі коммуникативті техниканы жүзеге асырудың тетіктерін жасайды, содан кейін жұпта немесе микротоптарда қарым-қатынастың әр түрлі жағдайларын ойнай отырып, оларды тексереді.

Мысалы, болашақ психологтар үшін байланыс орнатудың әдістемесі жасалды, ол келесі қадамдарды қамтиды:

1. Осы адамға деген көзқарастың оң екендігін анықтаңыз;
2. Көз байланысын орнатыңыз, оған өзіңіз көріп, қабылдаған ақпаратты ақылмен жеткізіңіз;
3. Жұмсақ күлімсіреуді, босаңсыған күйді, ашықтықты көрсетіңіз;
4. Қажет болған жағдайда қарым-қатынасты азайту үшін серіктеске қол тигізу керек;
5. Сіз оны көргеніңізге қуаныштымын деп айтуға сіз бұл кездесуге ризасыз;
6. Қажетті ақпаратты жіберіңіз;

7. Оған амандық, жағымды күн, сәттілік тілеңіз;

8. Кездесу барысында туындаған өз сезімдеріңіз бен ойларыңызды қадағалаңыз, олардың жағымды және жағымсыз жақтарын табыңыз.

Студенттермен жұмыс тәжірибесі көрсеткендей, педагог-психологтар үшін белгілі бір қиындық диалог құру және сұрақтар қою болып табылады. Бұл дағдылардың болмауы студенттердің қарым-қатынасты рәсімдеуіне, оны тиімсіз және тұлғасыз етуге әкеледі. Осыған байланысты біз тренинг сабақтарында жабық, ашық, альтернативті және басқа да сұрақтар қою қабілетін дамыту жаттығуларына маңызды орын береміз. Сонымен, сыныпта студенттер қарым-қатынаста жиі кездесетін сұрақтар қолданылған жағдайларды ойнады:

- Ашық: бұл туралы не ойлайсыз? Сіз үшін қай аспект маңызды?

- Жабық: егер ..., сіз бақытты боласыз ба? Сіз мұны күтесіз бе ...?;

- Күмәнді білдіретін сұрақтар (егер ... болса, не айтар едіңіз? Не ойланып көрдіңіз ...);

- Қайталанатын сұрақтар (сіз шынымен ... деп ойлайсыз ба? Бұл өте қызықты сұрақ. Біз оған кейінірек ораламыз) және т.б.

Түсіндіретін сұрақтарды қолдану технологиясы да әзірленді, оның көмегімен спикермен кері байланысты тиімді орнатуға, ақпараттың бұрмалану мен жіберілу ықтималдығын минимумға дейін төмендетуге және сол арқылы қалаған өзара түсіністікке қол жеткізуге болады. Сабақта оқушылардан нақты жағдай сұралды, соған сәйкес болашақ мұғалімдер сұрақтың мақсаты мен сұрақтың өзін тұжырымдауы керек болатын, мысалы:

1-жағдай: әңгімелесуші өз ойын дұрыс тұжырымдамады. Сұрақтың мақсаты: айтылғанды қайта тұжырымдау арқылы ойды нақтылау. Сұрақтың мазмұны: Менің түсінуімше, сіз оны айттыңыз ... Дұрыс па?

2-жағдай: сұхбаттасушы сіздің дәлелдеріңізбен келіспейді. Сұрақтың мақсаты: бас тартудың себебін анықтау. Сұрақтың мазмұны: талқылауды қандай позициялар бойынша жалғастыра алатынымызды және сіздің күмәндарыңыздың негізінде не жатқанын түсіндіріп бере аласыз ба?

Осы дағдыларды игере отырып, студенттер диалогтарды құрылымдау кезінде өздерін сенімді сезінеді, проблемалық ситуацияларды шешуге белсене араласады, өзара әрекеттесудің оңтайлы нұсқаларын таңдауға тырысады.

Педагог-психологтың коммуникативті шеберлігі арасында тыңдау қабілетіне ерекше орын беріледі. Бір қарағанда, бұл дағды оңай және қол жетімді болып көрінуі мүмкін, бірақ зерттеулер көрсеткендей, кез-келген адам қарым-қатынас серіктесін шебер тыңдай алмайды. Кәсіби педагогикалық тыңдауға сөйлесуші студентке оның сөйлесуді жалғастыруға итермелейтін ерекше мадақтау қатынасы жатады; оның ойының дамуына ықпал ететін оқушыға нақты әсер ету.

Тренинг барысында оқушылардың рефлексиялық тыңдау мәнерін қалыптастыру үшін парафразалау және қорытындылау сияқты әдістер қолданылды. Парафразалау әдісі серіктестің ойларын өз сөзімен тұжырымдау, яғни. байланыс серіктесінің сөздерінің қысқаша мазмұнын өз басылымында, бірақ оның көзқарасын сақтай отырып. Спикерге оның хабарламасының мәнін қайтару оның дұрыс түсінгендігін анықтауға мүмкіндік береді. Студенттерге осы техниканы жүзеге асыруға келесі тіркестер көмектесті: «Басқаша айтқанда, сіз ... деп ойлайсыз ...», «Сіздің ойыңызша ...», «Сонымен, сіз солай ойлайсыз ...» және т.б. Рекап техникасы - бұл айтылғандардың бәрін қайталауға арналған тыңдау, бірақ өте қысқа. Бұл техника сөйлеушінің ойларын бірыңғай семантикалық өріске біріктіруді білдіреді. Қорытындылаудың негізгі мақсаты - тыңдаушының хабарламаның бір бөлігін емес, оның барлығын қабылдағаны туралы белгі беру. Болашақ педагог-психологтар бұл техниканы келесі тіркестердің көмегімен жүзеге асырды: «Сіз айтқанды қорытындылау келе ...», «Сонымен, егер мен дұрыс түсінсем ...» және т.б.

Қарым-қатынас кезінде өзінің эмоциялық көріністерін білу маңызды. Қолданылған тренинг жаттығуларының мақсаты оқушылардың қолда бар эмоционалдық көріністерін анықтау, оларға деген өзіндік көзқарастарын білдіру, олардың қарым-қатынас жағдайында пайда болуына себеп болған себептерді табу, олардың өзгеру қажеттілігін түсіну, жағымды эмоционалдық жағдай мен көңіл-күйді сақтауға, оқытуға бағытталған әсер ету әдістері мен тактикаларын тұжырымдау

болды. эмоционалдык стрессті төмендету жолдары. Студенттерден келесі жаттығуларды орындау сұралды.

1. Сізге таныс эмоциялардың барлығын тізімдеңіз, оларды жағымды, жағымсыз және бейтарап деп бөліп жазыңыз. Көптеген эмоциялардың қарама-қарсы, полярлық жұптары бар екенін ескеріңіз.

2. Мүмкіндігінше эмоционалды көріністерді салыңыз. Топқа (немесе серіктеске) әр түрлі эмоцияларды көрсетіңіз, олар сіз оларды сыртқы көріністерінен тани аласыз. Эмоцияны бейнелейтін пиктограмманы алыңыз: рахат, қызығушылық, наразылық, бас тарту, қуаныш, қайғы, күмән, таңдану, қорқыныш, ұят, кінә.

3. Достарыңызбен, отбасыңызбен, бейтаныс адамдармен, балалармен және т.с.с. қарым-қатынас кезінде қандай эмоциялар жиі кездесетінін анықтаңыз. Неліктен? Сіз ең жағымды немесе жағымсыз сәттерді бастан өткерген уақыт туралы ойланыңыз.

Қарым-қатынас кезінде серіктестердің бір-бірімен қарым-қатынас жасаудағы қабылдау ерекшеліктерін және осы өзара түсіністік негізінде құрылуын білу маңызды. Қарым-қатынастың күрделілігі - бұл даралықты түсіну және қабылдау қажет. Басқасы, әңгімелесушіге әсер ете білу, мақсатқа жету мен жету жолдарын табу. Оқушыларға басқаларды адекватты қабылдау қабілетін дамытуға көмектесетін жаттығуларды орындау ұсынылады.

«Эмпатикалық (белсенді) тыңдау техникасы» жаттығуы мұғалім бағалаудан, кеңес беруден, түсіндіруден басқаның мінез-құлқын талдауға және түсіндіруге тырысудан бас тартатын позицияларды өңдеуге мүмкіндік береді және оның сезімдері мен эмоционалды жағдайларын мүмкін толық және дәл сипаттауға бағытталған.

«Мен - мәлімдемелер» жаттығу техникасы қиын, жанжалды жағдайда серіктеспен емдеудің оңтайлы түрін құруға көмектеседі. Оны болашақ мұғалім қарама-қайшылық, қарама-қайшылық және соқтығысу жағдайында қолдана алады, соның арқасында болашақ мұғалім өзінің қызығушылығын ескере отырып, оның мінез-құлқын өзгерту мүмкіндігі жоғарылап, серіктесті қабылдау, құрмет қатынастарын сақтайды.

Сонымен, коммуникативті құзыреттілік болашақ мұғалімді даярлаудың құрамдас бөлігі ретінде қазіргі білім беру

жағдайында қажет болып табылады, оның хабардарлығы мен қарым-қатынасқа дайындығын қамтамасыз етеді, оны алуан түрлі коммуникативтік қатынастар жүйесіне қосуға мүмкіндік береді. Тренинг жаттығуларын қолдана отырып өткізілген сабақтар болашақ білім беру психологтарында коммуникативті құзыреттіліктің белгілі бір деңгейін ғана емес, сонымен бірге өздерінің коммуникативті әдістері мен тактикаларын көрсету қажеттілігін анағұрлым тиімді қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Әдебиет тізімі

1. Зеер Э.Ф. Модернизация профессионального образования: компетентносный подход: учеб. пособие / Э.Ф. Зеер, А.М. Павлова, Э.Э. Сыманюк. – М.: Моск. психолого.-соц. ин-т, 2005. – 303 с.
2. Митина Л.М. Психология труда и профессионального развития учителя: учеб. пособие / Л.М. Митина. – М.: Академия, 2004. - 340 с.
3. Рябова Л.В. Эмоции и культура общения / Л.В. Рябова, С.И. Самыгин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 447 с.
4. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2008. - 208 с.
5. Чанышева Г. О коммуникативной компетентности / Г. Чанышева // Высшее образование в России. – 2005. – №2. – С.45-52

К.М. Нагымжанова¹, А.Д. Ахметбек²

^{1,2} Университет «Туран-Астана», Нур-Султан, Казахстан

Роль обучения в развитии коммуникативных компетенций будущих педагогов и психологов

Аннотация: В статье раскрывается сущность и возможности развития у будущих педагогов и психологов коммуникативной компетентности через организацию педагогического тренинга в процессе обучения педагогическим дисциплинам в вузе.

Ключевые слова: общение, коммуникативная компетентность, тренинг.

К.М. Nagymzhanova¹, A.D. Ahmetbek²

^{1,2} «Turan-Astana» University, Nur-Sultan, Kazakhstan

The role of learning in the development of communicative competences of future teachers and psychologists

Abstract: The article reveals the essence and possibilities of developing communicative competence in future teachers and psychologists through the organization of pedagogical training in the process of teaching pedagogical disciplines at a university.

Key words: communication, communicative competence, training.

References

1. Zeyer E.F. Modernizatsiya professional'nogo obrazovaniya: kompetentnosnyy podkhod: ucheb. posobiye [Modernization of vocational education: a competent approach: textbook. manual] (Moscow, Mosk. psihologo.-sots. in-t, 2005). [in Russian]
2. Mitina L.M. Psikhologiya truda i professional'nogo razvitiya uchitelya: ucheb. posobiye [Psychology of labor and professional development of the teacher: textbook. allowance] (Moscow, Academy, 2004). [in Russian]
3. Ryabova L.V. Emotsii i kul'tura obshcheniya [Emotions and culture of communication] (Rostov-on-Don, Phoenix, 2006). [in Russian]
4. Sidorenko Ye.V. Trening kommunikativnoy kompetentnosti v delovom vzaymodeystvii [Training of communicative competence in business lending] (Saint Petersburg, Rech, 2008). [in Russian]
5. Chanysheva G. O kommunikativnoy kompetentnosti [About communicative competence] Vyssheye obrazovaniye v Rossii [Higher education in Russia] (2005) [in Russian]