

возникающих проблем. Формированию и развитию требуемых функций и соответствующих умений, снижающих риск возможной потери рабочего места, способствовали используемые в процессе обучения личностно-ориентированные и деятельностно-творческие технологии, обеспечивающие наименее болезненную адаптацию к выполнению трудовых обязанностей (профессиональных функций). Вышесказанное подтверждается количеством выпускников, достигших исследовательского и творческого уровня формирования компонентов образовательной компетенции специалиста и свидетельствует о способности и готовности выпускников максимально реализовать свой профессионально-психологический потенциал в труде.

*Н.Н. Кротова,
г. Екатеринбург*

КУЛЬТУРА КОММУНИКАЦИЙ – ОДИН ИЗ АСПЕКТОВ СОЦИАЛЬНО – ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ УЧАЩИХСЯ НПО

В учебном заведении НПО, готовящем кадры для торговли и питания, культура коммуникаций – очень важный аспект социально – профессиональной компетенции учащихся, а также одно из требований, предъявляемых социальными партнерами к нашим учащимся. От того, как протекает, как организовано общение, зависят результаты деятельности человека, его социальная компетентность и жизненный успех.

Общение – одна из главных потребностей человека. Специфика общения определяется тем, что в его процессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. По форме осуществляемых воздействий можно судить о коммуникативных умениях и чертах человека; по специфике организации речевого общения – об общей культуре и грамотности. В учебном заведении НПО, готовящем кадры для торговли и питания, культура коммуникаций – очень важный аспект социально – профессиональной компетенции учащихся, а также одно из требований, предъявляемых социальными партнерами к нашим учащимся.

В показатели культуры коммуникаций входят: речевая культура; способность понимать и анализировать информацию; способность осуществлять диалоговое дискуссионное общение; умение устанавливать позитивный, убедительный стиль общения, ведущий к результату. Воспитание культуры общения в рамках становления коммуникативной компетенции предусматривает владение учащимися основными качествами хорошей речи. Это: 1) богатство речи; 2) правильность; 3) точность; 4) логичность; 5) ясность; 6) краткость; 7) уместность; 8) чистота речи. Важными показателями культуры коммуникаций является умение понимать и анализировать любую информацию (для чего необходимо овладеть целевыми установками публичной речи - умение сформулировать тему речи; обосновать свою точку зрения, иллюстрировать теоретические положения примерами; суммировать сказанное), способность осуществлять диалоговое и дискуссионное общение, умение устанавливать позитивный, убедительный стиль общения. Для этого необходимо владеть

вербальными и невербальными средствами общения, а также владеть способами анализа и оценки психологических состояний собеседника, что особенно важно в профессии продавца, да и в профессии повара тоже.

Охарактеризуем факторы, играющие существенную роль в коммуникативной культуре человека. Существенную роль в коммуникативной культуре человека играют несколько факторов: 1) генетический фактор; 2) воспитание и развитие в семье; 3) самовоспитание и саморазвитие, проявляющееся прежде всего в умении и желании читать художественную литературу (а, как показал входной контроль знаний учащихся по литературе за основную школу, - 2/3 учащихся вне школы вообще не читают художественную литературу). К нам пришли дети, которые за 15 – 16 лет своей жизни уже приобрели определенный стиль общения и стереотип речевого поведения.

На уроки русского языка большая роль отводится речевому этикету. Целью этих уроков является формирование у учащихся этикетного профессионального общения. Задачи: 1) познакомить с культурой общения продавца, повара, кондитера с клиентом; 2) научить пользоваться этикетными формулами, необходимыми работнику торговли и питания; 3) закрепить у учащихся навыки практического использования правил речевого этикета.

На уроках литературы осуществляется отработка умений владеть вербальными и невербальными средствами общения, а также умений владеть способами анализа и оценки психологических состояний собеседника. Важный показатель культуры коммуникаций – способность осуществлять диалоговое, дискуссионное общение, которое осуществляется с помощью диалогизации образовательного процесса. На развитие у наших учащихся культуры коммуникаций отводятся часы на уроках русского языка, на которых я знакомя их с основами культуры речи и риторики. Большую роль на уроках риторики я отвожу речевому этикету. Целью этих уроков является формирование у учащихся этикетного профессионального общения. Задачи:

- 1) познакомить с культурой общения;
- 2) научить пользоваться этикетными формулами;
- 3) закрепить у учащихся навыки практического использования правил речевого этикета.

Речевой этикет – это речевые формулы, характеризующие уместность речи. Говоря об уместности речи, обязательно затрачиваю вопрос о том, к чему приводят некоторые проявления неуместности речи, а именно: грубость, социальные последствия которой не все себе хорошо представляют. На уроках, посвященных формулам речевого этикета, разыгрываем профессиональные диалоги. Например, вы – покупатель, обратитесь правильно к продавцу с просьбой показать и охарактеризовать товар, а вы – продавец, вежливо ответьте покупателю. У поваров могут быть такие ситуации: клиент недоволен приготовлением блюда и просит позвать повара, затем высказывает ему свои претензии. Как правильно, с точки зрения речевого этикета, выразить согласие или несогласие с мнением собеседника (в данном случае - клиента): подтвердить правильность мнения или опровергнуть?

Проводя анкетирование в группах II – го курса, я задаю такой вопрос: Нужны ли уроки по речевому этикету в учебном заведении, готовящем кадры для торговли и питания (пригодятся ли полученные знания в будущей профессиональной и повседневной жизни)? Абсолютно все учащиеся дали утвердительный ответ: да, нужны.

На уроках литературы отрабатывается умение владеть вербальными и невербальными средствами общения и умение владеть способами анализа и оценки психологических состояний собеседника. Например, тема: роман И.С. Тургенева «Отцы и дети». Социально – психологическая характеристика героев. Учащимся раздаются перед изучением темы опережающие карточки – задания. В одной из карточек написано: «Проанализируйте эпизод знакомства Базарова с П.П. Кирсановым. С помощью каких художественных деталей Тургенев рисует психологический портрет героев?»

Диалогизация есть психолого – педагогическое условие развития образования в соответствии с требованиями образовательного стандарта. С помощью диалога формируется культура речи и общения. Диалог – это еще и эффективный механизм ценностно – ориентированного компонента образования. Как мы с ними выстраиваем диалог, так и наши воспитанники в будущем будут выстраивать свой диалог с миром. Диалог с учителем, с товарищем, с текстом художественного произведения – все эти виды диалога используются на уроках литературы.

В ходе образовательного процесса осуществляется мониторинг читательских способностей учащихся через параметры. Параметры читательских способностей как стандарты литературного образования характеризуют степень овладения учащимися коммуникативной культурой. Объектом мониторинга является способность понимать, анализировать информацию, проверяемая через такие критерии оценки достижений учащихся, как оригинальность мысли и самостоятельность суждений. Метод мониторинга: текущее наблюдение. Формы: письменная работа. Представим содержание задания письменной работы, направленной на проверку читательских способностей.

Первое задание. Параметр: самостоятельность читательских суждений и оценок. Содержание задания. Мое отношение к Раскольникову. (роман Д.М. Достоевского «Преступление и наказание»).

Чем отличается правда в понимании Сони от правды в понимании Раскольникова? Кто одержал нравственную победу и почему?

Второе задание. Параметр V: истолкование произведения по ограниченному текстовому материалу: целое через его частности, отдельные страницы.

Содержание задания, проанализировать последнюю сцену в романе Достоевского «Преступление и наказание».

1) Каков характер пейзажа в конце романа и чем этот пейзаж отличается от петербургских пейзажей?

2) Что возродило Раскольникова к новой жизни?

3) Что, по мнению Достоевского, способствует нравственному воскресению человека?

Учащиеся продемонстрировали все 4 уровня усвоения знаний (1 – ый уровень – узнавание; 2 – ой уровень – действия по алгоритму; 3 – ий уровень – аналитико – синтетический; 4 – ый уровень - творческий). Все работы, оцененные на «3», «4», «5», в той или иной степени были самостоятельными. Оригинальными можно назвать только 9% работ от всех писавших. Их работы соответствовали 4 – му уровню усвоения знаний.

Текущий контроль показал, что учащиеся на II – ом курсе начинают овладевать читательской культурой, приобретают умение вчитываться в текст художественного произведения. Проявляется самостоятельность суждений.

На III курсе в ходе итоговой аттестации (на междисциплинарном экзамене) у 65% выпускников можно отметить второй уровень показателя качества культуры коммуникаций, что соответствует «4» (хорошо). Отметка «3» (удовлетворительно) соответствует первому уровню; «5» (отлично) – третьему уровню. Третьего, самого высокого уровня достигли примерно 7% выпускников. Второй уровень характеризуется правильной, уместной, эмоциональной речью; умением обосновать свою точку зрения, раскрыть тему, иллюстрировать примерами, сделать выводы. Учащиеся имеют контакт с экзаменационной комиссией, демонстрируют доброжелательность, непринужденность, способность адекватно реагировать на вопросы, включаться в диалог. Хорошо владеют профессиональной терминологией.

В соответствии с результатами итоговой аттестации я наметила конкретные формы коррекционной работы (эти же формы можно рекомендовать всем преподавателям общеобразовательного и профессионального цикла, а также мастерам производственного обучения).

1. Уделять внимание диалогичности (на моем предмете – диалогичности можно добиться через подготовку учащимися опережающих карточек заданий, предполагающих диалог с учителем, с группой, с тестом художественного произведения; через семинарские формы работы);

2. Работать над культурой речи, особенно над ее логичностью, уместностью и чистотой – через игровые формы занятий и заданий. Например, задание учащимся: понаблюдайте за собой в течение дня и посчитайте, сколько вы употребили жаргонных слов и слов бранной лексики; постарайтесь в течение недели употреблять таких слов все меньше и меньше. И вот наступит день, когда вы не употребите ни одного жаргонного и бранного слова. Поделитесь своими наблюдениями на уроке, классном часе, на линейке и т.д.

3. На уроках речевого этикета больше уделять внимание психологии общения.

4. Продолжать работу над культурой коммуникаций во внеурочное время (классные часы, внеклассная работа по предмету).

Хотя путь к созданию собственного совершенства у наших учащихся очень труден и долг, он может все же увенчаться успехом, если постоянно прилагать к этому усилия, разгоняя светом тьму.