

В. И. Назаров

Психологические основы моделирования процессов вербальной коммуникации студентов заочного обучения

В статье рассматривается проблема повышения качества подготовки выпускников университета для их продуктивного взаимодействия с людьми в сфере межличностного и делового общения. Предложения автора направлены на развитие коммуникативной компетентности при дистанционном обучении и учитывают ряд обстоятельств: особенности современной формы заочного обучения; переориентация системы образования на установки компетентного подхода; совершенствование и внедрение развитых форм вербальной коммуникации (дебаты, дискуссии).

Ключевые слова: студенты заочного обучения, межличностное общение, коммуникативная компетентность, вербальная коммуникация, концептуальная модель.

V. I. Nazarov

Psychological Bases of Modeling Verbal Communication Processes of External Students

The article is devoted to the issue of improvement the quality of training of graduating students for their further productive cooperation with people in the sphere of interpersonal and business communication. The author's proposals are directed to the development of the communicative competence during distance learning and include a number of circumstances: the peculiarities of a modern form of extramural tuition; reorientation of the educational system to the basis of a competence approach; improvement and adoption of the developed forms of verbal communication (debates, discussions).

Key words: external students, interpersonal communication, a communicative competence, verbal communication, a conceptual model.

Среди основных требований, предъявляемых к выпускнику университета в различных сферах современного производства, сформулировано требование – быть способным к продуктивной организации взаимоотношений и взаимодействия с людьми, быть компетентным в сфере делового и межличностного общения. Поэтому в структуре его личностно-профессиональной компетентности одно из важнейших мест занимает коммуникативная составляющая. Между тем, как показано выше, необходимые специалисту умения и навыки, входящие в состав коммуникативной компетентности, на должном уровне без предваряющей итоговый результат специальной перестройки образовательного процесса не формируются. Не формируется и умение студентов целенаправленно и продуктивно работать со своим субъектным опытом, что служит свидетельством неразвивающейся личности. Восстребованным оказывается такое инновационное преобразование процесса обучения в высшей школе, которое обеспечивает инновационное развитие «креативно-смысловых свойств личности, ее коммуникативно-эмпатийных возможностей в общении и кооперативно-конструктивного взаимодействия с партнерами по совместной деятельности»

(М. В. Кларин). Не случайно в зарубежной психологии с конца 70-х гг. XX в. повышенный интерес вызывают разработки специальных тренингов коммуникативных умений, вначале как терапевтического средства снижения дефицитарности поведенческих навыков, а позднее в аналогичные программы развития стали включать установки на формирование навыков делового общения и асертивного поведения (А. Солтер, Д. Р. Эванс).

Как показывают ранее проведенные исследования, наиболее остро проблема освоения коммуникативных компетенций в образовательном процессе стоит перед студентами заочной формы обучения. Поэтому построению *прогностической модели* организации педагогического процесса, обеспечивающего становление личностно-профессиональной компетентности на основе введения в образовательный процесс диалоговых форм вербальной коммуникации этой категории студентов как средства, обеспечивающего становление и развитие коммуникативного компонента личностно-профессиональной компетентности будущих специалистов с высшим образованием, предшествовало выяснение ряда обстоятельств:

1. Во-первых, требовалось уточнить особенности современной формы заочного обучения и возможности внедрения идей компетентного подхода при перестройке образовательного процесса.

2. Во-вторых, необходимо было конкретизировать основополагающие положения (ведущие идеи) преобразования традиционного процесса обучения на заочном отделении в режим инновационного развития и его переориентации на целевые установки компетентного подхода (на основе принятых ранее *концептуальной и нормативной моделей*).

3. В-третьих, предстояло оценить возможности использования учебного диалога в его наиболее развитых формах (дебаты, дискуссия) как средства обучения студентов вербальной коммуникации и стимулирования процессов становления личностно-профессиональной компетентности вообще и коммуникативной компетентности, в частности.

Остановимся подробнее на каждом из этих вопросов. Системой заочного обучения в России обоснована и реализована на практике возможность (при наличии мотивации, достаточной организованности и внутренней дисциплине обучающихся) получить образование на основе самостоятельной деятельности обучаемых. Она является той реальной основой, на которой будет развиваться в будущем сфера предоставления образовательных услуг. В настоящее время в заочном режиме в России получают образование более полутора миллиона человек.

В стране накоплен огромный опыт организации обучения на расстоянии, контроля за качеством осуществления образовательного процесса, работы с филиалами и учебно-консультационными пунктами, разработки комплектов учебно-методических материалов для разных категорий студентов, пособий, опорных лекций, учитывающих специфику организации системы обучения на расстоянии. Однако лавинообразный прирост необходимой для работы специалиста информации, появление новых требований к выполнению профессиональных обязанностей, к личностно-профессиональной компетентности сотрудника сферы производства обосновывают необходимость привнесения в систему заочного обучения элементов новых технологий. Это повысит ее адаптивные возможности к изменяющимся социальным, экономическим аспектам сегодняшней действительности, позволит преодолеть негативные моменты, связанные с локальностью образования, обеспечит преодоление отставания от существующего уровня технического развития.

Построение процесса обучения с самого начала в режиме заочного, а затем и непрерывного образования означает необходимость ориентации преподавания на формирование у студентов активной, а затем и инициативной позиции в получении образования, обеспечение понимания целесообразности вступления на путь поисков самостоятельных ответов на возникающие вопросы. Процесс обучения взрослого, сформировавшегося человека соотносится не только с созданием определенных условий, обеспечивающих саморазвитие личности, но и формированием мотивации к процессу самосовершенствования через образование на протяжении всей жизни, открытия (выработки, «выстрадывания») смысла соответствующей образовательной деятельности. Понимание необходимости существования образовательного процесса длиной в человеческую жизнь вызывает обоснование безусловности *педагогического сопровождения* этого процесса на протяжении хотя бы вхождения в профессиональную деятельность специалиста, как правило, совпадающего с обучением без отрыва от производства. Это создает возможность и необходимость переосмысления сущности заочного обучения, адаптации его к современным условиям инновационных изменений социальной практики. Возможности использования электронных ресурсов при разработке вариантов получения и передачи информации также позволяют изменить подходы к формированию системы консультационной поддержки студента.

Система заочного обучения в настоящее время вполне достаточна для того, чтобы взять на себя функцию обеспечения постоянной адаптации обученных в этом режиме специалистов к новым экономическим условиям за счет развития образовательных компетенций студентов, проявляющихся, прежде всего, в поиске и переработке информации. Однако она менее ориентирована на развитие у обучаемых инициативы и активности, самостоятельности в принятии профессионально важных решений; способности к саморазвитию своей индивидуальности, к пополнению и пересмотру, перестройке своих компетенций на протяжении профессиональной жизни; на обретение практических навыков, позволяющих принимать ответственные решения в условиях ограниченной информации, в ситуациях высокой степени неопределенности. Практика обучения не ставит студента-заочника в ситуацию организатора социального действия, организатора и соучастника процесса выработки взвешенных групповых и коллективных решений, освоения форм сотрудничества. Если учесть, что в

успешности крупных современных фирм резко возрастает роль неформального сотрудничества между их сотрудниками, роль неформализуемых контактов и взаимообучения членов организации, то приходится признать: эти позиции пока практически не рассматриваются даже в целевых установках образовательного процесса в высшей школе.

Заочное обучение – настолько значимая составляющая системы высшего профессионального образования, что не вызывает никаких сомнений необходимость ее дальнейшего совершенствования. Не случайно при «Юнеско» действует Международный Совет по заочному образованию, осуществляющий координацию деятельности в этой системе в режиме периодически организуемых конференций с участием представителей университетов и других учебных заведений, ориентированных на заочную форму обучения, научно-исследовательских центров, изучающих проблемы современной системы заочного образования.

Прежде чем приступать к моделированию процессов вербальной коммуникации студентов как органической части *прогностической модели* становления личностно-профессиональной компетентности специалиста, уточним и раскроем основные идеи, которые определили структуру и содержание этого процесса.

1. Мы считаем, что образовательный процесс в современном вузе (и, прежде всего, на заочном отделении) должен строиться как личностно-деятельностный на основе целостного интегрированного представления, во-первых, о человеке, как главной ценности; во-вторых, о студенте как об образующемся и саморазвивающемся человеке, который стремится к личностной зрелости, раскрытию своего творческого потенциала, к разрыванию своих глубинных потенциалов, к подтверждению своей собственной значимости и ценности, к личностной и профессиональной компетентности. По сравнению со студентом стационара, он имеет такой субъектный опыт, который обогащен производственной деятельностью и системой трудовых отношений производственного коллектива.

В подавляющем большинстве случаев уже поступление на заочное отделение вуза мотивировано стремлением совершенствования деятельности, уровня профессионализма. Поэтому именно личностно-деятельностный подход позволяет строить процесс обучения этой категории студентов с учетом их субъектного опыта, что даст возможность каждому выработать индивидуальный способ организации образовательной деятельности.

Становление личностно-профессиональной компетентности происходит наиболее интенсивно, если в образовательном процессе студент выступает как полноценный субъект, обладающий автономностью и свободой выбора, активный участник учебных диалогов, уточняющий знание о себе и уровне своих компетенций в диалоге с другими. В этом случае формируется более высокая и осознанная мотивация познавательной, исследовательской и профессиональной деятельности, быстрее и эффективнее усваиваются способы регуляции своей деятельности и поведения, что приводит к высоким результатам в обучении в целом.

Н. В. Кузьмина подчеркивает, что ведущим понятием акмеологии является созидание, – сложная деятельность в той или иной области, подчиненная достижению заранее проектируемого образа искомого результата, отвечающего заранее определенным требованиям качества, и осуществляемая человеком или группой людей с помощью специальных средств в течении более или менее длительного времени. Созидатели – зрелые люди, находящиеся в акмеэнергоинформационном взаимодействии с внешним миром. Как носители созидательных сил природы, заключенных в них самих в виде врожденных творческих энергопотенциалов, в процессе воплощения своих замыслов в продукты созидания они опираются на собственные ресурсы, приобретенные в ходе предварительной подготовки – общекультурной, общеобразовательной, специальной и профессиональной. Важной особенностью созидательной деятельности, осуществляемой в образовательном процессе, является то, что отдельный результат каждого из его участников (преподавателя и студента) воплощается в «совокупном продукте» – личностно-профессиональной компетентности специалиста-профессионала, предварительно проходя «процедуру контроля» со стороны воспринимающего и интегрирующего в себе эти результаты студента.

В отношении студента согласимся с К. А. Абульхановой-Славской, что сегодня личность включается в совокупность причин и следствий своей жизни уже не только как зависимая от внешних обстоятельств, но и как активно их преобразующая, более того, как формирующая в определенных пределах позицию и линию своей жизни. И здесь имеют место одновременно три регуляционных отношения: регуляция личности обществом (через политику в сфере образования, государственные образовательные стандарты и др.); саморегуляция личности (начиная с выбора профиля образования и ориентировки на разных

этапах индивидуального образовательного маршрута в вузе) и регуляция личностью своей жизни, начиная с выработки и уточнения ее стратегии. Поэтому можно представить становление личностно-профессиональной компетентности в вузе как результат «сложения *трех векторов*»:

1) *акмеологического*, направленного к вершинам личностных достижений и обеспечивающего личностный рост, развитие внутреннего потенциала личности под влиянием естественных стремлений к развитию, мобилизации собственных ресурсов для решения значимых для нее проблем;

2) *вектора нормативного регулирования*, обеспечивающего целенаправленное формирование ключевых компетенций – новообразований личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности, ценностно-смысловых отношений, эмоциональной компетентности) в соответствии с социальным заказом, регламентирующим этот процесс государственными образовательными стандартами и требованиями образовательных программ, поддерживаемого стимулирующими факторами внешней среды;

3) *вектора самоидентификации и индивидуализации*, обеспечивающего становление Я-пространства (пространства собственных проблем внутри общего образовательного пространства, осмысление личных вопросов студента к социальному опыту, систематизированному в содержании образования); пополнение ресурсов самопознания, самоопределения, самореализации личности; «выстраивание» смыслов собственной жизнедеятельности через приобщение к ценностям мировой и отечественной культуры.

Для преподавателя-практика (*созидателя*) это означает смещение акцента в своей деятельности не просто на учет индивидуальности студента, но на развитие сферы его саморегуляции через освоение новых стратегий развития образовательного процесса, освоение технологий учебного и социального диалога и социального партнерства в профессиональном образовании.

Для характеристики процесса становления личностно-профессиональной компетентности специалиста и его движения к вершинам профессионализма мы используем в качестве методологического аппарата исследовательской практики идеи синергетики. Синергетика представляет мир как открытую развивающуюся систему, в которой все происходящие процессы взаимосвязаны, находятся в едином, информационно-энергетическом пространстве. Личность рассматривается как коммуникативно-ориентированная система, обладающая

«взглядом рассеивания» (Г. Хакен) – умением одновременно видеть изучаемое явление как целое и вместе с тем выделять и рассматривать составляющие его части. При этом целое не сводится к совокупности его частей. Функционирование системы будет продуктивным, если действия всех ее элементов будут взаимно согласованы (упорядочены), и приведет к сбоям или снижению качества результата, если единство действий элементов системы будет нарушено (возникнет хаос). С точки зрения синергетического подхода, самоорганизующаяся система (и человек как частный случай такой системы) стремится к стабильности, то есть к такому синтезу порядка и хаоса (к такому порядку), который сохраняет устойчивость в отношении хаотических воздействий внешней среды.

Обратим внимание на то, что синергетика рассматривает и самоорганизующуюся систему, какой является человек, не обособленно, не изолированно, а в процессе взаимодействия с внешними по отношению к ней другими системами. «Выращиванию» этой практики взаимодействия, обучению особой социальной практике совместного действия и должен уделить внимание преподаватель, работающий на заочном отделении.

Поэтому при проектировании образовательного процесса определяющая роль должна отводиться не столько частной технологии, сколько *стратегии обучения*. Стратегия помогает сопряжению субъектом собственно индивидуальных, личностно-значимых, «выстраданных» им путей своего развития и выбираемых (выбранных) благоприятствующих путей развития, обнаруженных в социуме. В «мягких» моделях обучения преобладающими становятся ситуации открытого диалога. «Обучение становится интерактивным. Не только учитель учит ученика, но и ученик учит учителя, они становятся сотрудниками, изменяются оба в процессе обучения» [1, 2].

2. Поскольку с позиций компетентностного подхода интегрированным результатом образовательного процесса в высшем учебном заведении является личностно-профессиональная компетентность, студент должен четко представлять себе, что она может быть определена как интегративная характеристика прогрессивно развивающейся личности специалиста, стремящегося к высшим достижениям в профессии, которая проявляется в его способности и готовности к самовыражению, личностному и профессиональному самоопределению, саморазвитию в профессиональной деятельности и общении и обеспечивает высокую продуктивность профессиональной деятельности, успешное дело-

вое и межличностное общение, личностный рост в контексте общественно значимых, социально востребованных его качеств. Конкретизация этого результата образования должна осуществляться как на уровне факультетов и кафедр, так и на уровне отдельных учебных дисциплин через уточнение его структурных компонентов, способов деятельности, обеспечивающих их формирование, параметров и критериев оценки. Главным, ответственным субъектом, наиболее заинтересованным в качестве этого «продукта», является студент, который «согласует всю систему своих индивидуальных, психофизиологических, психических и, наконец, личностных возможностей, особенностей с условиями и требованиями деятельности не парциально, а целостным образом» [2]. Поэтому он должен быть обеспечен инструментарием самооценки как конечного, так и промежуточных результатов.

Студент – это достаточно взрослый человек, способный критически оценивать поступающую к нему информацию, осмысливать ее и вырабатывать свою точку зрения. Он – личность, требующая к себе уважения и отношения как к равной другим.

Идея равноправия, значимости личности студента в процессе педагогического взаимодействия находит отражение в повышенном внимании к диалогу, который все чаще признается ведущей формой педагогического общения, а проблема повышения эффективности обучения на основе диалогической формы общения стала одной из наиболее актуальных проблем инновационного образовательного процесса в зарубежной и отечественной педагогике (М. В. Кларин).

Критерий гуманности отношения к человеку в различных случаях, в различных ситуациях, хотя и не является единственным, тем не менее раз за разом ставит вопрос об обоснованности всего, что предлагается человеку, живущему в социуме. Безусловно, речь идет об оценках всего предлагаемого человеку социальным окружением с позиций соответствия его индивидуальности, субъектности и содействия тому, что может их повышать. Мы же, не вдаваясь в сложные дискуссии, можем обратить еще раз внимание на то, что источниками (эпицентрами), из которых исходят критериальные оценки всего «нужного» человеку и формирующемуся специалисту, остаются две полярности: сам человек с его внутренним миром и связанными с ним стремлениями и социум (общество), которое, став макросистемой, стремится к собственному самосохранению, возлагая на свои «компоненты» требования и нормы. Видимо, все, принимаемое человеком (формирующимся специалистом), становится

до известных пределов гуманистичным, если отражает, в том числе принцип целесообразности совершаемого, с позиций оптимизации путей и условий включения человека в макросистему общества. Логика совершаемых действий определяется в этом случае тем, что человек будет признан самоорганизующейся системой, эффективное и гуманистическое управление которой возможно только в случае вывода ее на пути развития, отражающие личностное видение им социального происходящего, путем переориентации этой необычной системы на новый результат – приобретение личностно-профессиональной компетентности, что возможно через *создание условий для реализации внутренних тенденций развития*.

3. Важнейшим источником развития личностно-профессиональной компетентности студентов является их совместная деятельность и общение в самом педагогическом процессе, организованном на основе полифонического диалога, что позволяет реально активизировать жизненный опыт каждого и обмениваться ценностями «путем заразы» (С. И. Гессен). Важной установкой преподавателя является установка на практику совместной деятельности педагогов и студентов как *становящуюся практику*, которая обеспечивается развивающимися взаимодействиями, создавая возможности развития Я-пространства каждого из взаимодействующих лиц. Поэтому мы рассматриваем образовательный процесс не только как *развивающий*, но и как *развивающийся*, прежде всего, через использование инновационных технологий его организации, обеспечивающих оптимальную активность каждого его участника.

В современном обществе, устроенном сетевым образом, для человека становится чрезвычайно важным освоение умения вступать в сетевое взаимодействие, поддерживать контакты и защищаться от агрессивных влияний внутри этого социального пространства. Средством формирования такого умения является диалог.

Е. В. Тучина, приняв за основу концепцию М. Бубера, выделяет следующие *исходные основания для характеристики сущности диалога*:

- 1) диалог строится на признании равенства личностей, вступающих во взаимодействие друг с другом;
- 2) истинный диалог требует открытости, взаимности осознания и принятия «инакости» Другого;
- 3) диалог позволяет сохранить оригинальность внутреннего содержания Другого и собственного бытия [4].

Диалог, являясь средством общения, выступает в качестве специфичного явления внутри процесса общения. Как отмечается в диссертационной работе Н. Н. Журавлевой, «диалогическое общение» – явление более широкого спектра, чем «диалог», поскольку в нем представлены не только смысловые, но и социальные и коммуникативные позиции сторон, характеризующие статус и межличностные взаимоотношения участников. В процессе диалогического общения субъекты не только обмениваются смысловыми позициями относительно предмета общения, но и занимают определенную позицию в системе и динамике отношений к окружающему миру, себе и другим людям [5].

Как особая форма общения, диалог предполагает совместные действия, в процессе обучения диалоговые формы обучения сочетают в себе метод обучения и форму обучения, они эффективны только в том случае, если диалог ведется на равных. Это условие всеми психологами рассматривается как абсолютно необходимое для успешного взаимодействия.

Так, С. Л. Братченко пишет: «Для общения на уровне диалога в качестве необходимого условия следует принять согласование прав – общечеловеческое и человеческое лицо каждого. Система психолого-правовых оснований общения, определяющих границы свободы собеседников, обеспечивающих их взаимодействие на основе взаимного признания и ненасилия, – это коммуникативные права личности» [6].

Среди прав, обеспечивающих успешный диалог, можно выделить:

- право быть ответственным субъектом, соавтором общения;
- право на отстаивание своей позиции;
- право на понимание собеседника, на прояснение для себя его позиции, точки зрения;
- право на несогласие с позицией, точкой зрения собеседника и на высказывание своего мнения или несогласия;
- право строить общение на принципах равноправия независимо от статуса собеседника [6].

Несмотря на то, что в педагогике все более популярными становятся идеи гуманизма и ненасилия, сотрудничества и диалога, практика общеобразовательной и высшей профессиональной школы воспроизводит в сфере делового общения педагога и учащегося отношения зависимости и подчинения,

в которых трудно добиться согласия и взаимопонимания. Значит, следует ориентироваться на нетрадиционные технологии педагогического процесса, которые еще не получили широкого распространения в практике, но обещают обеспечить более высокие результаты этого процесса.

К настоящему времени четкое определение понятий «нетрадиционное обучение», «нетрадиционные методы обучения» отсутствует, однако, сами термины употребляются чаще всего в значении малоиспользуемые, редко встречающиеся, не характерные для массовой практики. По-видимому, распространению и внедрению в сознание преподавателя новых идей (например, идей партнерства, сотрудничества, субъектности) и освоению ими нетрадиционных форм и методов обучения (в нашем случае – диалоговых) мешает то, что они требуют не просто «смены костюма», но глубокой внутренней перестройки человека (педагога) как личности в целом, выработки новых инструментальных и профессионально-значимых смысловых ориентиров, «покупаются» на ее профессиональную позицию.

Распространению методов эффективного диалога в области теории межличностной коммуникации в практику обучения могут способствовать методики обучения элементам ассертивного поведения.

Библиографический список:

1. Абульханова, К. А. Психология и сознание личности [Текст] / К. А. Абульханова // Проблемы методологии, теории и исследования реальной личности : Избр. психол. труды. Моск. Псих.-соц. ин-т. – Воронеж : Изд. НПО «МОДЭК». – 1999. – 218 с.
2. Бодалев, А. А. Как становятся великими и выдающимися [Текст] / А. А. Бодалев, Л. А. Рудкевич. – М. : Квант. – 1997. – 102 с.
3. Братченко, С. Л. Введение в гуманитарную экспертизу образования [Текст] / С. Л. Братченко. – М. : Смысл, 1999.
4. Журавлева, Н. Н. Подготовка преподавателей высшей школы к диалогическому общению со студентами [Текст] : дис. ... канд. пед. наук / Н. Н. Журавлева. – Ярославль, 2004. – 204 с.
5. Современный философский словарь [Текст] / под ред. В. Е. Кемерова. – Лондон ; Минск, 1998.
6. Тульчинский, Г. Л. Разум. Воля. Успех [Текст] / Г. Л. Тульчинский. – Л. : ЛГУ, 1990. – 215 с.