

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт
(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и методики преподавания»
(наименование кафедры)

44.04.02 Психолого-педагогическое образование
(код и наименование направления подготовки)

Теория и методика образовательной деятельности
(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Развитие коммуникативной компетентности в процессе повышения квалификации специалистов технического профиля

Обучающийся

Ю.В. Петренко

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

д-р пед. наук, профессор Г.В. Ахметжанова

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2022

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретические основы развития коммуникативной компетентности у студентов в процессе повышения квалификации.....	12
1.1 Сущность и структура понятия «коммуникативная компетентность».....	12
1.2 Педагогические условия развития коммуникативной компетентности в процессе повышения квалификации.....	20
1.3 Теория поколений в контексте проблемы развития коммуникативной компетентности.....	25
Глава 2 Опытно-экспериментальная работа	35
2.1 Констатирующий эксперимент.....	35
2.2 Описание авторской программы повышения квалификации	49
2.3 Контрольный этап эксперимента.....	58
Заключение.....	69
Список используемой литературы.....	72
Приложение А Анкета «Эффективная коммуникация».....	82
Приложение Б Анкета «Преодоление конфликтов».....	85
Приложение В Программа повышения квалификации	87

Введение

Скорость изменения технологических, экономических и социальных аспектов жизни человечества значительно ускорилась за последние 50 лет. За короткий промежуток времени технологии шагнули от громоздких компьютеров до мобильных планшетов. Изменились и способы связи и, как следствие, формы коммуникаций между людьми [64]. Никогда ранее разрыв между представителями разных поколений не был столь велик, ведь каждое из них родилось и выросло в кардинально отличающихся условиях.

Все это неизбежно отразилось не только на навыках социального общения, но и на построении рабочих отношений. Более того, появляются новые профессии, а старые становятся неактуальны. Именно сейчас на рынок труда выходят молодые люди, рожденные в начале нового тысячелетия. Их рост и взросление проходили в эпоху расцвета интернета, мобильной связи, социальных сетей, скачка развития технологических компаний, IT-гигантов и стартапов.

Однако именно это поколение призвано заменить уходящих на пенсию работников традиционных отраслей экономики – промышленное производство, энергетика, транспорт, социальная сфера, государственное управление. На эти отрасли технологическая революция последних двадцати лет оказала не столь сильное влияние, как на бытовую жизнь человека. Но все это чуждо и неинтересно молодому поколению, и в результате возникает кадровый дефицит, грозящий в будущем перерасти в катастрофу [3].

Одной из причин сложившейся ситуации является то, что, приходя работать, например, на крупное промышленное производство, молодой человек сталкивается с представителями других поколений, ни одно из которых не говорит с ним на одном языке. А он, в свою очередь, не понимает их ценностей, логики мышления, методов работы. Еще сложнее молодым специалистам занимать управленческие позиции, потому что часто

приходится работать с подчиненными старше, что тоже вызывает конфликты и непонимание [45].

К данной проблеме в конце XX века обратились американские ученые Уильям Штраус (William Strauss) и Нил Хоув (Neil Howe). В 1991 году они опубликовали книгу «Поколения: история будущего Америки от 1584 до 2060 г.», которая представила миру Теорию поколений и положила начало системному изучению этого вопроса [75]. Теория гласит, что поколения отличаются друг от друга не только возрастом, но и базовыми ценностями, на которые влияют исторический контекст эпохи, воспитание, социум и общественные ориентиры, существовавшие в период взросления человека (до 14 лет). Данный вопрос начали изучать психологи в разных странах, и их исследования подтвердили гипотезу У. Штрауса и Н. Хоува вне зависимости от географического контекста.

В Российской Федерации на Теорию поколений У. Штрауса и Н. Хоува обратили внимание в первую очередь психологи, маркетологи и специалисты по управлению персоналом. Ряд исследовательских работ были подготовлены в таких ведущих ВУЗах, как:

- ФГБОУ ВО Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС);
- Национальный исследовательский нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского;
- Иркутский государственный университет;
- Московский гуманитарный университет;
- Российский государственный социальный университет.

Последние масштабные исследования были проведены в 2019 году Национальным исследовательским институтом университета «Высшая школа экономики» [11] и школой управления «Сколково» [5].

Большинство этих исследований отмечает различия между ценностями различных поколений жителей одной страны. Особенно между ценностями молодого поколения («поколения Z» согласно терминологии Теории поколений) и ценностей других поколений, так как исторические контексты и среды, в которых они росли, кардинально отличались.

Один из путей решения данной проблемы заключается в развитии коммуникативной компетентности специалистов. Социологические исследования говорят о том, что происходящие изменения на рынке труда требуют не только профессиональных знаний и умений, но сформированности так называемых «soft skills» – социально-психологических навыков, которые помогают работать с другими людьми. К ним относят коммуникативные навыки, организованность, способность решать конфликты, умение убеждать и работать в команде [60].

Р. С. Сеитова считает, что формирование коммуникативной компетентности не происходит само по себе. Необходимо организовывать целенаправленную работу для достижения эффективного результата. Исследователь пишет: «Коммуникативная деятельность в настоящее время является: сквозной (проявляется и реализуется на любом этапе деятельности); универсальной (независимо от должностной позиции требуется в работе и рядового сотрудника, и руководителя); приоритетной (от степени сформированности напрямую зависит качество решения любых профессиональных задач)» [56, с.511]. Следовательно, развитие коммуникативной компетентности является сегодня как никогда актуальным в контексте происходящих изменений на рынке труда.

Анализ современной научной литературы выявил ряд недостатков в изучаемой проблеме:

- в центрах повышения квалификации не уделяется достаточного внимания развитию коммуникативной компетентности кадров;

- при организации коммуникативного взаимодействия специалистов технического профиля не учитываются различия во взглядах и ценностях представителей разных поколений;
- недостаточно изучен вопрос применения различных форм работы со студентами разных поколений в контексте эффективности развития коммуникативной компетентности.

Всё вышесказанное позволяет обозначить противоречия между:

- возрастающими требованиями рынка труда к уровню коммуникативной компетентности специалиста и его готовностью адекватно реагировать на предъявляемые ему требования;
- дефицитом квалифицированных кадров в традиционных отраслях экономики и отсутствием интереса у молодежи к данной сфере труда;
- влиянием качества кросс-поколенческой коммуникации на совершенствование компетентности специалиста и недостаточной осознанностью специалиста роли коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности;
- потребностью в развитии коммуникативной компетентности специалистов разных поколений и отсутствием разработанного психолого-педагогического инструментария и содержания обучения кадров в центрах повышения квалификации в контексте кросс-поколенческой коммуникации.

Выявленные противоречия позволили сформулировать проблему: каковы условия эффективного развития коммуникативной компетентности специалистов технического профиля в процессе повышения квалификации?

Исходя из обнаруженных противоречий, была выбрана тема диссертационного исследования: «Развитие коммуникативной компетентности в процессе повышения квалификации специалистов технического профиля».

Объект исследования – процесс повышения квалификации специалистов технического профиля на базе центра подготовки и повышения квалификации.

Цель исследования - повысить уровень развития коммуникативной компетентности студентов центра подготовки и повышения квалификации кадров.

Предмет исследования – развитие коммуникативной компетентности у специалистов технического профиля на основе авторской программы.

В основу исследования положена гипотеза о том, что развитие коммуникативной компетентности у студентов в процессе повышения квалификации будет эффективным, если:

- будет происходить на основе теории поколений У. Штрауса и Н. Хоува;
- выявлены и обоснованы педагогические условия, обеспечивающие эффективность развития коммуникативной компетенции у студентов разных поколений;
- разработана и апробирована программа повышения квалификации.

В соответствии с целью, предметом и гипотезой исследования были поставлены следующие задачи:

- проанализировать научную психолого-педагогическую литературу по теме и определить сущность и структуру понятия «коммуникативная компетентность»;
- изучить Теорию поколений У. Штрауса и Н. Хоува с точки зрения особенностей развития коммуникативной компетентности у студентов разных возрастов;
- определить педагогические условия и адаптировать современные методы обучения для эффективного развития коммуникативной компетентности студентов центра подготовки и повышения квалификации;
- разработать программу повышения квалификации специалистов технического профиля на основе теории поколений;

- провести экспериментальное исследование уровня коммуникативной компетентности и апробировать программу повышения квалификации.

Теоретическую основу диссертационного исследования составили:

- Теория поколений У. Штрауса и Н. Хоува [75];
- современные исследования университетов и научных организаций по проблеме поколений (Школа управления «Сколково» [5], «Высшая школа экономики» [11]);
- труды, в которых Теория поколений рассматривается в качестве инструмента анализа, формирования и развития трудового потенциала личности (И.М. Гурова, С.Ш. Евдокимова [20], Е.А. Ковин [24], О.В. Мунина, З.В. Соколова [39] и другие);
- статьи, посвященные экономической и трудовой модели поведения современной молодежи в условиях становления цифрового общества (А.В. Павлуцкий [44], К. П. Санатина и С. А. Ярушева [54] и другие).

Методы исследования:

- теоретические: анализ психолого-педагогической литературы по исследуемой проблеме, сравнение;
- эмпирические: наблюдение, эксперимент, анкетирование и тестирование;
- математические: качественный анализ результатов исследования, графическое представление экспериментальных данных.

Экспериментальная база исследования – Центр подготовки и повышения квалификации кадров ПАО «ТОАЗ».

Диссертационное исследование осуществлялось в несколько этапов.

На первом этапе (2020 год) изучалась научная психолого-педагогическая литература, публикации по проблеме исследования, нормативные документы; проводилось исследование современного состояния проблемы.

На втором этапе (2021 год) осуществлялся поиск решения проблемы исследования, проводилась экспериментальная работа, разрабатывалась и апробировалась программа обучения.

На третьем этапе (2022 год) продолжалась опытно-экспериментальная работа, осуществлялась качественная и количественная обработка экспериментальных данных, оценивались результаты, публиковались научные статьи, формулировались выводы и рекомендации.

Научная новизна исследования состоит в том, что принципы Теории поколений У. Штрауса и Н. Хоува применены в контексте развития взаимоотношений между представителями разных поколений.

Теоретическая значимость исследования заключается в расширении представлений о коммуникативной компетентности специалистов разных поколений.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования изложенных теоретических положений, а также разработанной и внедренной программы в реальную практику центров по подготовке и повышению квалификации кадров.

Положения, выносимые на защиту:

- сущность понятия «коммуникативная компетентность» заключается в наиболее универсальных характеристиках личности, необходимых для осуществления межличностного взаимодействия вне зависимости от сферы профессиональной деятельности. В состав коммуникативной компетентности входят следующие компоненты: способы организации эффективной коммуникации и преодоления конфликтов, способность осуществлять профессиональную рефлексия, коммуникативные способности, способность к самоконтролю, коммуникабельность, креативность, стрессоустойчивость, эмпатия;

- педагогические условия, способствующие эффективному развитию коммуникативной компетентности в процессе повышения квалификации: доступность изучаемого материала; атмосфера занятий, способствующая приобретению и внедрению полученных знаний и навыков; стимулирование применения работниками новых знаний и навыков в профессиональной деятельности; использование современных методов обучения (сторителлинг, обучение в действии, секондмент, кейс-стади, тренинг, форсайт-технология, геймификация);
- программа повышения квалификации специалистов технического профиля «Развитие коммуникативной компетентности», состоящая из 36 часов лекций и 44 часов практических занятий, включающая следующие разделы: «Теория поколений как ключ к пониманию коммуникационного процесса», «Эффективная коммуникация», «Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие»;
- проведенный эксперимент, в котором приняли участие 50 студентов центра подготовки и повышения квалификации, показавший положительную динамику развития коммуникативной компетентности в экспериментальной группе: показатель уровня коммуникативной компетентности увеличился на 28 % на высоком, на 7 % на среднем и уменьшился на 35 % на низком. Наибольшие изменения произошли в части сформированности знаний об эффективных способах коммуникации, коммуникабельности, эмпатии и стрессоустойчивости.

Личный вклад заключается в участии во всех этапах проводимой исследовательской работы и изучении состояния проблемы посредством анализа научной психолого-педагогической литературы, в выступлениях на научно-практических конференциях педагогической направленности, вебинарах, участии в профессиональных конкурсах с авторской программой

повышения квалификации, в подготовке научных публикаций по исследуемой проблеме.

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечена использованием положений современной психолого-педагогической науки и практики; взаимодополняющим сочетанием теоретических и эмпирических методов исследования, адекватным подбором диагностических методик.

Структура и объем работы: магистерская диссертация состоит из введения, двух глав – теоретической и практической, заключения и списка используемой литературы из 86 источников, 3 приложений, содержит 2 таблицы и 20 рисунков.

Глава 1 Теоретические основы развития коммуникативной компетентности у студентов в процессе повышения квалификации

1.1 Сущность и структура понятия «коммуникативная компетентность»

Интерес исследователей к проблеме развития профессиональной компетентности возрос в начале XXI века по причине модернизации российского образования – переходу к компетентностному подходу, предполагающему приоритетную ориентацию обучения на его результаты.

Важно отметить, что в рамках компетентностного подхода в научной психолого-педагогической литературе рассматриваются два близких понятия – компетентность и компетенции, которые необходимо грамотно разграничивать.

В глоссарии Федерального Государственного образовательного стандарта поясняется, что компетенция складывается из знаний, умений и навыков, а уже умение их применять в профессиональной деятельности называется компетентностью [62].

Схожесть и различия понятий описывает также Т. П. Терентьева: «Понятия компетенция и компетентность обширнее понятий знания, умения, навыки, потому что включают в себя личностную ориентацию, целеустремленность, самостоятельность, инициативность, проницательность, гибкость мышления и преодоление стереотипов. Также под компетентностью можно понимать владение человеком подходящей компетенцией, в том числе его личного отношения к ней и к предмету деятельности» [58, с.194].

Таким образом, можно заключить, что компетенция отражает требования к подготовке специалиста, а компетентность отражает качества его личности.

Изучением составляющих профессиональной компетентности занимались многие исследователи. Одни рассматривали данное понятие с

точки зрения личности педагога (Т.Г. Браже [12]), другие - с позиции его деятельности (Г.М. Коджаспирова и А.Ю. Коджаспиров [35]).

Обратимся к существующим определениям профессиональной компетентности.

Среди зарубежных авторов принято связывать профессиональную компетентность с выполняемой деятельностью. Так, Дж. Равен пишет: «Профессиональная компетентность - это специфическая способность, необходимая для эффективного выполнения конкретного действия в конкретной предметной области, включающая узкоспециальные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, а также понимание ответственности за свои действия. Специфика и оригинальность модели компетентности связана с признанием определяющего, системообразующего значения ценностно-мотивационной стороны личности. При теснейшей взаимосвязи мотивации и способностей мотивация важнее. Формирование профессионала – это не только и не столько создание благоприятных внутренних и внешних условий деятельности, сколько воспитание профессионала как личности. Знания, умения и навыки, составляющие рутинную, чисто исполнительскую сторону профессиональной деятельности, успешно формируются и актуализируются только при личностном принятии и осознании большого общественного значения соответствующих целей, что определяет формирование высокой ответственности, инициативы, готовности к творчеству» [49, с.271].

Г.М. Коджаспирова, А.Ю. Коджаспиров ставят акцент на обладание определенными качествами: «Профессиональная компетентность – это владение необходимой суммой знаний, умений и навыков, определяющих сформированность его педагогической деятельности, педагогического общения и личности учителя как носителя определенных ценностей, идеалов и педагогического сознания» [35, с.345].

Комплексно рассматривает понятие Р.С. Сеитова. Исследователь считает: «Профессиональная компетентность – это интегративный результат

профессиональной подготовки, представляющий собой динамичную систему знаний, умений и профессионально значимых личностных качеств, которые необходимы для эффективного осуществления педагогической деятельности» [56, с. 512].

Тот факт, что существуют множество определений понятия с различной расстановкой смысловых акцентов, можно объяснить отличиями научных подходов и поставленными перед исследователями задачами. Однако можно выделить нечто общее в работах исследователей: среди компонентов профессиональной компетентности большинство выделяют знания, умения и личностные качества.

В рамках данного исследования будет рассматриваться коммуникативная составляющая профессиональной компетентности, которая также определяется знаниями, умениями и качествами личности, но касающимися исключительно эффективности взаимодействия специалиста с другими участниками профессиональной деятельности.

Вопроса о коммуникативной компетентности, не называя ее этим термином, касаются многие исследования, связанные с изучением трудностей, возникающих у человека в его общении с людьми. Обратимся к научной литературе, в которой коммуникативная компетентность рассматривается под данной формулировкой и в контексте профессиональной компетентности.

И.В. Андросова раскрывает сущность понятия «коммуникативная компетентность» через термин «коммуникативное ядро личности». Под ним автор понимает всё, что относится к личности человека и как-то влияет на его общение с людьми, включая познание и поведение по отношению к людям, а также черты характера человека, проявляемые в общении [4, с. 499]. Автор также вводит понятие «трудности в профессиональном общении», и указывает следующую причину их возникновения: «Несоответствие мотивационной и инструментальной коммуникативных составляющих общения, большую разницу в возрасте и жизненном опыте общающихся, проблемы, связанные с расхождением мотивации общения, инструментальных, коммуникативных

действий и эмоций. Такие трудности в той или иной степени испытывает большинство людей, причем независимо от того, осознают или не осознают они эти трудности. Разница в этом плане между людьми состоит лишь в том, насколько они понимают эти трудности и признают факт их существования у самих себя» [4, с. 500].

Т.А. Федосеева считает коммуникативную компетентность синонимом понятия «компетентность в общении» и определяет ее как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми. Исследователь считает: «В состав коммуникативной компетентности включается система знаний и умений, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека. Под последними, в свою очередь, понимаются те процессы, которые имеют место в общении людей между собой» [63]. При этом автор критичен в оценках практического развития коммуникативной компетентности человека и считает, что это возможно в сравнительно небольшом диапазоне социальных ситуаций.

Другой взгляд на сущность коммуникативной компетентности предлагает А. Р. Хутаков. Он соотносит её со способностью человека брать на себя и исполнять различные социальные роли, в том числе организовывать так называемое «межличностное пространство» в процессе инициативного и активного общения с людьми [67, с. 36]. Автор также использует понятие «деятельностной среды» и отмечает: «Коммуникативная компетентность человека проявляется в том, насколько умело он воздействует на эту среду для достижения своих целей, в какой степени он делает собственные коммуникативные действия понятными для окружающих людей. В содержание коммуникативной компетентности также включены осознание человеком своих потребностей, ценностных ориентаций, техники личной работы, перцептивные умения, возможности в освоении норм и ценностей других социальных групп и людей, своих чувств, психологических состояний и многое другое» [67, с. 37]. В конечном счете, по мнению А.Р. Хутакова, коммуникативная компетентность должна рассматриваться как категория,

регулирующая систему отношений человека к самому себе, природному и социальному миру.

К числу исследований, затрагивающих проблему определения сущности коммуникативной компетентности, следует также отнести работу О.Б. Потеряевой и Е.А. Дубровской. Авторы предлагают перечень персональных качеств, приписываемых субъекту общения, через который можно дать оценку коммуникативной компетентности личности. Применительно к неформальному общению понятие определяется следующим образом: «Успешность общения, которая проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение совместимости, согласия, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки умений, состояний, целей, способов воздействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами» [48]. Однако в данном определении имеются термины, значение которых точно не известно: «психологический контакт», «совместимость», «взаимная приспособленность». Без строгого определения дополнительных терминов невозможно практически использовать предложенное определение, так как не известно, что и как в данном случае необходимо оценивать в содержании указанных частных понятий.

Р. С. Сеитова дает следующее определение понятию «коммуникативная компетентность»: «Вид профессиональной компетентности, позволяющей осуществлять педагогически целесообразное управление учебно-воспитательным процессом через привлечение средств коммуникативного взаимодействия» [56, с. 513]. Автор предлагает перечень знаний, наличие которых является показателем высокой коммуникативной компетентности: «Содержание и особенности управленческой деятельности; основная терминология; специфика и содержание процессов, для которых организуется работа коллектива; процедуры и техники эффективной коммуникации; способы преодоления конфликтов; представления о

требованиях к личностным качествам специалиста» [56, с. 512]. Также ученый перечисляет необходимые навыки: «Систематизация и трансляция необходимой информации; взаимодействие в коллективе; оценивание результатов собственной деятельности; планирование и определение перспектив решения проблемы» [56, с. 514]. К профессионально значимым личностным качествам Р.С. Сеитова относит коммуникабельность, активность, креативность, самостоятельность.

А. Р. Хутаков выделяет в структуре коммуникативной компетентности следующие компоненты: мотивационно-личностный, когнитивный и поведенческий. К первому он относит мотивы общения, а также такие качества, как стрессоустойчивость, эмпатия, коммуникабельность, адаптивность. К когнитивному отнесены знания об общении, типологические особенности мышления, коммуникативные способности. Поведенческий компонент, по мнению автора, включает умения и навыки как способы общения [67, с. 37].

И.В. Андросова выделяет в структуре коммуникативной компетентности профессиональную рефлексия, а также межкультурную и социальную перцепцию. Она пишет: «Первая необходима для формирования представлений о профессии, вторая обеспечивает восприятие субъектов взаимодействия на уровне разных культур, а третья отвечает за оценивание и изменение поведенческих характеристик субъектов» [4, с.499].

Существуют и другие точки зрения. Так, Н. Гез выделяет в структуре коммуникативной компетентности четыре составляющих: «Вербально-коммуникативный выражает умение группировать, обрабатывать, запоминать и воспроизводить знания. Лингвистический отвечает за понимание и воспроизведение ранее усвоенных языковых знаков и правил. Вербально-когнитивный заключается в процессе оценивания контекстуальной уместности употребления языковых единиц, а метакоммуникативный необходим для оперирования понятийным аппаратом» [18, с. 19]. По мнению автора, эти составляющие тесно взаимосвязаны и могут функционировать только при условии сформированности каждого из них.

И.Н. Зотова рассматривает структуру коммуникативной компетентности в зависимости от охвата областей её функционирования. Так, ученая пишет: «Коммуникативная компетентность включает в себя языковой компонент (формирование лексических и грамматических навыков), речевой компонент (смысловое, логическое построение высказывания, умение аргументировать свою позицию, вести дискуссию, задавать вопросы, слушать, устанавливать контакт), учебно-познавательный компонент (умение работать с информацией), социокультурный компонент (культура коммуникации в условиях сотрудничества, умение выслушать партнёра, встать на его позицию и сформулировать её)» [27]. Однако такой подход кажется не совсем эффективным в связи с трудностью определения содержания данных компонентов относительно специфики каждой профессиональной деятельности.

В контексте делового общения коммуникативную компетентность рассматривает Т.П. Терентьева. Она предполагает три уровня компонентов: «Коммуникативный – взаимодействие между объектом и субъектом с целью сообщения и обмена информацией и воздействия на индивида или общества в целом; интерактивный – взаимодействие объекта и субъекта, предполагающего определённую форму организации совместной деятельности; перцептивный – процесс взаимного восприятия и познания объектом и субъектом друг друга, управления как основы их взаимопонимания» [58, с. 195]. Такое деление предполагает размытые границы содержания понятия и затрудняют процесс диагностики коммуникативной компетентности личности.

Большинство исследователей перечисляют к компонентам конкретный список умений, знаний и навыков вне зависимости от сферы коммуникации. Так, Т.А. Федосеева пишет: «Коммуникативная компетенция включает несколько структурных элементов: знание способов взаимодействия с окружающими; умение и навыки использовать средства языка в устной речи в соответствии с условиями общения; практическое овладение диалогической и

монологической речью; овладение культурой устной и письменной речи; владение нормами речевого этикета в ситуациях учебного и бытового общения; владение навыками работы в группе, коллективе; способность к осуществлению учебного сотрудничества; владение различными социальными ролями; умение критично, но не категорично оценивать мысли и действия других людей» [63]. Такой подход представляется наиболее оптимальным в контексте удобства измерения сформированности показателей понятия.

На основе проведенного анализа психолого-педагогической литературы, сравнения и обобщения различных точек зрения, компоненты коммуникативной компетентности определены следующим образом: знания (о способах организации эффективной коммуникации; о способах преодоления конфликтов), навыки и умения (способность осуществлять профессиональную рефлексию; коммуникативные способности; способность к самоконтролю), личностные качества (коммуникабельность, креативность, стрессоустойчивость, эмпатия).

Таким образом, сущность понятия «коммуникативная компетентность» заключается в наиболее универсальных характеристиках личности, необходимых для осуществления межличностного взаимодействия вне зависимости от сферы профессиональной деятельности. Данные характеристики позволяют осуществлять целесообразное управление процессом общения посредством использования различных средств коммуникации. В структуре коммуникативной компетентности, как и в любой другой профессиональной компетентности, выделяют определенный набор знаний, умений, навыков и качеств личности. В состав коммуникативной компетентности входят следующие компоненты: способы организации эффективной коммуникации и преодоления конфликтов, способность осуществлять профессиональную рефлексию, коммуникативные способности, способность к самоконтролю, коммуникабельность, креативность, стрессоустойчивость, эмпатия.

1.2 Педагогические условия развития коммуникативной компетентности в процессе повышения квалификации

Обратимся к психолого-педагогической литературе, чтобы определить педагогические условия, способствующие эффективному развитию коммуникативной компетентности в процессе обучения специалистов технического профиля.

Обучение специалистов, которые уже завершили основное профессиональное образование, проходит в рамках повышения квалификации – одного из видов профессионального обучения, которое проводится с целью повышения уровня теоретических знаний, совершенствования практических навыков и умений сотрудников организации в связи с постоянно повышающимися требованиями к их квалификации [24]. И. И. Кельперис даёт следующее определение термину: «Повышение квалификации — это взаимообусловленный процесс, оказывающий влияние как на эффективность труда, так и на качество кадрового потенциала компании» [30]. Е.А. Власова придерживается несколько иной точки зрения: «Повышение квалификации — это обучение работника с целью углубления и совершенствования имеющихся у него профессиональных знаний, необходимых для его работы» [15]. В.М. Маслова считает, что «повышение квалификации — это обеспечение работников знаниями и навыками, необходимыми для работы в соответствии с установленными стандартами; подготовка работников к более сложной работе» [38, с.34].

В этих определениях можно выделить общее: исследователи отмечают, что целью повышения квалификации выступает повышение уровня практических навыков, теоретических знаний и умений работника.

К.П. Санатина, С.А. Ярушева выделяют три условия успешного обучения в рамках повышения квалификации: «Учебный материал, с помощью которого работники будут приобретать знания и навыки, должен быть доступен к пониманию; атмосфера занятий — способствовать

приобретению и внедрению полученных знаний и навыков; повышение квалификации - стимулировать применение работниками новых знаний и навыков» [54].

Авторы считают, что развитию коммуникативных навыков способствует метод под названием сторителлинг. Исследователи определяют этот метод как информирование и с использованием историй, содержание которых зависит от поставленных задач обучения. Традиционно выделяются следующие виды сторителлинга: устный, письменный и цифровой (мультимедийный) сторителлинг, каждый из которых имеет свои особенности [2].

Е.А. Челнокова, С.Н. Казначеева, К.В. Калинкина, Н.М. Григорян отдельно выделяют преимущества цифрового сторителлинга: «Большая возможность эксперимента; быстрая обратная связь; яркий, обоснованный, визуализированный формат подачи информации; активное вовлечение обучающихся в учебно-познавательную деятельность; индивидуализация обучения; огромное количество ресурсов; мгновенный доступ к необходимой информации; формирование цифровой грамотности» [68]. А.М. Анюхина рассматривает истории в электронной среде и отмечает: «Важно, чтобы цифровая история была сверстана таким образом, чтобы, с одной стороны, каждая мультимедийная составляющая дополняла и развивала общий рассказ, с другой – недоступность или невозможность воспроизведения одного из элементов не искажала общий смысл» [6, с.34]. У. Кесенбери считает: «Цифровой сторителлинг предполагает наличие в материалах определенного ракурса (точки зрения рассказчика), описания персонажей, характеристики контекста (условий, в которых происходят события), создания образов (изображений, эмоций, ощущений), работы с языковым оформлением (определенный стиль рассказа в целом, манера речи героев)» [31, с. 56]. Необходимо не только передать информацию до слушателя, но и воздействовать на него на эмоциональном уровне. Данный метод, по мнению

исследователей, способствует активному формированию коммуникативных навыков.

Организовать эффективную работу по развитию коммуникативной компетентности позволяет также метод «обучение в действии». Он представляет возможность слушателям погрузиться в суть реальных проблем: «В процессе решения реальной задачи привлекаются разные специалисты и консультанты, которые снабжают членов команды разносторонней информацией по обсуждаемой проблеме. Использование большого объема входящих данных требует умения анализировать информацию. Регулярные встречи участников способствуют работе в команде с целью повышения квалификации и поиска способов решения возникших проблем. Когда все элементы проекта обсуждены, происходит завершение процесса повышения квалификации» [44, с.21].

А.В. Павлуцкий считает, что обучение действием - это метод решения проблем и обучения в группах, который дает возможность отдельному обучаемому и целой группе измениться. Автор пишет: «Суть работы в команде - предоставление обучаемым времени для работы в парах, обсуждение промежуточных решений, запись текущих достижений в процессе решения проблемы. Студенты задают уточняющие вопросы, что нужно делать и как. Работа в команде сочетает в себе индивидуальную ответственность и опыт группового принятия решений» [44, с.23].

Рекомендуется проводить действие и обучение параллельно, а процесс начинать с формулировки проблемы. Н.Н. Шаш считает: «Динамика обучения состоит скорее в обнаружении отсутствия знаний, чем в их взаимной демонстрации. При обучении действием в группе возникает синергетический эффект, поскольку лучший способ заняться своей трудной проблемой - это попробовать решить чужие проблемы. Это требует постоянной постановки вопросов в условиях риска и неопределенности, когда никто не знает, что делать дальше» [71, с. 57].

Еще один эффективный по мнению исследователей метод в рамках повышения квалификации, способствующий развитию коммуникативной компетентности, называется обучением по методу секондмент; «Секондмент предполагает ротацию сотрудника на время в виде перемещения на новое место в другое подразделение организации, с последующим возвращением к выполнению прежних обязанностей» [59].

Л.Т. Тлехурай-Берзегова, Е.А. Бюллер, А.П. Бахова, Н.З. Даурова выделяют следующие преимущества описываемого метода: «Метод приносит пользу всем участникам, так как происходит обмен большим объемом информации, все стороны получают новый опыт, который могут применить в своей деятельности. Работник мотивирован на личностное развитие, становится более предприимчивым к изменениям, приобретает разнообразный опыт работы в новых для него проектах, совершенствует свои коммуникативные способности» [59]. В России этот метод долгое время называли близким термином «стажировка». В настоящее время секондмент вызывает интерес многих передовых отечественных компаний.

Метод кейс-стади — это: «Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач-ситуаций в виде кейсов» [53]. А.В. Кирьякова считает, что он универсален, так как зависит от ситуации, а ситуацию подбирают, исходя из конкретных целей обучения [32]. Л.Т. Тлехурай-Берзегова, Е.А. Бюллер, А.П. Бахова, Н.З. Даурова считают: «Кейс — это история, которая повествует о происходивших в прошлом событиях и ситуациях. Она описывает реальную проблему, которая требует проведения анализа, выработки и принятия обоснованных решений. Суть кейса отражена в ключевых словах этого определения: история, факты, прошлое, анализ и принятие решений» [59].

Кейс-метод — активный метод обучения, который помогает развивать навыки принятия решений, так как позволяет моделировать реальные профессиональные ситуации, когда нет возможности проработать их в реальности [13].

М. Саидова и Б. Саидов выделяют некоторые преимущества кейс-метода в части коммуникативных навыков: «Сотрудники, разбирая возможные типовые ситуации, приобретают навык решения идентичных проблем, которые могут возникнуть в дальнейшей работе между специалистами разного уровня. Объединяясь для достижения общей цели, они становятся более сплоченными, примеряют на себя нестандартные роли, например, роли лидера или рядового члена команды» [53].

И.Н. Зотова рассматривает такой метод развития коммуникативной компетенции специалистов, как тренинг: «Тренинг - тренировка или подготовка, целью которой является передача знаний, формирование определенных умений и навыков» [27].

По мнению Л.А. Петровской, в ходе тренинга значительно эффективнее решаются вопросы развития личности, успешно формируются коммуникативные навыки [46, с.58].

Форсайт-технология – это открытый метод работы, который не ограничивает рамками творческий потенциал участников [17]. Итогом работы в формате форсайт-сессии является некая концепция развития на долгосрочную перспективу. Г.В. Варганова, В.А. Мутьев выделяют атрибутивные признаки форсайт-технологии: «Предсказание альтернатив развития предмета изучения и выбор наиболее приемлемого из них; проектирование будущего (обоснование плана действий, опорных точек, временных рамок, объемов ресурсов); совместное построение образа будущего» [14]. О.Б. Потеряева, Е.А. Дубровская считают, что применение форсайт-технологий в учебном процессе способствует формированию интеллектуальных и коммуникативных личностных компетенций, развитию открытого мышления и способности к диалогу [48].

Еще один метод, повышающий коммуникативные навыки специалистов – геймификация: «Применение игровых методик в неигровых ситуациях; применение методов проектирования игры для неигровых областей, таких, как бизнес- процессы, социальные проекты, обучение» [1, с.205].

Ю. Ш. Капкаев, В. В. Лешинина, Д. С. Бенц пишут: «Поскольку формализованные формы общения часто являются причиной стресса, важно искать возможности для расширения границ применения неформальных форм коммуникации не только со студентами, но и с преподавателями. У студентов возникает проблемы с типичными ролями, которые возникают в команде: умение быть капитаном команды, обсуждать решение проблемы или предлагать решение. Язык как средство коммуникаций практически не привлекается учащимися для решения содержательных учебных задач, что приводит к зажатости студента, который не в состоянии предлагать свои идеи из-за отсутствия опыта работы в команде и боязни допустить ошибку. Геймификация помогает преодолевать эти страхи, вырабатывает умение совместить конкуренцию каждого отдельно взятого игрока и работу в команде» [29].

Таким образом, проведенный анализ позволяет выделить ряд педагогических условий, которые способствуют эффективному развитию коммуникативной компетентности в процессе повышения квалификации:

- доступность изучаемого материала;
- атмосфера занятий способствует приобретению и внедрению полученных знаний и навыков;
- стимулирование применения работниками новых знаний и навыков в профессиональной деятельности;
- использование современных методов обучения.

1.3 Теория поколений в контексте проблемы развития коммуникативной компетентности

С целью применения теории поколений в процессе повышения квалификации и развития коммуникативной компетентности специалистов проанализируем научные работы по данному вопросу.

Теория поколений была создана в 1991 году американскими учеными Нилом Хоувом и Уильямом Штраусом [77]. По мнению исследователей, каждое поколение представляет собой следующее: «Это некая совокупность людей, рожденных в один двадцатилетний период и обладающих тремя общими критериями: возрастное положение в истории, что подразумевает под собой переживание одних и тех же исторических событий в примерно одинаковом возрасте, общие, единые верования и модели поведения и ощущение причастности к данному поколению. Группа людей, рожденных в определенный возрастной период, испытавших влияние одних и тех же событий, и особенностей воспитания, с похожими ценностями» [28, с. 292]. Эти ценности большинство людей не осознает, но именно они определяют нашу жизнь: «Поведение, общение, способы решения конфликтов и построения взаимодействия, то, как мы развиваемся, что и как покупаем, что нас мотивирует, как ставим цели и управляем людьми» [76].

История развивается циклами, длительность которых примерно равна продолжительности человеческой жизни. При этом один цикл состоит из четырех периодов, для каждого из которых характерны какие-то определённые принятые в обществе ценности и устои. Данную точку зрения можно найти у многих исследователей теории поколений: [52], [55], [61], [78].

В ходе своей работы исследователи подробно описывали типичного представителя каждого поколения: «Поколения, принадлежащие к одному архетипу, имеют не только идентичный возрастной показатель, на время которого приходится формирующие их события, но и ряд базовых установок по отношению к культуре, семье, риску и так далее. Помимо этого, такие поколения имеют общие ценности и схожую гражданскую позицию» [87].

Важно отметить роль двух противоположных периодов – кризиса и подъема: «Периоды кризиса стимулируют общество к объединению перед лицом общей опасности, формируют этику самопожертвования и стремления к порядку. Во время подъемов преобладают ценности индивидуализма, а государственные институты, как и весь институциональный порядок в целом,

подвергается критике с точки зрения новых социальных и духовных идеалов» [21].

Р.Е. Барабанов отмечает, что в реальной жизни временные границы между поколениями могут немного варьироваться в зависимости от географического, политического и экономического положения региона [7, с.135].

Следует уделить особое внимание поколениям, проживающим в России в сегодня и занимающим современный рынок труда.

Поколение «Беби-бумеров» получило такое название благодаря произошедшему после Второй мировой войны всплеску рождаемости: «Это поколение было рождено в период с 1943 по 1964 год и росло в СССР. Эта страна победила в страшной Второй мировой войне, первой отправила человека в космос, показывала невероятные успехи на спортивных олимпиадах. Благодаря таким историческим условиям, люди из поколения «Беби-бумеров» — оптимисты, готовые приложить любые усилия для достижения поставленной цели» [56]. Ю.Ю. Чилипёнок отмечает, что представители данного поколения любят спорт, стараются сохранять свое здоровье и активность как можно дольше, так как потеря активности для них означает потерю значимости: «Пионерия, комсомол, рабочие бригады и прочие подобные общественные образования развили в представителях данного поколения склонность к коллективизму, но не отняли индивидуальность и склонности к лидерству» [86].

Дети «Беби-бумеров», рожденные в 1965-1982 годах, получили название «Поколение Х». М.К. Исаева пишет: «Эти люди росли в условиях застоя, а затем радикальной перестройки. Именно они стали свидетелями «Холодной войны», войны в Афганистане, ввоза наркотиков и распространения СПИДа. Благодаря постоянной занятости родителей из поколения «Беби-бумеров» дети поколения Х росли более самостоятельными, чем их предшественники» [23]. Подобное детство привело к тому, что для поколения Х главными качествами стали жизненный опыт, готовность к переменам и расчет на

собственные силы. И.М. Гурова считает: «Представитель X — индивидуалист, ценит свободу выбора, при выборе работы руководствуется возможностью проявить свои умственные и творческие способности. При этом люди поколения X прагматичны. Патриотизм и чувство привязанности к собственному государству у них более слабое, чем у родителей, поэтому желание получать выгоду и прибыль у них выше, чем желание приносить пользу своему обществу и государству» [8].

«Поколение Y», более известное как поколение «миллениалов», родилось в период с 1983 по 2000 год [19]. Главными факторами, которые повлияли на становление их мировоззрения, считает Н.А. Зайцева, стали: окончание «Холодной войны», распад СССР, возникновение ряда новых государств и общий передел мира, который был связан с крушением одной из сверхдержав [25, с.222]. В.А. Хворова считает: «Все эти события дали «миллениумам» ощущение того, что нет ничего вечного, и что даже самые могущественные люди и государства могут в течение очень короткого времени потерять свой вес» [66]. А.К. Субботин пишет: «Миллениалы склонны принимать решения по какому-либо поводу очень быстро, так как боятся, что другой возможности может и не представиться. Такой метод способствует развитию устойчивости перед изменениями, способности реагировать на неожиданные вызовы, но с другой стороны, слишком высокая скорость принятия решений зачастую не дает возможности оценить ситуацию полностью и негативно отражается на качестве принятых решений» [57]. Стоит отметить, что взросление в быстроменяющемся мире развило у «миллениумов» склонность к быстрому потреблению и желанию быстро достигать высоких результатов [22].

В.А. Хворова пишет: «Помимо резкого государственного и экономического передела представители данного поколения застали период максимально бурной индустриализации и компьютеризации, что сделало представителей данного поколения очень зависимыми от технологий. Постоянный доступ к большому количеству доступной и уже обработанной

информации дает «миллениуму» возможность лишней раз не думать и не анализировать, что в свою очередь приводит к неспособности воспринимать сложную информацию в больших объемах» [75, с. 36]. Для «миллениумов» характерно желание получать информацию посредством не текстовых документов, а изображений, фильмов, аудиофайлов [51, с.160].

Т.В. Лебедева считает: «Работодателям следует принять во внимание основные особенности данного поколения и применять к нему новые разработки, такие, как: обучение в формате игр, гибкий график, возможность быстрого карьерного роста, постоянный контроль и выдача точных указаний, постоянные творческие задания и возможности проявить себя» [37].

Желание перемен поколения Y говорит о необходимой постоянной смене видов деятельности на занятиях [33]. Широкое использование активных и интерактивных форм работы мотивирует их на изучение предмета, повышает эффективность занятия в целом [34].

Интерактивные методы позволяют наладить процесс взаимодействия, дать студентам активную роль на занятии, получать обратную связь. Важна взаимная оценка и контроль [16, с.82]. Педагогу необходимо давать возможность обучаемым осуществлять самостоятельный поиск, при этом самому лишь играть роль помощника, источника информации, что также ценно для этого поколения, поскольку они предпочитают процесс обучения коллективный, погруженный в реальную проблему [70, с.81].

Рекомендованные формы учебного процесса - круглый стол, дискуссия, дебаты, мозговой штурм, деловые игры, кейс-стади, мастер классы. Это удержит внимание, заинтересованность современного студента на высоком уровне, в результате чего повысятся и профессиональные навыки [37].

Учитывая широту использования современных технологий, Б.В. Черников считает, что преподавателю необходимо оставаться на одной волне со студентами, говорить на одном языке и использовать одни каналы общения [69, с.155]. С этой целью в образовательный процесс включаются мультимедийные презентации, социальные сети, фото, аудио и

видеоматериалы, приложения, облачные хранилища, онлайн-редакторы и так далее [72, с.88]. В списки рекомендуемой литературы включаются ссылки на сайты и электронные книги. Педагогам необходимо исключить устаревшую литературу и осуществлять мониторинг наиболее информативных, научных, ценных в обучении материалов.

Последним на рынке труда на данный момент является поколение Z: «Говорить о характеристиках и поведенческих стереотипов данного поколения довольно сложно, так как это поколение людей, появившихся в период с 2000 по 2020 год. Часть представителей этого поколения находится в детском возрасте, а их система ценностей находится на этапе формирования» [73]. Однако, если следовать теории поколений Н. Хоува и У. Штрауса, то можно предположить, что поколение Z повторит характер и особенности поведения «молчаливого поколения», разумеется, с учетом особенностей своего времени [1, с. 206].

Многие исследователи считают, что поколение Z отличается открытостью к переменам, оптимизмом, общительностью, уверенностью в себе, гражданской активностью: [9], [41], [42]. В рабочих отношениях им привычно быть подчиненными, но получать вознаграждение за свой труд [26]. Они хорошо владеют гаджетами и не представляют свой быт без них [10]. Поколение Z еще сильнее зависит от технологий и инноваций [36]. Наиболее яркими его характеристиками являются также стремление к здоровому образу жизни и тяга творчеству [8, с. 29].

Описанные характеристики разных поколений использовались некоторыми компаниями для создания специальных курсов и тренингов внутри коллективов с целью повышения качества управленческого взаимодействия в различных исследованиях: [43], [50], [65], [74], [76], [79], [80]. Так, в корпоративном университете компании «Вымпелком» разработали тренинг для начальников «Руководитель нового поколения» [65]. Для поколения «миллиниалов» занятия были построены по принципу «короткий теоретический блок, практика, затем тест», так как «игреки» любят

соревноваться и потом обсуждать свои успехи во внутренней социальной сети. Разработчики курса пишут: «Раз в неделю случайным образом выбирают пять представителей от группы, они на скорость отвечают на вопросы и набирают очки. Выигрывает группа, набравшая наибольшее количество очков. Игровой формат люди воспринимают позитивно и отдача от него выше» [65].

Анализ научной литературы позволил проанализировать и обобщить ключевые характеристики поколений, находящиеся сегодня на рынке труда в России (Таблица 1).

Таблица 1 – Ключевые характеристики поколений

Поколение	Ключевые характеристики
Поколение бэби-бумеров (1944 – 1967)	- неохотно пользуются гаджетами; - при необходимости готовы перерабатывать без отгулов ради общественного блага; - придерживаются консервативных взглядов; - тяжело переживают перемены; - нуждаются в словесной похвале в форме признания полезности их проделанной работы; - любят поучать и считают, что в их молодости всё было лучше.
Поколение X (1967 – 1984)	- отличаются повышенной трудоспособностью; - предпочитают четкие временные договоренности и рамки в жизни и работе; - полагаются только на самих себя; - способны демонстрировать неординарное видение различных вопросов и подход к их решению; - терпимы по отношению к переменам; - могут обрабатывать большой объем информации; - нуждаются в обратной связи с начальством по поводу качества их работы.
Поколение Y — миллениалы (1984 – 2000)	- активно используют гаджеты и современные способы коммуникации; - не воспринимают устаревшие методы обучения; - в виртуальной реальности они чувствуют себя намного увереннее и комфортнее, чем в реальной жизни; - предпочитают получать сведения коротко и ясно; - положительно реагируют на перемены; - нуждаются в четких установках; - хорошо коммуницируют в команде; - под постоянным надзором начинают испытывать дискомфорт.

Продолжение таблицы 1

Поколение	Ключевые характеристики
Поколение Z (2000 – 2011)	- самый существенный критерий для них — это духовная составляющая; - не признают шаблонов и ограничений, принципов и устойчивых взглядов; - не имеют опыта в командной работе, их необходимо обучать этому; - любят получать новые знания и способны запоминать и обрабатывать большие объемы информации; - нуждаются в мотивации; - успешнее всего выполняют интересные творческие задания.

Зарубежные исследователи также используют теорию поколений в различных сферах. Так, Л. Ян, О. Немес, В. Ньюит и Л. Лизбетина организовали исследование с целью определить основные проблемы межпоколенческого сотрудничества и проанализировать текущую ситуацию с точки зрения решения необходимых изменений путем внедрения цифровизации в строительную отрасль Чехии. При моделировании взаимного сотрудничества поколений они выяснили, что ключевой проблемой является отсутствие готовности к этому сотрудничеству. В строительном секторе Чехии также существует долгосрочная нехватка качественных человеческих ресурсов. Это область, которая, как и другие, претерпевает бурные изменения из-за прихода 4-й промышленной революции. Авторы провели исследование, которое помогло улучшить коммуникацию между поколениями, наладить взаимный обмен компетенциями и, таким образом, использовать сильные стороны разных поколений (цифровая компетенция против многолетнего опыта в этой области) [76].

Обмен компетенциями происходил в парах во время встреч по заранее согласованному графику. Основная цель заключалась в передаче знаний и опыта молодому поколению, а также в повышении осведомленности, мотивации и ИТ-компетенций старшего поколения. Полученные качественные данные из письменных заметок, заключительных отчетов и промежуточных интервью были обработаны с использованием мысленных

карт и обобщены по ключевым характеристикам. Данный опыт – пример того, как можно справиться с описанной проблемой во многих компаниях, в том числе и в России. Понимание особенностей ценностного профиля каждого поколения поможет представителям разных поколений лучше понимать друг друга и выстроить эффективную коммуникацию, педагогические отношения и создать более комфортные и результативные условия работы [40].

Современным преподавателям, работающим исключительно на основе пассивных методов обучения, необходимо понимать происходящие изменения и учитывать специфику работы с новыми поколениями обучаемых [47, с.353].

Таким образом, знание характеристик поколений помогает объединить компетенции молодого поколения, обладающего способностями и гибкостью цифровых технологий, и старшего поколения, обладающего обширным опытом, способствовать повышению производительности рабочего процесса. Использование теории поколений в образовательном процессе может повысить эффективность обучения, так как такой подход сконцентрирована на индивидуальных особенностях и склонностях специалистов.

Выводы по 1 главе

Анализ психолого-педагогической литературы показал, что единая трактовка понятия «компетентность» в исследованиях отсутствует, что объясняется различием научных подходов и решаемыми исследователями научными проблемами. Коммуникативная компетентность является видом профессиональной компетентности и отражает совокупность личностных характеристик, необходимых специалисту вне зависимости от направления профессиональной деятельности для управления эффективностью процесса общения.

В структуре коммуникативной компетентности выделены следующие компоненты:

- знания (о способах организации эффективной коммуникации, о способах преодоления конфликтов);
- навыки и умения (способность осуществлять профессиональную рефлексию, коммуникативные способности, способность к самоконтролю);
- личностные качества (коммуникабельность, креативность, стрессоустойчивость, эмпатия).

В рамках повышения квалификации специалистов технического профиля существует множество методов работы, но наиболее эффективными современными методами развития коммуникативной компетентности являются: сторителлинг, обучение в действии, секондмент, кейс-стади, тренинг, форсайт-технология.

Определены педагогические условия, способствующие эффективному развитию коммуникативной компетентности в процессе повышения квалификации. Установлено, что большим потенциалом применения в сфере повышения квалификации специалистов технического профиля обладает Теория поколений, созданная американскими учеными Нилом Хоувом и Уильямом Штраусом в 1991 году. Поколениям, проживающими в России в сегодня и занимающим современный рынок труда, являются «Беби-бумеры», «Поколение Y» и «Поколение Z». Каждое из них обладает определенными характеристиками и поведенческими стереотипами, которые напрямую влияют на процесс коммуникации.

Использование теории поколений в процессе обучения может способствовать развитию коммуникативной компетентности, так как данный подход позволяет решать наиболее типичные проблемы кросс-поколенческой коммуникации, а также объединять современные компетенции молодежи и ценный опыт старших поколений.

Глава 2 Опытнo-экспериментальная работа

2.1 Констатирующий эксперимент

Проведённый в теоретической главе анализ психолого-педагогической литературы показал, что компонентами коммуникативной компетентности являются знания (о способах организации эффективной коммуникации и преодоления конфликтов), навыки и умения (способность осуществлять профессиональную рефлексию; коммуникативные способности; способность к самоконтролю), личностные качества (коммуникабельность; креативность; стрессоустойчивость; эмпатия).

С целью измерения начального уровня сформированности коммуникативной компетентности у студентов был организован констатирующий этап педагогического эксперимента. Исследование проходило на базе центра подготовки и повышения квалификации кадров ПАО «ТОАЗ».

26 человек – экспериментальная группа.

24 человека – контрольная группа.

Диагностическая карта представлена в Таблице 2.

Таблица 2 – Диагностическая карта эксперимента по измерению уровня сформированности коммуникативной компетентности

Компонент	Показатель	Диагностическая методика
Знания	Наличие знаний о способах организации эффективной коммуникации	Авторская анкета
	Наличие знаний о способах преодоления конфликтов	Авторская анкета
Навыки и умения	Способность осуществлять профессиональную рефлексию	Методика «Определения уровня сформированности педагогической рефлексии» по О. В. Калашниковой

Продолжение таблицы 2

Компонент	Показатель	Диагностическая методика
Навыки и умения	Коммуникативные способности	Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (В. В. Синявский, В. А. Федорошин)
	Способность к самоконтролю	Методика оценки самоконтроля в общении (М. Снайдер)
Личностные качества	Коммуникабельность	Диагностика коммуникативного контроля (М. Снайдер)
	Креативность	Диагностика личностной креативности (Е. Е. Туник)
	Стрессоустойчивость	Тест самооценки стрессоустойчивости С. Коухена и Г. Виллиансона
	Эмпатия	Методика «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна и Н. Эпштейна

В результате проведения диагностических методик участники экспериментальной и контрольной групп были распределены по трем уровням сформированности коммуникативной компетентности:

Высокий уровень – студент обладает достаточно подробными знаниями о способах организации эффективной коммуникации и преодоления конфликтов; умеет грамотно применять профессиональную рефлексию; демонстрирует выраженные коммуникативные способности; в межличностном общении проявляет эмпатию, самоконтроль и отличается высокой коммуникабельностью; его профессиональной деятельности всегда свойственна креативность и стрессоустойчивость.

Средний уровень – студент обладает достаточными знаниями о способах организации эффективной коммуникации и преодоления конфликтов, но допускает ошибки; профессиональная рефлексия присутствует не во всех случаях; коммуникативные способности проявляются только в благоприятных для студента ситуациях; в межличностном общении иногда забывает про эмпатию и самоконтроль, недостаточно проявляет коммуникабельность; в

профессиональной деятельности часто забывает про креативность и поддается стрессу.

Низкий уровень – у студента наблюдаются пробелы в знаниях о способах организации эффективной коммуникации и преодоления конфликтов; профессиональная рефлексия присутствует не во всех случаях; коммуникативные способности проявляются редко и очень слабо; в межличностном общении не наблюдаются эмпатия и самоконтроль, а также недостаточно сформирована коммуникабельность; в профессиональной деятельности не присутствует креативность; стрессоустойчивость на низком уровне.

Проведение авторской анкеты «Эффективная коммуникация» было организовано с целью оценки сформированности знаний о способах организации эффективной коммуникации (Приложение А). Студентам задали шесть вопросов, требующих развернутого ответа. Анкета позволила оценить знания каждого участника эксперимента, касающихся стилей, барьеров и каналов общения, а также признаков и характеристик успешной коммуникации. Полученные ответы студентов были проанализированы и оценены в соответствии с разработанной балльной системой и разработанными критериями. Например, если студент верно назвал четыре и более видов барьеров эффективной коммуникации (личностные, физические, семантические, языковые, организационные, культурные различия, временные, коммуникационные перегрузки, различия в статусе), ему ставили 3 балла. Если студент верно указал три вида барьера эффективной коммуникации, ему засчитывалось 2 балла. Если студент перечислил хотя бы два вида барьеров эффективной коммуникации, ему присуждали 1 балл.

В результате анализа полученных результатов студенты распределены по уровням:

Высокий уровень (18-13 баллов) – студент может перечислить и описать не менее четырех барьеров и четырех приёмов эффективной коммуникации, четырех стилей общения; не менее шести характеристик эффективной

коммуникации; проанализировать преимущества и недостатки различных каналов общения.

Средний уровень (12-8 баллов) – студент может перечислить и описать не менее трех барьеров и трех приёмов эффективной коммуникации, трех стилей общения; не менее пяти характеристик эффективной коммуникации; проанализировать преимущества и недостатки различных каналов общения с незначительными подсказками и наводящими вопросами.

Низкий уровень (менее 7 баллов) – студент может перечислить и описать не менее двух барьеров и двух приёмов эффективной коммуникации, двух стилей общения; не менее четырех характеристик эффективной коммуникации; проанализировать преимущества и недостатки различных каналов общения.

Полученные результаты представлены на рисунке 1.

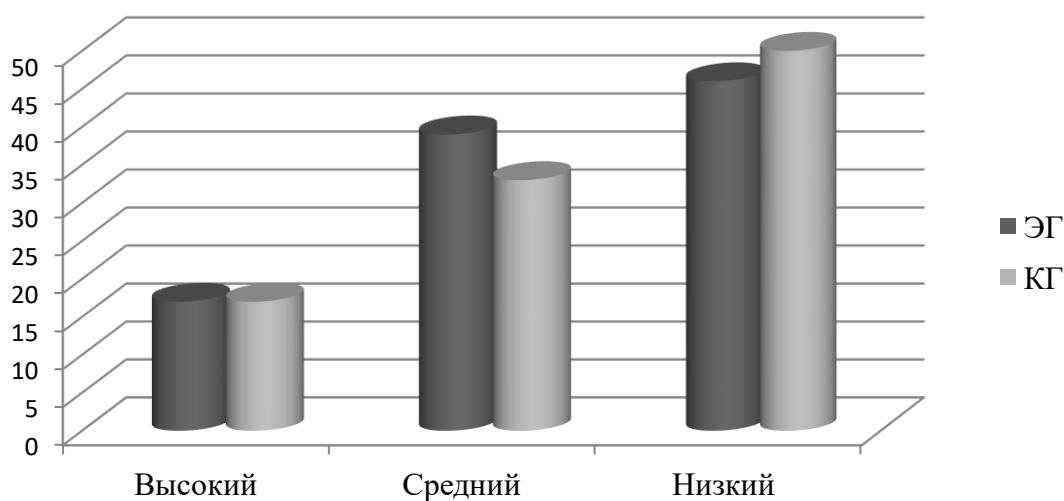


Рисунок 1 – Уровни знаний о способах организации эффективной коммуникации (в процентах) по результатам проведения анкетирования

Как видно из диаграммы, в экспериментальной группе большинство студентов были отнесены к низкому уровню – 46 % (12 человек). На среднем и высоком уровнях 39% и 15 % соответственно.

В контрольной группе половина студентов оказались на низком уровне, а на высоком и среднем остались 17 % и 33 % обучаемых.

В целом данные экспериментальной и контрольной группы схожи. Наибольшие затруднения у участников анкетирования вызвали вопросы о приёмах эффективной коммуникации и характеристиках эффективной коммуникации, что говорит о недостаточной систематизации и актуализации имеющихся знаний.

Проведение авторской анкеты «Преодоление конфликтов» (Приложение Б) проводилось с целью оценки уровня знаний о способах преодоления конфликтов. Студенты были распределены по уровням в соответствии с разработанными критериями:

Высокий уровень (9-7 баллов) – студент может описать не менее пяти способов разрешения конфликтов; дать подробную характеристику различным группам методов решения конфликтов – внутриличностным, структурным, межличностным

Средний уровень (6-4 баллов) – студент может описать не менее четырех-трех способов разрешения конфликтов; дать общую характеристику различным группам методов решения конфликтов – внутриличностным, структурным, межличностным при помощи незначительных наводящих вопросов и подсказок.

Низкий уровень (3 и менее баллов) - студент может описать не менее одного-двух способов разрешения конфликтов; дать характеристику одной-двум групп методов решения конфликтов – внутриличностным, структурным, межличностным при помощи постоянных наводящих вопросов и подсказок.

Итоги проведения анкетирования представлены на рисунке 2.

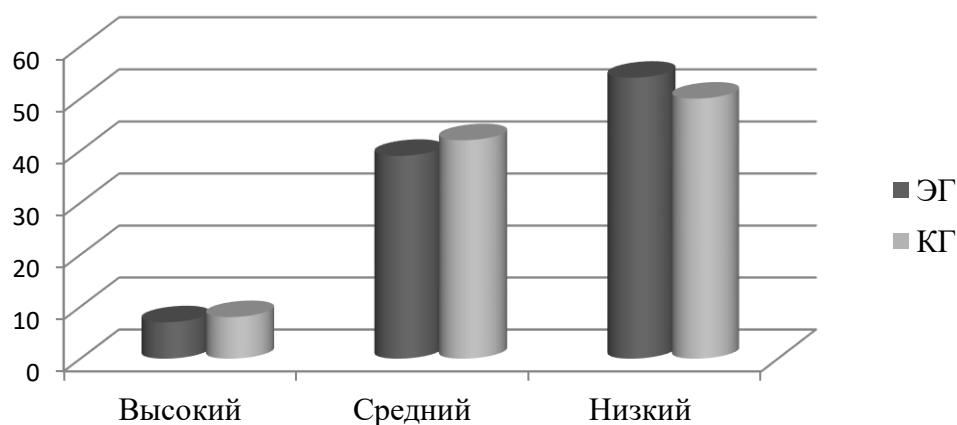


Рисунок 2 – Уровни знаний о способах преодоления конфликтов (в процентах) по результатам проведения анкетирования

Анкетирование показало, что в экспериментальной группе больше половины студентов находятся на низком уровне знаний о способах преодоления конфликтов – 54 % (14 человек). К среднему при этом отнесены 39 % (10 человек), а к низкому – 7 % (2 человека). В контрольной группе также большинство результатов оценены как средние – 42 % (10 человек). На высоком уровне находится всего два человека (8%), на низком – 10 (42 %). Выявленное в обеих группах качество знаний о конфликтах для специалистов, постоянно находящихся в коммуникации с людьми, представляется недостаточным.

Способность осуществлять профессиональную рефлексия была измерена при помощи методики «Определения уровня сформированности педагогической рефлексии» по О. В. Калашниковой. Студентам был предложен личностный опросник из 34 вопросов, на которые требовалось дать ответ «да» или «нет». Вопросы затрагивали различные аспекты рефлексии, например: «Пытаетесь ли Вы анализировать свое или чужое поведение, если понимаете, что это может привести к возникновению отрицательных эмоций, неприятных для Вас?». Результаты представлены на рисунке 3.

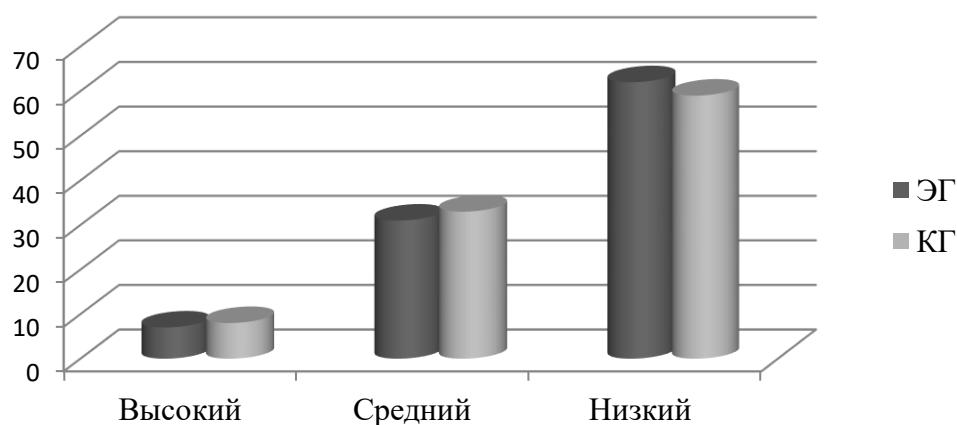


Рисунок 3 – Уровни развития способности осуществлять профессиональную рефлексию (в процентах) по результатам проведения методики «Определение уровня сформированности педагогической рефлексии»

В экспериментальной группе большинство (62%) отнесены к низкому уровню развития рефлексии, 31 % - к среднему, 7 % - к высокому. В контрольной группе похожая ситуация: 59% - на низком уровне, 33% - на среднем, 8 % - на высоком. Большинство опрошенных редко анализируют своё поведение, успехи и неудачи, упуская возможность более грамотно подходить к данным аспектам профессиональной деятельности.

Коммуникативные способности изучены при помощи методики «Коммуникативные и организаторские склонности» (В.В. Синявский, В.А. Федорошин). Опросник содержал 40 вопросов и предполагал два варианта ответов – «да» и «нет». Затем подсчитывалось количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычислялись оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле. По результатам ответов испытуемого оценивались качественные особенности его коммуникативных склонностей.

Результаты представлены на рисунке 4.

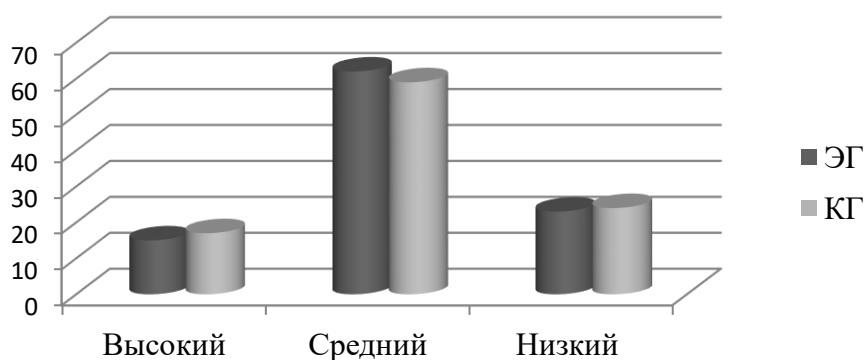


Рисунок 4 – Уровни развития коммуникативных способностей (в процентах) по результатам проведения методики «Коммуникативные и организаторские склонности» (В.В. Синявский, В.А. Федорошин)

В экспериментальной группе следующие результаты: 62% на среднем уровне и по 23 % и 15% на среднем и на высоком. Это означает, что большинство студентов испытывают трудности в установлении контактов с людьми. При выступлении перед аудиторией они плохо ориентируются в незнакомой ситуации и во многих делах предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

В контрольной группе большинство (59 %) находятся на среднем уровне. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Желание вступать в коммуникацию зависит от настроения, что может сказываться на качестве профессиональной деятельности специалиста. Таким студентам необходимо развивать и совершенствовать имеющиеся коммуникативные и организаторские склонности.

Остальные студенты контрольной группы находятся на высоком и низком уровнях – практически одинаковое количество человек: 17 % и 24 % соответственно.

Показатель высокого уровня в обеих группах невелик (15 % и 17 %). Это те студенты, которые проявляют инициативу в общении, с удовольствием

принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации.

Кроме того, 71 % опрошенных признались, что чувствуют себя неуверенно среди малознакомых людей и с трудом устанавливают контакты с людьми, которые значительно старше по возрасту. Это связано с необходимостью взаимодействия с коллегами в процессе выполнения профессиональных обязанностей. Коммуникативные затруднения отражаются на качестве проделанной работы: недопонимание, развитие факторов эмоционального выгорания, повышенный стресс, отсутствие мотивации, конфликты, избегание.

Способность к самоконтролю была измерена при помощи методики оценки самоконтроля в общении (М. Снайдер). Студентам было предложено прочесть десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них они оценивали, как верное или неверное применительно к себе, пометчая либо буквой «В» (верно), либо буквой «Н» (неверно). Общая картина дала представление о самоконтроле каждого испытуемого.

Результаты представлены на рисунке 5.

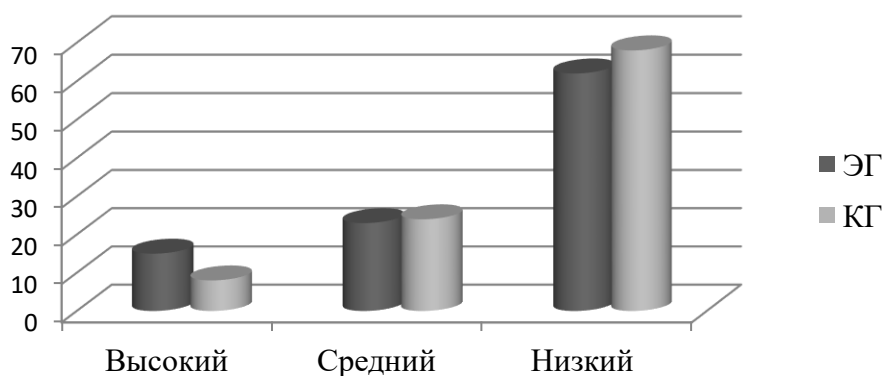


Рисунок 5 – Уровни развития способности к самоконтролю (в процентах) по результатам проведения методики оценки самоконтроля в общении

Высоким и низким уровнем самоконтроля обладает 15 и 62 % экспериментальной группы. Если люди с высоким уровнем умеют гибко

реагировать на изменение ситуации, то низкий уровень отличается прямолинейностью в общении. К среднему уровню, то есть к искренним людям, которые иногда бывают несдержанными в своих эмоциональных проявлениях, относятся 23 % опрошенных из экспериментальной группы.

В контрольной группе схожие данные: 8% - на высоком, 24 % - на среднем, 68 % - на низком.

Коммуникабельность изучена при помощи диагностики коммуникативного контроля (М. Снайдер). Методика представляет собой 10 высказываний, отражающих реакции на некоторые ситуации общения: незнакомая компания, неприятные собеседники, отстаивание интересов, необходимость притворяться. Каждое из них студенты оценивали как верное или неверное. Итоги подводились при помощи специального ключа к тесту. По 1 баллу было начислено за ответ «неверно» на вопросы 1, 5, 7. За ответ «верно» на все остальные вопросы также выставлялся 1 балл. Подсчет результатов помог составить общую картину по каждому участнику эксперимента.

Результаты представлены на рисунке 6.

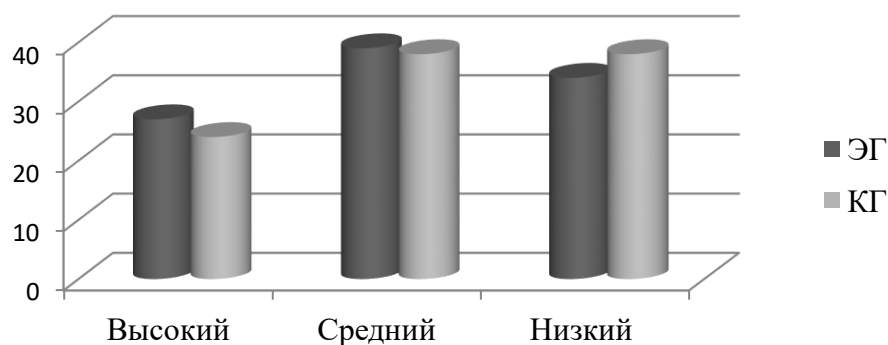


Рисунок 6 – Уровни развития коммуникабельности (в процентах) по результатам проведения диагностики коммуникативного контроля

Большинство студентов экспериментальной группы находятся на среднем уровне развития коммуникабельности – 39 %. Им свойственна некоторая непосредственность в общении. 27 % опрошенных можно отнести

к высокому уровню: они стараются постоянно следить за собой и управлять выражением своих эмоций. 34 % обладают низким уровнем развития коммуникабельности, то есть их поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.

В контрольной группе процентное соотношение отличается незначительно от данных экспериментальной группы: 24 % на высоком, 38 % на среднем, 38 % на низком.

Креативность изучена при помощи диагностики личностной креативности (Е. Е. Туник). Задачей испытуемых было среди коротких предложений найти такие, которые определенно подходили им лучше, чем другие. Их следовало отметить знаком «X» в колонке «В основном верно». Некоторые предложения, подходящие лишь частично, следовало пометить знаком «X» в колонке «Отчасти верно». Другие утверждения, не подходящие совсем, нужно отметить знаком «X» в колонке «Нет». Те утверждения, относительно которых не получалось прийти к решению, помечались знаком «X» в колонке «Не могу решить». При обработке данных использовалось сопоставление ответов испытуемого с разработанным автором методики ключом.

Результаты представлены на рисунке 7.

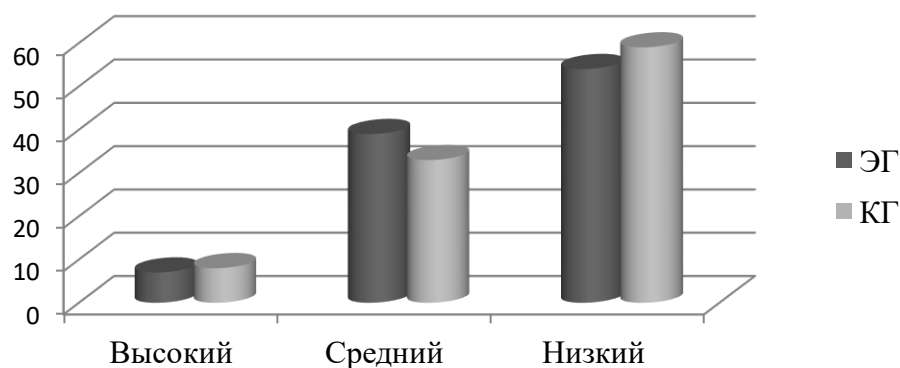


Рисунок 7 – Уровни развития креативности (в процентах) по результатам проведения диагностики личностной креативности (Е.Е. Туник)

Сравнение с нормативными показателями позволило сделать вывод о том, что 39 % студентов находятся на среднем уровне развития креативности, 54 % - на низком, 7 % - на высоком. В контрольной группе аналогичная ситуация: 33 % на среднем, 8% на высоком и 59 % на низком. Больше половины студентов каждой группы продемонстрировали низкий уровень, что не может не сказаться на качестве осуществляемых ими коммуникационных процессов.

Стрессоустойчивость измерена при помощи теста самооценки стрессоустойчивости С. Коухена и Г. Виллиансона. Исследование проходило в контрольной и экспериментальной группах в форме тестирования. Тест состоит из 10 вопросов и пяти вариантов ответа: «никогда» (0 баллов), «почти никогда» (1 балл), «иногда» (2 балл), «довольно часто» (3 балла), «очень часто» (4 балла). Полученные баллы суммировались и соотносились с разработанной шкалой.

Результаты представлены на рисунке 8.

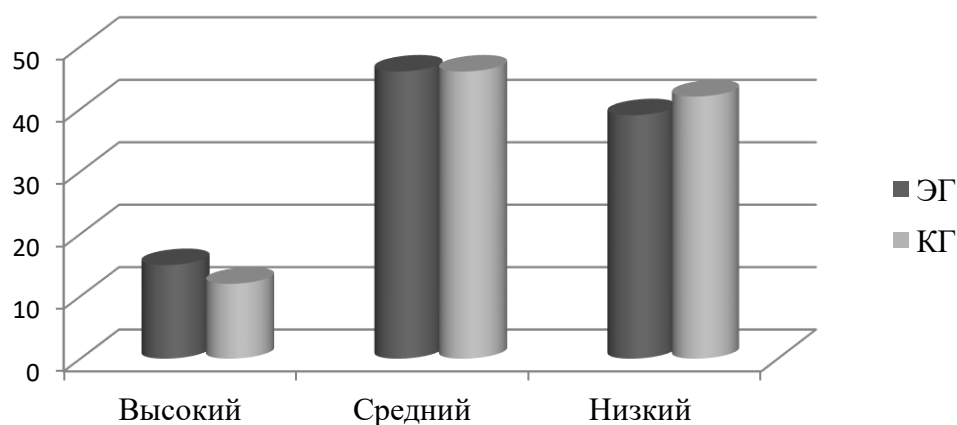


Рисунок 8 – Уровни развития стрессоустойчивости (в процентах) по результатам проведения теста самооценки стрессоустойчивости С. Коухена и Г. Виллиансона

Большинство участников эксперимента в первой группе отнесены к среднему уровню развития стрессоустойчивости – 46 %. 15 и 39 % студентов находятся на высоком и низком уровнях. Очень похожая картина в

контрольной группе: 42 % присвоен низкий уровень развития стрессоустойчивости, 46 % - средний, еще 12 % - высокий. И в той, и в другой группе наблюдается недостаточно высокий уровень стрессоустойчивости специалистов.

Эмпатия измерялась при помощи методики «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна и Н. Эпштейна. Опросник состоит из 25 суждений закрытого типа, прямых и обратных. Студент должен оценить степень своего согласия или несогласия с каждым из них. Шкала ответов (от «полностью согласен» до «полностью не согласен») ориентирована на возможность выразить оттенки отношения к каждой ситуации общения. Для обработки ответов использовался разработанный авторами диагностической методики бланк подсчета результатов. Обработка проводилась в соответствии с ключом. Итоги были подведены по каждому студенту центра подготовки и повышения квалификации кадров.

Результаты приставлены на рисунке 9.

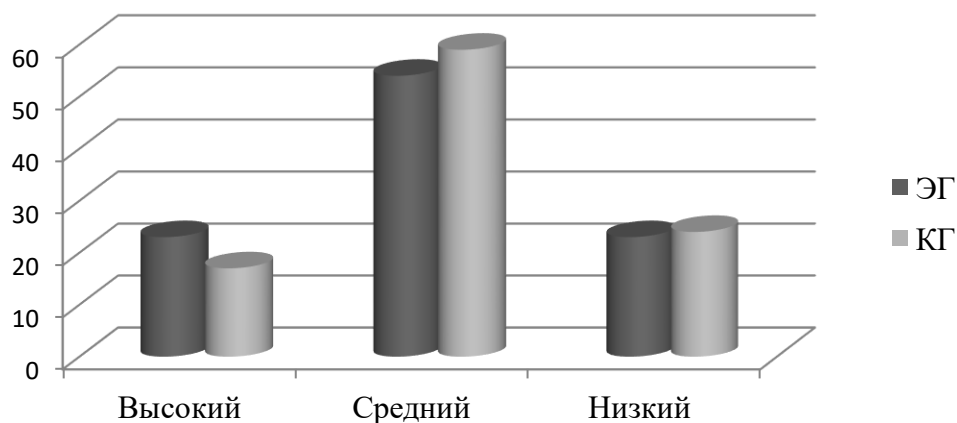


Рисунок 9 – Уровни развития эмпатии (в процентах) по результатам методики «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна и Н. Эпштейна

В экспериментальной группе 54 % находятся на среднем уровне развития эмпатии. Они хорошо контролируют собственные эмоциональные проявления, но при этом часто затрудняются прогнозировать развитие

отношений между людьми. 23 % - высокий уровень, которому свойственно покладистость, уступчивость, готовность прощать других, готовность выполнять рутинную работу. Ещё 23 % отнесены к низкому уровню и зачастую не понимают эмоциональных проявлений и поступков, часто не находят взаимопонимания с окружающими.

В контрольной группе студентов на низком уровне чуть больше, чем на высоком – 24% и 17 % соответственно. 59 % занимают средний уровень развития эмпатии.

Полученные результаты были обобщены и проанализированы. Итоги исследования позволили проанализировать общую картину сформированности коммуникативной компетентности. Каждый студент экспериментальной и контрольной группы был оценен с точки зрения сформированности компонентов коммуникативной компетентности. Участники эксперимента были распределены по уровням развития коммуникативной компетентности в соответствии с ранее разработанными критериями (Рисунок 10).

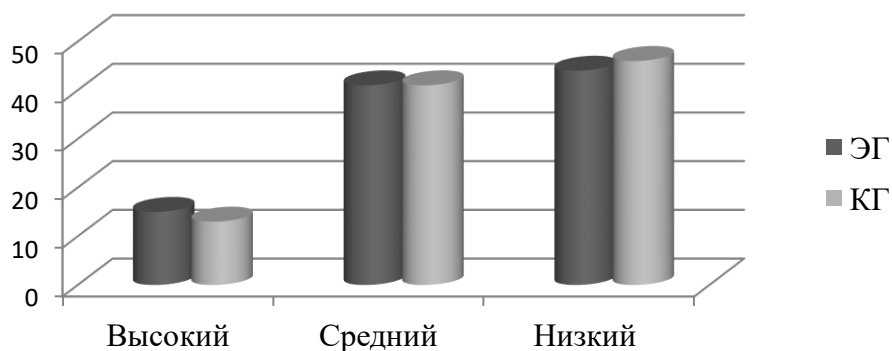


Рисунок 10 – Уровни развития коммуникативной компетентности (в процентах) по результатам проведения констатирующего этапа эксперимента в экспериментальной и контрольной группах

В экспериментальной группе следующее распределение: на высоком 15 %, на среднем 41%, на низком 44 %.

В контрольной группе получены следующие результаты: на высоком 13%, на среднем 41 %, на низком 46 %.

В целом результаты в экспериментальной и контрольной группах демонстрируют примерно одинаковое распределение по уровням компонентов развития коммуникативной компетентности. Большинство студентов находятся на низком уровне, на втором месте по количеству – средний уровень, на третьем – высокий. Наиболее низкие результаты получены по уровням знаний о преодолении конфликтов и педагогической рефлексии.

Таким образом, констатирующий эксперимент показал, что наблюдается недостаточный уровень сформированности коммуникативной компетентности у студентов, что говорит о потребности в развитии её компонентов и необходимости поиска новых эффективных методов работы по данному направлению.

2.2 Описание авторской программы повышения квалификации

На основе проведенного анализа психолого-педагогической научной литературы разработано содержание программы повышения квалификации «Развитие коммуникативной компетентности» (Приложение В).

С целью повышения уровня коммуникативной компетентности студентов центра подготовки и повышения квалификации кадров в экспериментальной группе был организован формирующий эксперимент.

Цель Программы: повысить уровень коммуникативной компетентности студентов центра подготовки и повышения квалификации кадров.

Задачи Программы:

- способствовать расширению представлений слушателей о способах эффективной коммуникации;
- сформировать знания об особенностях разных поколений, которые проявляются в процессах трудовой деятельности и коммуникации;

- помочь преодолеть трудности, связанные с влиянием эмоций на процесс коммуникативного взаимодействия.

Срок обучения: 36 часов лекций, 44 часа практических занятий, итого – 80 часов.

Форма обучения: очная.

В программе три раздела: «Теория поколений как ключ к пониманию коммуникационного процесса», «Эффективная коммуникация» и «Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие» (Приложение В, Таблица В.1).

Теория поколений изучалась в контексте применения в рамках коммуникационного процесса и включала три темы: введение в теорию поколений, влияние теории поколений на коммуникативный процесс, будущее рынка труда. Разработанный лекционный материал был ориентирован в первую очередь на изучение отношений внутри коллектива, специфику рабочего процесса, возрастные характеристики коллег каждого студента, принимающего участие в эксперименте.

Эффективную коммуникацию рассматривали с нескольких сторон: изучали специфику делового общения, технологию диалога, приемы эффективной коммуникации и конфликты. Теоретический материал соотносился с содержанием практических занятий с целью формирования новых знаний и навыков, которые студенты могли бы применять в профессиональной деятельности.

Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие было раскрыто через овладение техниками регулирования эмоционального состояния, развитие стрессоустойчивости и эмпатии. Данный материал также был ориентирован на межличностные и внутриличностные отношения в рамках трудового коллектива, на повышение коммуникативной компетентности сотрудников.

В рамках первого раздела слушателям дана основная информация по теории Штрауса и Хоува, циклам, различиям временных периодов, характерным особенностям поколений. Для более глубокого понимания

материала проведены практические занятия (Приложение В, Таблица В.2). Так, групповая дискуссия «Стереотипы поколений» позволила слушателям «примерить» теорию поколений на себя и окружающих, научиться видеть общие черты и различия в контексте того, как они были сформированы. Также на практическом занятии слушателям предлагалось написать эссе на тему «Проблема отцов и детей или столкновение ценностей разных поколений». Причём задания для разных поколений слушателей различаются, что обусловлено существующими различиями поколений. «Бэби-бумерам» необходимо было написать историческое эссе, в котором изложена авторская точка зрения на два наиболее значимых исторических события, которые повлияли на формирование их поколения и поколения их родителей в форме письма к потомкам. «Поколение X» писали историческое эссе, в котором изложена авторская точка зрения на два наиболее значимых исторических события, которые повлияли на формирование их поколения и поколения их детей в форме страницы дневника. «Миллениалы» готовили эссе в форме рецензии на любое из поколений, в котором изложена авторская точка зрения на существующие стереотипы о нём. «Поколению Z» предлагалось задание написать эссе в форме лирической миниатюры, в котором изложена авторская точка зрения на типичного представителя одного из поколений. Такой подход позволил заинтересовать слушателей разных возрастов, мотивировать на выполнение задания, сделать образовательный процесс привлекательнее и интереснее, дать возможность обучаемым реализовать свой творческий потенциал.

Также в этом разделе изучалось влияние теории поколений на коммуникативный процесс, барьеры в общении в межпоколенческой коммуникации, пути их преодоления. Знания помогло закрепить практическое занятие «Случай на производстве». Каждому поколению предлагались кейсы (описание реальных и смоделированных ситуаций недопонимания в рабочем процессе) на тему межпоколенческой коммуникации, которые необходимо решить. Команде нужно было обозначить, какой из барьеров возник в данной

ситуации (осуждение собеседника, отсутствие интереса, использование специфического языка, советы и тому подобное) и как его преодолеть (активное слушание, невербальное общение, вопросы по контексту, уточнения, осознанность). Интерактивная форма проведения занятия позволила вовлечь в процесс каждого слушателя, а приближенность кейсов к реальному рабочему процессу вызвала живой интерес аудитории.

Раздел завершался форсайт-сессией «Рынок труда 2040 года». Каждое из поколений разрабатывало свой сценарий развития будущего, а именно состояние рынка труда в 2040 году, описывая востребованные профессии, спрос, требования к специалистам и их компетенциям. Главная задача – выработать решение для прогнозирования будущего на основе коллективного мышления. Такой формат коммуникации требует от её участников внимания к мнению друг друга, поиска эффективных способов донести собственную точку зрения, аргументировать её, поделиться опытом и проанализировать опыт остальных членов команды. Кроме того, форсайт-сессия позволила закрепить и проработать изученный материал, убедиться в различиях поколений, найти точки соприкосновения и причины недопонимания в процессе общения.

Команды единогласно пришли к мнению, что рынок труда к 2040 году наполнится возможностями удаленной работы, а в большинство специальностей еще шире проникнут информационно-коммуникативные технологии. Однако поколения, которым свойственно склоняться к консервативным взглядам, представили сценарии, в котором ведущая роль принадлежала человеку, а не машинам, в то время как «Миллиниалы» и «Z» поставили на первое место технологический прогресс и учли возможность появления новых профессий и специальностей.

В разделе «Эффективная коммуникация» подробно изучались деловое общение, технология диалога, приемы эффективной коммуникации и конфликты в общении.

Особенности делового общения рассматривались в трех плоскостях: перцептивной, коммуникативной и интерактивной с целью более глубокого понимания процесса. На практическом занятии «Формы делового общения» использовалась технология обучения в действии. Стоит отметить, что от обучения на рабочем месте эта технология отличается тем, что преподаватель разрабатывает специальные задания. В отличие от деловых игр опыт в обучении действием не искусственно создан игровой обстановкой, а является результатом реальных действий в реальном окружении. Каждому поколению были предложены задания (о реальных элементах рабочего процесса) на тему межпоколенческой коммуникации. Слушатели организовывали деловую беседу лицом к лицу, деловую беседу по телефону, деловые переговоры, служебное совещание, деловую дискуссию, выступление с публичной речью, деловую переписку. В каждой из этих ситуаций слушатель при помощи преподавателя выбирал наиболее оптимальную стратегию действий с целью налаживания процесса эффективной коммуникации. Группа отметила, что обучение в действии привлекает своей практической пользой, так как помогает проработать ежедневные затруднения или посмотреть на обыденные вещи по-другому, осознать собственные ошибки в коммуникации и научиться применять новые методы в работе.

В процессе изучения коммуникативных ролей и условий успешного диалога слушателям предлагалось пройти тренинг «Трудные диалоги». Ведущий тренинга предложил представителям разных поколений разыграть между собой диалоги по разным спорным ситуациям.

Изучение различных приемов эффективной коммуникации завершилось практическим занятием «Истории для эффективных коммуникаций» с использованием метода «сторителлинг». Каждому слушателю поколения «Бэби-бумеры» и «X» необходимо было подготовить и рассказать историю из собственного опыта (либо из фильма или книги) на тему успешной коммуникации как пример, который можно взять на вооружение. «Миллениалы» и «Поколение Z» выполняли аналогичное задание, но

используя различные технические средства (изображения, аудио, видео на смартфоне или ноутбуке). Они гораздо быстрее справились с заданием, найдя в Интернете видеотрывки из различных фильмов, продемонстрировали их аудитории и аргументировали, почему именно эти примеры являются положительными. «Бэби-бумеры» и «Х» преимущественно рассказывали истории из профессионального опыта, связанные с общением с вышестоящими специалистами. Несколько человек затруднялись привести подходящий пример, им понадобилось дополнительное время и помощь окружающих.

На занятиях в рамках программы подробно рассматривались причины конфликтов, их фазы и виды, стратегии поведения, способы разрешения, профилактика. На практическом занятии «Стоп конфликт» (кейс-стади) слушателям предлагались кейсы (описание реальных и смоделированных ситуаций недопонимания в рабочем процессе) на тему межпоколенческих конфликтов, которые необходимо решить. Данный вид работы вызвал живую дискуссию среди слушателей. Мнения на тему того, как разрешать конфликты с коллегами и стоит ли пытаться их разрешать вообще, на практике разделились. Это подтверждает важность проведения практической работы, так как лекционного материала недостаточно, чтобы повлиять на представления отдельных слушателей. Задания с реальными ситуациями и людьми ориентируют обучаемых на понимание сути коммуникативной проблемы, возможных причин её возникновения и разрешения, а также помогают осознать собственные пробелы в знаниях и умениях, мотивируют к саморазвитию.

На практическом занятии «Секондмент» каждый из обучаемых менялся рабочим местом и обязанностями с обучаемым другого поколения на непродолжительное время. Это задание помогло каждому узнать характер коммуникативных сложностей, возникающих у коллег, и при необходимости скорректировать своё поведение в соответствии с полученным опытом. Более половины обучаемых признались, что почувствовали себя очень некомфортно

на чужом месте, так как не представляли, как правильно себя вести и налаживать процесс коммуникации. Перестановки в рабочих местах осуществлялись так, чтобы позволить представителям разных поколений побыть на месте коллег, которые максимально отличаются от них статусом, складом характера, взглядами и ценностями. Слушатели отмечали, что оказались в совершенно незнакомой обстановке, которая совершенно не была похожа на то, что находится вокруг них каждый день. Простым специалистам была предоставлена возможность возглавить и провести производственное совещание, что потребовало от них особых усилий по части коммуникации. Люди более высоких должностей должны были общаться с простыми рабочими и признались, что это вызвало у них большие затруднения. Секондмент позволил слушателям поменяться местами и оценить свои коммуникативные способности в нетипичной для себя ситуации.

В разделе «Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие» рассматривались следующие темы: техники регулирования эмоционального состояния, стрессоустойчивость и эмпатия.

На занятиях преподаватель давал лекционный материал на тему взаимосвязи особенностей коммуникативного взаимодействия и эмоций субъектов коммуникации. Проводилась работа по развитию профессиональной рефлексии, устранению нежелательных эмоциональных состояний посредством другой эмоции, а также когнитивной и моторной регуляции. Использовались дыхательные упражнения для регуляции состояния с учетом индивидуальных особенностей. На практическом занятии «Использование защитных механизмов» был применён метод обучения в действии. Каждому поколению были предложены задания (реальные элементы рабочего процесса) на тему стрессовой межпоколенческой коммуникации.

Так, представитель поколения «Z» признался, что наибольший стресс на рабочем месте у него вызывает привычка многих представителей поколения «Бэби-бумеры» поучать молодых специалистов в негативном контексте:

сообщать, что они совсем некуда не годятся, ничего не знают, не имеют должной квалификации. Подобная ситуация была воссоздана на занятии, и преподаватель помогал участникам справиться со стрессом и минимизировать его последствия.

В рамках изучения способов формирования стрессоустойчивости в повседневной жизни рассматривалось влияние самооценки на стрессоустойчивость, профилактика стрессов в деловом общении, индивидуальные стратегии и тактики стрессоустойчивого поведения. По завершению темы была организована игра «Как держать удар» с применением метода геймификации. Ведущий (преподаватель) в игровой форме давал задания каждому поколению на стрессоустойчивость. Команды соревновались между собой. «Миллениалы» и «Поколение Z» выполняли некоторые задания в игровой цифровой форме: например, перечисляли цифры по кругу на скорость не вслух, а в общей группе в мессенджере. Применение геймификации помогло снизить напряжение, возникающее у слушателей при изучении сложной темы, связанной с негативными эмоциями и неприятными впечатлениями. Обучаемые активно включились в игру и проявили себя с лучшей стороны.

В теме «Эмпатия» слушатели анализировали способы распознавания «эмоционального тупика», учились реконструировать точку зрения собеседника, распознавать психологические защитные механизмы, мешающие понять точку зрения оппонента. На практическом занятии «Истории для эффективных коммуникаций» использовался метод «Сторителлинг». «Бэби-бумеры» и «Поколение X» должны были подготовить и рассказать историю из собственного опыта (либо из фильма или книги) на тему успешной коммуникации как результат проявления эмпатии и пример, который можно взять на вооружение. «Миллениалы» и «Поколение Z» выполняли то же задание, но используя различные технические средства (изображения, аудио, видео на смартфоне/ноутбуке). Упражнение, знакомое

обучаемым по практическому занятию «Истории для эффективных коммуникаций», было выполнено без затруднений, возникших в первый раз.

Обучаемые отметили, что им понравился подход с различиями в заданиях, так как это помогло им, с одной стороны, почувствовать общность со своим поколением, и с другой стороны, понять, что их индивидуальность учитывается и имеет значение. Кроме того, новой для многих стала информация о том, как социальные факторы повлияли на формирование их ценностей и взглядов.

И в теоретической, и в практической части использовалось сочетание традиционных форм проведения занятий с инновационными (Приложение В, Таблица В.3): лекция-беседа, лекция-диалог, визуальная лекция, лекция-консультация, проблемная лекция; практическое занятие, семинар с использованием кейс-метода, форсайт-сессия, семинар с использованием деловой игры, семинар с использованием обучения в действии, семинар с использованием сторителлинга, практическое занятие с использованием метода секондмент.

Подобранные методы и формы проведения занятий помогли, во-первых, вовлечь в активный процесс всех слушателей, во-вторых, способствовали успешному усвоению пройденного материала. Сложные темы, которые могли вызвать у студентов негативные эмоции, обыгрывались с помощью геймификации и кейсов. Работа на практических занятиях носила прикладной характер и была максимально приближена к коммуникативным проблемам каждого сотрудника.

По итогам работы в соответствии с разработанными критериями (Приложение В, Таблица В.4) оценивались девять заданий. Все студенты получили «зачтено», шестерым из них понадобилась помощь преподавателя.

Таким образом, разработанная программа повышения квалификации «Развитие коммуникативной компетентности» успешно прошла апробацию на базе центра подготовки и повышения квалификации кадров ПАО «ТОАЗ». Экспериментальная группа студентов прошла обучение, направленное на

развитие коммуникативных знаний, навыков и умений, на основе теории поколений.

2.3 Контрольный этап эксперимента

После проведения обучения по программе повышения квалификации с целью измерения динамики развития коммуникативной компетентности у студентов был организован контрольный этап педагогического эксперимента. Использованы тот же комплекс диагностических методик, что и на констатирующем этапе. Диагностика происходила как в экспериментальной, так и в контрольной группах.

Результаты повторного проведения авторской анкеты «Эффективная коммуникация» по оценке уровня знаний о способах организации эффективной коммуникации показали существенные изменения в экспериментальной группе. Студенты давали более развернутые ответы, перечисляли больше примеров, использовали термины и приводили трактовку многих определений, в чем затруднялись на констатирующем этапе эксперимента. В контрольной группе таких качественных изменений не наблюдалось.

Полученные результаты представлены на рисунке 11.

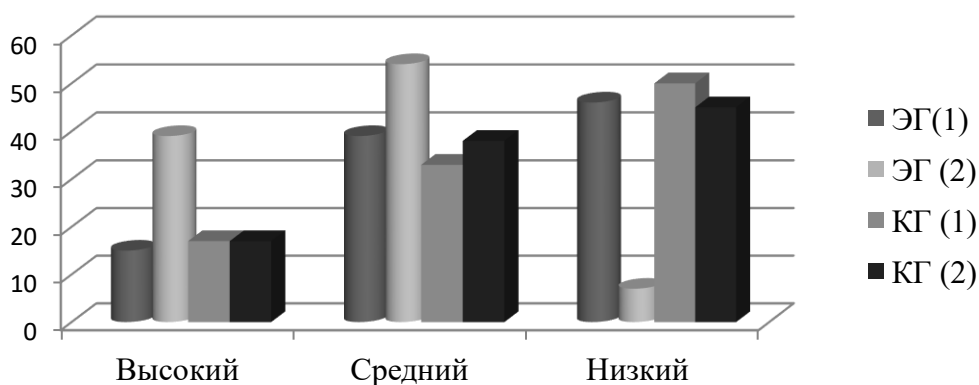


Рисунок 11 – Динамика уровней знаний о способах организации эффективной коммуникации (в процентах) по результатам проведения анкетирования

Предоставленные ответы на вопросы анкеты стали значительно объемнее, содержательнее и качественнее, чем на констатирующем этапе эксперимента. Этому способствовало включение вышеописанной информации в содержание обучения по программе повышения квалификации.

В контрольной группе один человек перешёл с низкого уровня на средний, остальные показатели остались без изменений.

Итоги повторного анкетирования «Преодоление конфликтов» с целью оценки уровня знаний о способах преодоления конфликтов представлены в диаграмме на рисунке 12.

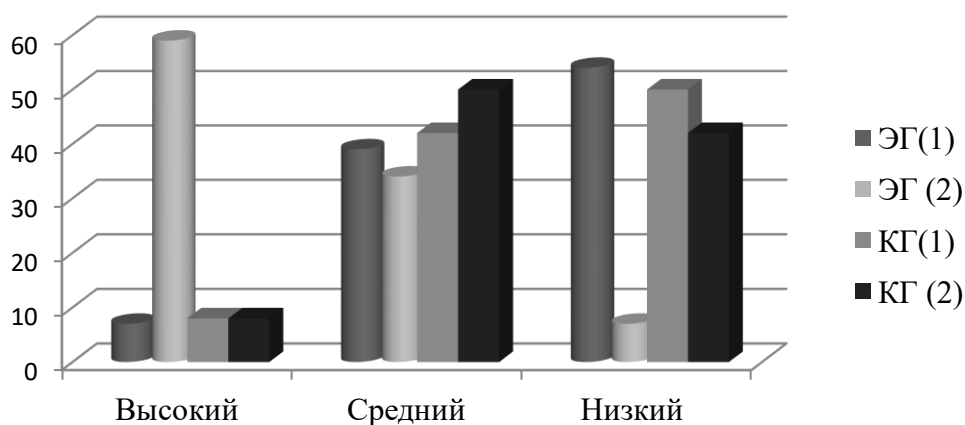


Рисунок 12 – Динамика уровней знаний о способах преодоления конфликтов (в процентах) по результатам проведения анкетирования

Анкетирование показало, что уровень знаний о преодолении конфликтов существенно повысился в экспериментальной группе: на высоком уровне стало на 52% студентов больше, а на низком – на 47%.

В контрольной группе два человека переместились с низкого уровня на средний.

Студенты начали анализировать свои поступки в рамках рабочего процесса, обращать внимания на собственные недостатки и работать над ними, анализировать поведение в конфликтных ситуациях, контролировать эмоциональное состояние и его влияние на качество осуществляемой коммуникации. Способность осуществлять профессиональную рефлексия

была повторно измерена при помощи методики «Определения уровня сформированности педагогической рефлексии» по О.В. Калашниковой (рисунок 13).

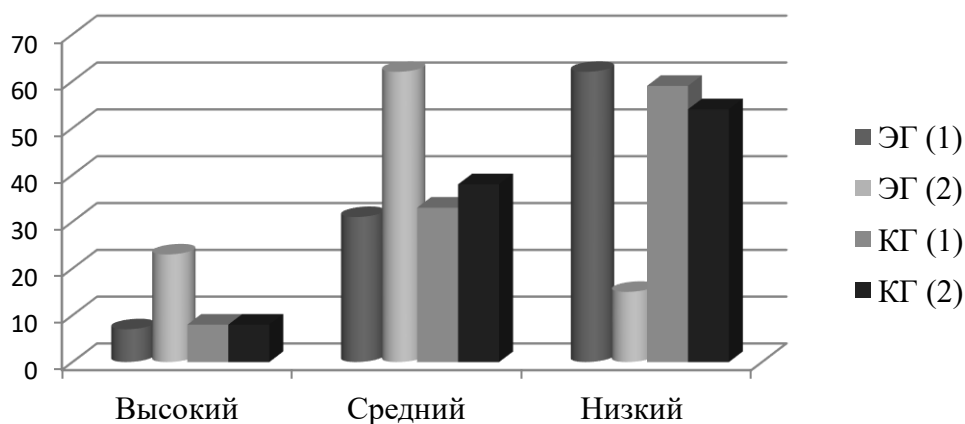


Рисунок 13 – Динамика уровней развития способности осуществлять профессиональную рефлекссию (в процентах) по результатам проведения методики «Определение уровня сформированности педагогической рефлексии» (О.В. Калашникова)

В экспериментальной группе в два раза повысилось количество студентов на среднем уровне (с 31% до 62%). На 4 человека стало больше на высоком уровне и 12 меньше на среднем. Профессиональная рефлексия стала доступна многим студентам центра подготовки и повышения квалификации, так как они получили возможность развить этот навык в процессе обучения по программе повышения квалификации. В контрольной группе один человек перешел с низкого уровня на средний.

Коммуникативные способности были повторно измерены при помощи методики «Коммуникативные и организаторские склонности». Результаты проведения методики показали, что студенты экспериментальной группы стали легче устанавливать коммуникацию в незнакомом коллективе, а также испытывать при этом меньше стресса; более уверенно доносить свою точку зрения и участвовать в публичных выступлениях; нашли причины участвовать в общественной работе и коллективных мероприятиях. Это связано с тем, что в процессе обучения по программе повышения квалификации студенты получили возможность отработать эти ситуации на

практике, а также получить простую и доступную информацию о том, как добиться успешного результата и не попасть при этом в состоянии повышенного стресса.

Общие результаты представлены на рисунке 14.

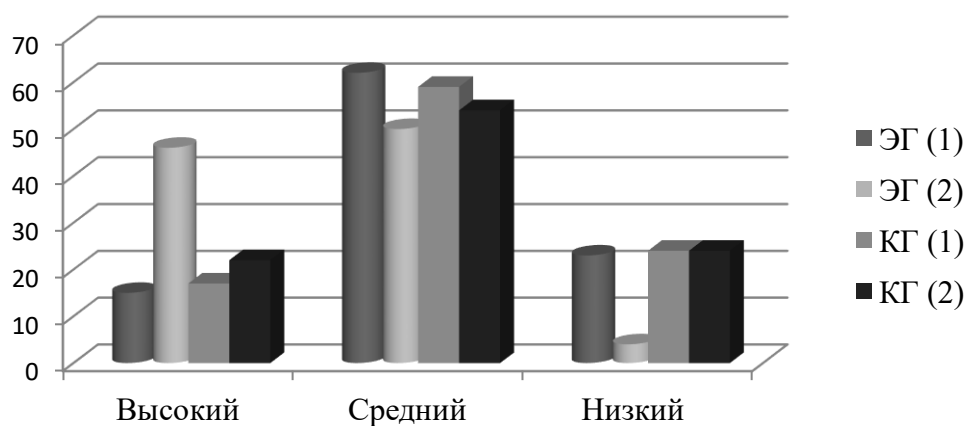


Рисунок 14 – Динамика уровней развития коммуникативных способностей

В экспериментальной группе следующие результаты: на 16 % больше на высоком, на 19 % меньше на низком. Всего один человек из 26 не смог улучшить свой результат. В контрольной группе один студент переместился со среднего уровня на высокий.

Способность к самоконтролю была повторно измерена при помощи методики оценки самоконтроля в общении (рисунок 15).

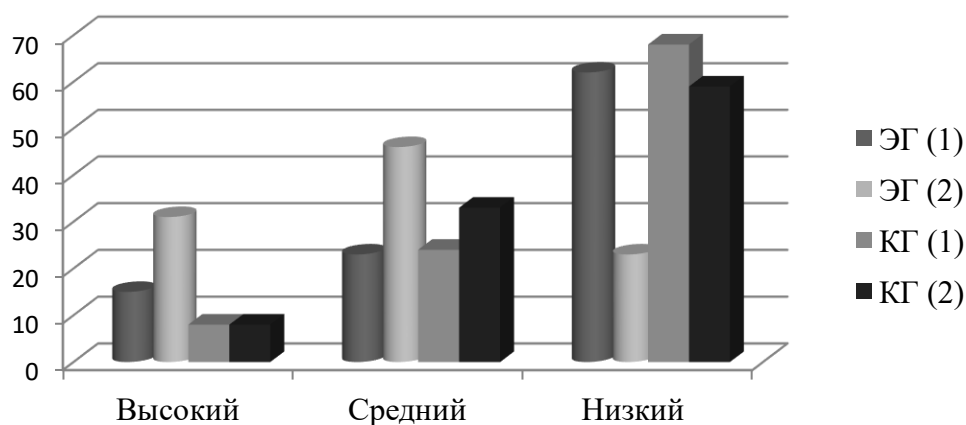


Рисунок 15 – Динамика уровней развития способности к самоконтролю (в процентах) по результатам проведения методики оценки самоконтроля в общении

Высоким уровнем самоконтроля в экспериментальной группе обладает на 16 % студентов больше. На среднем число обучаемых увеличилось на 6 человек (23 %). Такое же количество – 6 человек – осталось на низком уровне (вместо 16). Студенты стали лучше контролировать свои эмоции в ситуациях, требующих повышенного внимания к коммуникационному процессу: проявлять дружелюбие, выбирать разные стили общения в зависимости от потребностей, и даже проявлять некоторые актерские способности. В контрольной группе два человека перешли на более высокий уровень развития самоконтроля.

Динамика развития коммуникабельности представлена на рисунке 16.

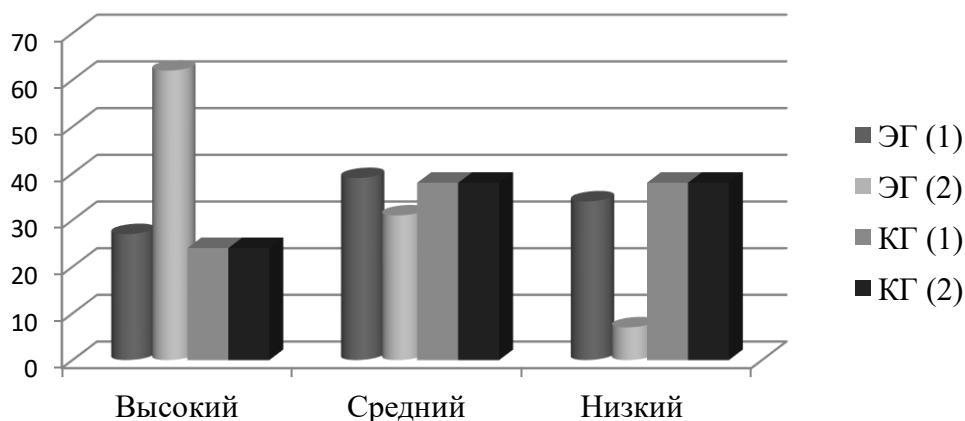


Рисунок 16 – Динамика уровней развития коммуникабельности (в процентах) по результатам проведения диагностики коммуникативного контроля

Большинство студентов в экспериментальной группе теперь находятся на высоком уровне (62 % вместо 27%). При этом на среднем остаются 31% и 7 % на низком. Полученные результаты свидетельствуют о существенном повышении коммуникативных навыков студентов экспериментальной группы в результате прохождения обучения по программе повышения квалификации.

В контрольной группе ни один показатель по данной методике не изменился.

Динамика развития креативности представлена на рисунке 17.

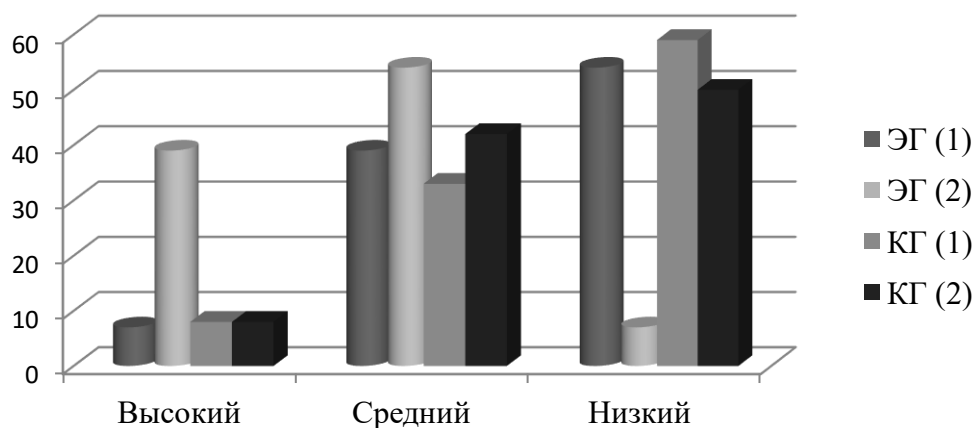


Рисунок 17 – Динамика уровней развития креативности (в процентах) по результатам проведения диагностики личностной креативности (Е. Е. Туник)

Сравнение показало, что свою креативность улучшили 24 студента из 26 экспериментальной группе. На низком осталось всего 2 человека, остальные перешли на средний и высокий. В контрольной группе два студента улучшили свой результат, перейдя на средний уровень с низкого. Студенты научились чаще проявлять стрессоустойчивость: сохранять равновесие в некомфортных ситуациях, контролировать раздражение, сохранять уверенность в способности справиться с возникающими проблемами.

Динамика развития стрессоустойчивости представлена на рисунке 18.

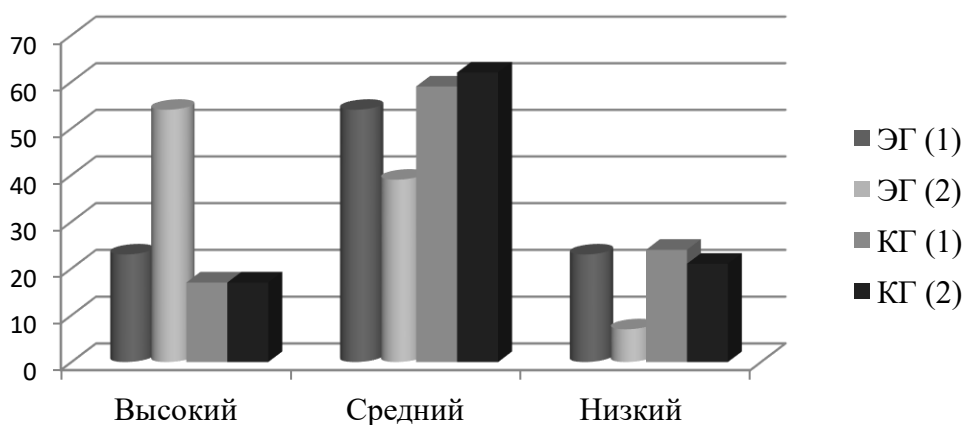


Рисунок 18 – Динамика уровней развития стрессоустойчивости (в процентах) по результатам проведения теста самооценки стрессоустойчивости С. Коухена и Г. Виллиансона

Большинство студентов экспериментальной группе смогли подняться до среднего уровня (59% вместо 46%). На высоком показатель увеличился на 19 %. На низком остались 2 студента.

В контрольной группе один человек перешел с низкого на средний и еще один – со среднего на высокий.

Эмпатия повторно измерена при помощи методики «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна и Н. Эпштейна (рисунок 19).

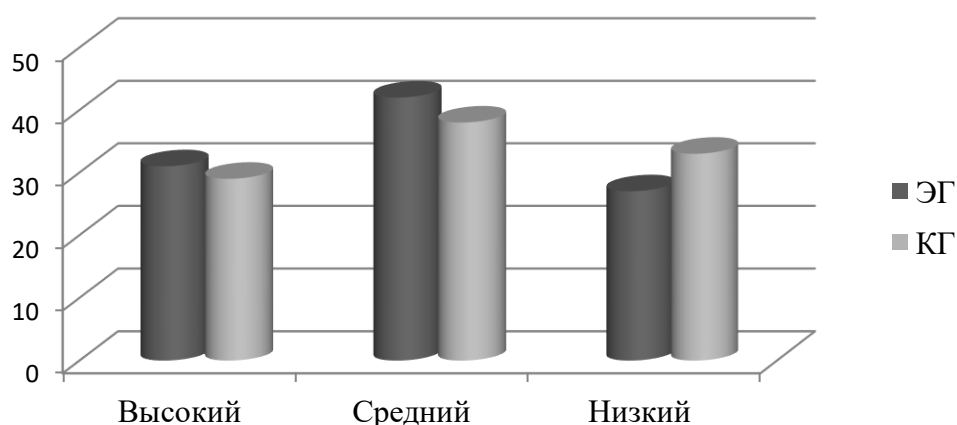


Рисунок 19 – Динамика уровней развития эмпатии (в процентах) по результатам методики «Шкала эмоционального отклика» А. Меграбяна и Н. Эпштейна

В экспериментальной группе на 31 % больше студентов на высоком уровне, на 16 % меньше на низком. На среднем остались 39 % слушателей.

В контрольной группе свой результат улучшил 1 человек. Студенты стали чаще проявлять эмпатию: не остаются равнодушными к проблемам коллег, ощущают общий эмоциональный настрой коллектива, понимают и интерпретируют эмоции собеседника.

Полученные результаты были обобщены и проанализированы. Участники эксперимента распределены по уровням развития коммуникативной компетентности в соответствии с ранее разработанными критериями (Рисунок 20).

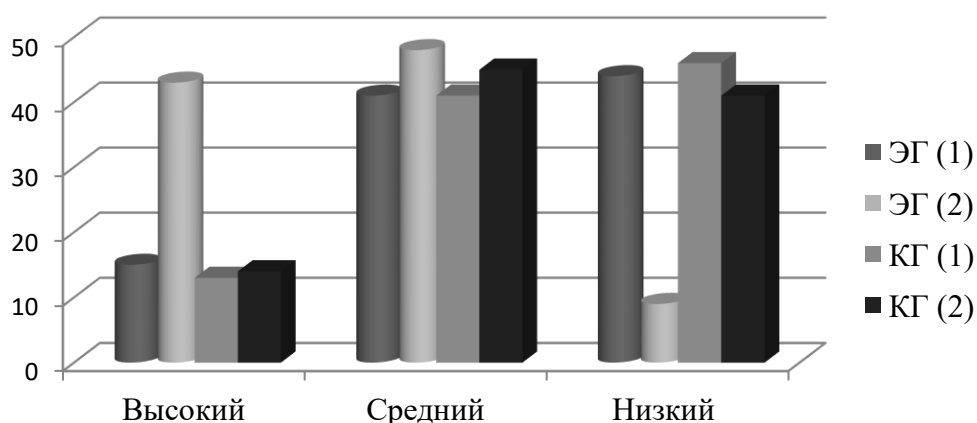


Рисунок 20 – Динамика уровней развития коммуникативной компетентности (в процентах) по результатам проведения контрольного этапа эксперимента

В экспериментальной группе наблюдаются существенные изменения. Положительная динамика коснулась каждого уровня развития коммуникативной компетентности: показатель увеличился на 28 % на высоком, на 7 % на среднем, уменьшился на 35 % на низком.

Большинство студентов улучшили свой результат по некоторым показателям, поднявшись с низкого уровня на высокий уровень.

Наибольшие изменения произошли в части сформированности знаний об эффективных способах коммуникации, коммуникабельности, эмпатии и стрессоустойчивости. Этому способствовало содержание обучения по программе повышения квалификации. Решение кейс-задач повысило информированность студентов о возможных вариантах поведения и помогло отработать и сформировать навыки на практике. Секондмент повлиял на эмпатию: находясь в незнакомом коллективе и отвечая за чужие обязанности, обучаемые были вынуждены научиться прислушиваться к окружающим, устанавливать коммуникацию с малознакомым коллективом, просить помощи и договориться. Также это помогло повысить стрессоустойчивость: вышеописанная ситуация требовала от студентов особенного самоконтроля и веры в собственные силы. В процессе форсайт-сессии студенты отработали навыки решения конфликтных ситуаций, стали прислушиваться к мнению оппонентов и различать, какая стратегия коммуникации является

эффективной, а какая приведёт в тупик. Сторителлинг ещё больше приблизил содержание обучения к реалиям производственного коллектива: образовательный процесс рассматривал реальные рабочие ситуации в комплексе. Сюда включалась и эмоциональная составляющая, которая всегда играет роль в характере коммуникационного процесса. Тот факт, что учитывались все стороны коммуникационного процесса, способствовал успешности обучения и развитию компонентов коммуникативной компетентности.

Положительной динамике во многом также способствовало использование теории поколений. Все вышеперечисленные методы не стали бы столь эффективными, если бы применялись одинаково ко всем студентам, так как в этом случае оказали бы различное влияние на компоненты коммуникативной компетентности. Так, принуждение представителя «Бэби-бумеров» к интерактивным методам с использованием современных компьютерных технологий, скорее всего, снизило бы мотивацию студента к обучению и только лишь повысило стресс. «Миллинеалы» остались бы равнодушными к традиционным технологиям без использования интерактивных элементов. Вместо повышения коммуникативной компетентности это могло вызвать снижение интереса и эффективности проведенной работы.

В контрольной группе изменения незначительные, не более 5 %. Небольшая динамика может быть связана с приобретением некоторого опыта студентами контрольной группы в ходе выполнения профессиональных обязанностей, а также стремлению к саморазвитию отдельных специалистов.

В целом данные результаты говорят о том, что проведенная на формирующем этапе работа оказала положительное влияние на уровни развития коммуникативной компетентности студентов экспериментальной группы.

Таким образом, данные, полученные в ходе контрольного эксперимента позволяют заключить, что реализация авторской программы на основе теории поколений позволила развить коммуникативную компетентность слушателей.

Выводы по 2 главе

С целью повышения уровня развития коммуникативной компетентности у студентов был организован педагогический эксперимент на базе центра подготовки и повышения квалификации кадров ПАО «ТОАЗ». В качестве измерительных материалов использовались авторские анкеты и различные психолого-педагогические диагностические методики.

Констатирующий этап показал недостаточный уровень развития коммуникативной компетентности: большинство студентов оказались на низком и среднем уровне коммуникативной компетентности как в экспериментальной, так и в контрольной группах.

В формирующем эксперименте участвовали студенты экспериментальной группы. Разработка и апробирование программы повышения квалификации «Развитие коммуникативной компетентности» происходило с целью повышения уровня коммуникативной компетентности студентов центра подготовки и повышения квалификации кадров с учетом разработанных педагогических условий. Программа не только содержала материал, касающийся основ теории поколений, но и практические задания в ней были построены таким образом, чтобы слушатели разных поколений по-разному, в зависимости от их особенностей, выполняли поставленные задачи. Так, в обучении «Бэби-бумеров» преобладали традиционные формы работы, в то время как «Миллинеалам» предлагалось выполнять задания с помощью собственного смартфона.

Студентами были изучены актуальные темы, касающиеся организации коммуникации в процессе профессиональной деятельности. Раздел, посвященный теории поколений в контексте применения в рамках коммуникационного процесса, состоял из трех тем: введение в теорию поколений, влияние теории поколений на коммуникативный процесс, будущее

рынка труда. Эффективную коммуникацию рассматривали с точки зрения специфики делового общения, технологии диалога, приемов эффективной коммуникации и специфики решения конфликтов. Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие изучалось через овладение техниками регулирования эмоционального состояния, развитие стрессоустойчивости и эмпатии. Изучаемый материал был приближен к потребностям производственного процесса специалистов, учитывал возрастные характеристики коллектива. Формы проведения занятий были разнообразными: лекция-беседа, лекция-диалог, визуальная лекция, лекция-консультация, проблемная лекция; форсайт-сессия, практическое занятие, семинар с использованием кейс-метода, деловой игры, обучения в действии, сторителлинга, метода «секондмент».

На контрольном этапе эксперимента была выявлена положительная динамика уровней развития коммуникативной компетентности в экспериментальной группе, прошедшей обучение по программе: на 28 % студентов больше стало на высоком, на 7 % на среднем уровнях. В контрольной группе изменения незначительные, что говорит об эффективности проведённого повышения квалификации.

Заключение

Анализ научной психолого-педагогической литературы и изучение теории поколений У. Штрауса и Н. Хоува в контексте коммуникативной компетентности студентов разных возрастов показал, что существуют принципиальные различия во взглядах, умениях, навыках и ценностях представителей «Бэби-бумеров» и поколений «X», «Y» и «Z». Эти различия чаще всего и становятся причиной конфликтов и недопонимания в коллективе. Преподавателям, организующим процесс повышения квалификации, необходимо учитывать ключевые характеристики поколений как при разработке содержания обучения, так и при подборе форм и методов работы со студентами. Развитие коммуникативной компетентности с помощью данного подхода позволяет повысить эффективность взаимодействия специалистов, в результате чего актуальные компетенции молодого поколения, а именно приспособленность и гибкость к цифровым технологиям, будут объединены со знаниями и обширным опытом старшего поколения в рамках успешной профессиональной деятельности.

Повышение квалификации специалистов технического профиля, проводимое на базе центра подготовки и повышения квалификации, должно проходить с использованием современных методов обучения. С целью эффективного развития коммуникативной компетентности применяется сторителлинг, обучение в действии, секондмент, кейс-стади, тренинг, форсайт-технология. Они подходят студентам разных возрастов, но в зависимости от ключевых характеристик поколения желательно варьировать формы организации работы: регулировать степень использования компьютерных технологий, менять жанры и темы заданий, предоставлять выбор, мотивировать разными способами. Кроме того, изучаемый материал должен быть доступен студентам, атмосфера занятий могла бы способствовать приобретению и внедрению полученных знаний и навыков, чтобы работники стремились к их использованию в профессиональной деятельности.

С целью повышения уровня коммуникативной компетентности студентов центра подготовки и повышения квалификации кадров была разработана и апробирована программа повышения квалификации «Развитие коммуникативной компетентности». Обучение происходило в объеме 36 часов лекций и 44 часа практических занятий. Слушатели изучали введение в теорию поколений, влияние теории поколений на коммуникативный процесс, будущее рынка труда, деловое общение, технологию диалога, приемы эффективной коммуникации, анализировали конфликты и техники регулирования эмоционального состояния, тренировали стрессоустойчивость и эмпатию. Среди форм проведения занятий использовались лекция-беседа, визуальная лекция, форсайт-сессия, а также семинары с использованием кейс-метода, обучения в действии, сторителлинга и деловой игры.

Использование подхода с вариативными заданиями в зависимости от принадлежности к определенному поколению способствовало вовлечению в активный процесс обучения всех слушателей, а также успешному усвоению материала. Студентам понравился такой подход, что отразилось на качестве результата обучения. Изучение сложных тем, которые могли вызвать у студентов негативные эмоции, проходило в форме игры или решения специально разработанных кейсов, в результате чего прошло без затруднений и конфликтов. При этом работа на практических занятиях носила прикладной характер и была максимально приближена к коммуникативным проблемам каждого сотрудника, а также особенностям поколения, к которому он относится.

Экспериментальное исследование коммуникативной компетентности студентов на первом этапе, до обучения по программе, показало недостаточный уровень развития коммуникативной компетентности у студентов. На высоком уровне находилось всего 15 и 13%, на среднем по 41 % и 44 и 46% % на низком в экспериментальной и контрольной группе соответственно.

Повторное проведение диагностических методик после повышения квалификации показало положительную динамику в экспериментальной группе, студенты которой прошли обучение по программе повышения квалификации: на 35 % человек меньше на низком показателе и на 28 % и 7 % на высоком и среднем соответственно. Наибольшие изменения произошли в части сформированности знаний об эффективных способах коммуникации, коммуникабельности, эмпатии и стрессоустойчивости. В контрольной группе изменения были незначительными. Это говорит о том, что именно программа повышения квалификации позволила студентам повысить свою коммуникативную компетентность.

Результаты, полученные в ходе проведенного исследования, открывают возможности для дальнейшего осмысления и продолжения работы по развитию коммуникативной компетентности студентов на основе теории поколений.

Список используемой литературы

1. Абрамкина М.О. Геймификация как инновационный метод управления поколением Z в современном менеджменте // Экономика и управление: проблемы, решения, 2015. Т. 1. № 9. С. 203-209.
2. Азбель А. А., Илюшин Л. С. Опыт применения междисциплинарного кейса в повышении квалификации учителя // ЧиО, 2020. №4 (65). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-primeneniya-mezhdistsiplinarnogo-keysa-v-povyshenii-kvalifikatsii-uchitelya> (дата обращения: 05.11.2021).
3. Александрова О. А., Ненахова Ю. С. Рабочая смена: восполнит ли молодежь кадровый дефицит в промышленности и аграрно-промышленном комплексе? // Мониторинг. 2017. №6 (142). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rabochaya-smena-vozpolnit-li-molodezh-kadrovyy-defitsit-v-promyshlennosti-i-agrarno-promyshlennom-komplekse> (дата обращения: 07.12.2020).
4. Андросова И. В. Структура и модель коммуникативной компетентности менеджера // Молодой ученый, 2015. № 9 (89). С. 498-500.
5. Анищенко А., Мисютина В., Шпак А. Разрыв между поколениями // Центр управления благосостоянием и филантропией московской школы управления «Сколково», 2019. 54 с.
6. Анюхина А. М. Феномен мультимедийного лонгрида и digital storytelling в сетевых медиа // Знак: проблемное поле медиаобразования, 2017. N 2 (24). С. 78.
7. Барабанов Р.Е. «Поколение лайков» - миф или реальность? // Психология образования: научный альманах, 2016. С. 134-137.
8. Белая Н.В. Лидеры поколения Z: личностные особенности // Экономическое развитие региона: управление, инновации, подготовка кадров, 2018. № 5. С. 27-33.
9. Белая Н.В., Пермякова Е.С. Влияние поколения Z на трансформацию образовательных технологий // Сборник материалов Всероссийской научно-

практической конференции с международным участием «Управление регионом: тенденции, закономерности, проблемы», 2018. С. 329-337.

10. Белова А. Д., Герасименко К. О., Ермолаев В. В. К вопросу преемственности поколений Z и X: особенности смысложизненных ориентаций и жизнестойкости // Межпоколенческие отношения: современный дискурс и стратегические выборы в психолого-педагогической науке и практике, 2020. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-preemstvennosti-pokoleniy-z-i-x-osobennosti-smyslozhiznennyh-orientatsiy-i-zhiznestoykosti> (дата обращения: 05.11.2021).

11. Богачева Н. В., Сивак Е. В. Мифы о «поколении Z» // Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Институт образования. М.: НИУ ВШЭ, 2019. 64 с.

12. Браже Т. Г. Развитие общей культуры учителя в системе непрерывного педагогического образования. Взаимосвязь общей и профессиональной культуры учителя. СПб. : ИОВ РАО, 1992. 85 с.

13. Брызгалина Е. В., Алексеева Д. А., Дряева Э. Д. Цифровые трансформации педагогики: опыт повышения квалификации // Высшее образование в России, 2021. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovyye-transformatsii-pedagogiki-opyt-povysheniya-kvalifikatsii> (дата обращения: 05.11.2021).

14. Варганова Г. В., Мутьев В. А. Форсайт-технология в образовательной деятельности вузов культуры // Вестник МГУКИ, 2017. №1 (75). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/forsayt-tehnologiya-v-obrazovatelnoy-deyatelnosti-vuzov-kultury> (дата обращения: 05.11.2021).

15. Власова Е. А. Модель управления затратами на повышение квалификации преподавателей университета // Прикладная информатика, 2008. № 5. С. 56.

16. Волкова Н.В. Чикер В.А. Особенности карьерной мотивации в контексте теории поколений: результаты эмпирического исследования //

Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент, 2016. №4. С.79-105.

17. Волобуева Т. Б. Использование форсайт-технологий в повышении квалификации педагогических работников // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров, 2020. №3 (44). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-forsayt-tehnologiy-v-povyshenii-kvalifikatsii-pedagogicheskikh-rabotnikov> (дата обращения: 05.11.2021).

18. Гез Н. Формирование коммуникативной компетенции как объект зарубежных методических исследований // Иностранные языки в школе, 1985. № 2. С. 17–24.

19. Горохов С. А., Заплитный И. Д. Ценностные установки представителей поколения у в контексте теории поколений. Российская специфика // Проблемы современного образования, 2019. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsennostnye-ustanovki-predstaviteley-pokoleniya-y-v-kontekste-teorii-pokoleniy-rossiyskaya-spetsifika> (дата обращения: 05.11.2021).

20. Гурова И.М., Евдокимова С.Ш. Теория поколений: современное развитие и прикладные аспекты // Актуальные вопросы инновационной экономики, 2016. № 14.С. 78-86.

21. Дзаеи Х. Н. Взаимодействие поколений: методология социологического исследования // Гуманитарий Юга России, 2019. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimodeystvie-pokoleniy-metodologiya-sotsiologicheskogo-issledovaniya> (дата обращения: 05.11.2021).

22. Дзаеи Х. Н. Теоретические подходы к исследованию взаимодействия поколений // Социально-гуманитарные знания, 2019. №7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-podhody-k-issledovaniyu-vzaimodeystviya-pokoleniy> (дата обращения: 05.11.2021).

23. Дробышева Т. В., Войтенко М.Ю., Дробышева М.М. Образ своего поколения в представлениях разных групп россиян (на примере поколений «Беби-бумеров», «Х» и «Миллениум») // Ученые записки. Электронный

научный журнал Курского государственного университета, 2019. №3 (51). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obraz-svoego-pokoleniya-v-predstavleniyah-raznyh-grupp-rossiyan-na-primere-pokoleniy-bebi-bumerov-h-i-millenum> (дата обращения: 05.11.2021).

24. Жусупова Г. М., Силенко А. Н. Роль подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в современных условиях функционирования социально-экономических институтов // Инновации и инвестиции, 2020. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-podgotovki-perepodgotovki-i-povysheniya-kvalifikatsii-kadrov-v-sovremennyh-usloviyah-funktsionirovaniya-sotsialno-ekonomicheskikh> (дата обращения: 05.11.2021).

25. Зайцева Н.А. Теория поколений: мы разные или одинаковые? // Российские регионы: взгляд в будущее, 2015. №2 (3). С.220-236.

26. Захарова В. А. Студенты поколения Z: реальность и будущее // Научные труды Московского гуманитарного университета, 2019. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/studenty-pokoleniya-z-realnost-i-budushee> (дата обращения: 05.11.2021).

27. Зотова И. Н. Характеристика коммуникативной компетентности // Известия ЮФУ. Технические науки, 2006. №13. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/harakteristika-kommunikativnoy-kompetentnosti> (дата обращения: 05.11.2021).

28. Исаева М.К. Поколения кризиса и подъема в теории В. Штрауса и Н. Хоува // Знание. Понимание. Умение, 2011. № 3. С. 290-295.

29. Капкаев Ю. Ш., Лешинина В. В., Бенц Д. С. Геймификация образовательного процесса // Проблемы современного педагогического образования, 2019. №63-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/geymifikatsiya-obrazovatel'nogo-protsessa> (дата обращения: 05.11.2021).

30. Кельперис И.И. Повышение квалификации в процессе управления персоналом // Управление персоналом, 2007. № 7. С. 45.

31. Кесенбери У. Сторителлинг в проектировании интерфейсов. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2013. 251 с.

32. Кирьякова А. В., Каргапольцева Н. А., Каргапольцев С. М. Повышение квалификации – инструмент совершенствования менеджмента в региональном образовании // Высшее образование в России, 2019. №7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/povyshenie-kvalifikatsii-instrument-sovershenstvovaniya-menedzhmenta-v-regionalnom-obrazovanii> (дата обращения: 05.11.2021).

33. Ковин Е. А. Критический анализ современных теорий поколений в социологии // StudNet, 2020. №7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kriticheskiy-analiz-sovremennyh-teoriy-pokoleniy-v-sotsiologii> (дата обращения: 05.11.2021).

34. Ковин Е.А. Верификация теории поколений на практике на примере дистанционного обучения // Кронос: общественные науки, 2021. №1 (21). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/verifikatsiya-teorii-pokoleniy-na-praktike-na-primere-distsionnogo-obucheniya> (дата обращения: 05.11.2021).

35. Коджаспирова Г. М., Коджаспиров А.Ю. Словарь по педагогике. Москва: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/д: Издательский центр «МарТ», 2010. 448 с.

36. Кулаченко М.П. Вожатые поколения Z // МНИЖ, 2021. №4-3 (106). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vozhaty-pokoleniya-z> (дата обращения: 05.11.2021).

37. Лебедева Т. В., Субботин А. А. Цифровое поколение // Вестник РУДН. Серия: Социология, 2020. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovoe-pokolenie> (дата обращения: 05.11.2021).

38. Маслова В. М. Управление персоналом: учеб. пособие. 2-е изд. М.: Юрайт, 2015. 223 с.

39. Мунина О.В., Соколова З.В. Теория поколений: риски и перспективы применения в образовательном процессе // Актуальные проблемы социально-гуманитарных наук и образования: сущность, концепции, перспективы Материалы VII Международной научной конференции, 2019. С. 382-388.

40. Муха В. Н., Чернявская К. А. Идентичность поколений: конфликтный потенциал // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки, 2021. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/identichnost-pokoleniy-konfliktnyy-potentsial> (дата обращения: 05.11.2021).

41. Мясникова Л. А., Шлегель Е. В. Трансформация межпоколенческих ценностей и механизмов их передачи // Вестник ЧелГУ, 2020. №5 (439). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-mezhpokolencheskih-tsennostey-i-mehanizmov-ih-peredachi> (дата обращения: 05.11.2021).

42. Никитина Д. О. Поколение z: особенности и характеристики // Социология. 2021. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pokolenie-z-osobennosti-i-harakteristiki> (дата обращения: 05.11.2021).

43. Ожиганова Е. М. Теория поколений Н. Хоува и В. Штрауса. Возможности практического применения // Бизнес-образование в экономике знаний, 2015. №1 (1). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoriya-pokoleniy-n-houva-i-v-shtrausa-vozmozhnosti-prakticheskogo-primeneniya> (дата обращения: 25.10.2021).

44. Павлуцкий А.В. Обучение действием: новый подход к корпоративному обучению и развитию персонала // Управление персоналом, 2018. N 5. С. 20-24.

45. Парменова Е. О. Использование теории поколений при подборе персонала // Вестник науки и образования. 2017. №12 (36). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-teorii-pokoleniy-pri-podbore-personala> (дата обращения: 07.12.2020).

46. Петровская Л.А. Теоретические и практические проблемы социально психологического тренинга. М.,1982. 182 с.

47. Полянок О.В., Шнайдер Н.В., Сафронова И.Г. Особенности личности студентов поколения Y // Проблемы современного педагогического образования, 2016. № 51-3. С. 351-357.

48. Потеряева О. Б., Дубровская Е. А. Инновационные коммуникативные технологии как инструмент реализации политики в области образования // Проблемы современного педагогического образования, 2018. №61-3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnye-kommunikativnye-tehnologii-kak-instrument-realizatsii-politiki-v-oblasti-obrazovaniya> (дата обращения: 05.11.2021).

49. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация. М. : Когито-Центр, 2002. 396 с.

50. Радионова Л.А., Радионова О.Н. Теория поколений как методология обучения в современном вузе // Романия: языковое и культурное наследие – 2019. Материалы I Международной научно-практической конференции. 2019. С. 296-300.

51. Ростова А.Т. Понятие поколения и типы его трактовки // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология, 2018. № 1. С. 158-163.

52. Савичева А.В., Прохорова М.В. Теория поколений. Модели поведения: Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2020. 41 с.

53. Саидова М. Л., Саидов Б.С. Кейс-метод в современном учебном процессе // ОИИ, 2021. №3/S. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/keys-metod-v-sovremennom-uchebnom-protssesse> (дата обращения: 05.11.2021).

54. Санатина К. П., Ярушева С. А. Повышение квалификации кадров: современные методы // Общество, экономика, управление, 2021. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/povyshenie-kvalifikatsii-kadrov-sovremennnye-metody> (дата обращения: 05.11.2021).

55. Сапа А.В. Поколение Z - поколение эпохи ФГОС // Инновационные проекты и программы в образовании, 2014. № 2. С. 24-30.

56. Сеитова Р.С. Теоретические аспекты формирования коммуникативно-управленческой компетентности у студентов педагогических вузов. Москва, 2018. С. 510-514.

57. Субботин А.К. Российское поколение миллениалов // Социологическое обозрение, 2020. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rossiyskoe-pokolenie-millennialov> (дата обращения: 05.11.2021).

58. Терентьева Т. П. Профессионально-педагогическая компетентность учителя // Педагогика: традиции и инновации : материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, декабрь 2013 г.). Челябинск : Два комсомольца, 2013. С. 193-196.

59. Тлехурай-Берзегова Л.Т., Бюллер Е.А., Бахова А.П., Даурова Н.З. Применение современных форм организации обучения персонала как фактор эффективного развития предприятия // The Scientific Heritage, 2020. №52-3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/primenenie-sovremennyh-form-organizatsii-obucheniya-personala-kak-faktor-effektivnogo-razvitiya-predpriyatiya> (дата обращения: 05.11.2021).

60. Уварина Н. В., Савченков А. В. Профессиональная гибкость как «soft skills» педагога // Современная высшая школа: инновационный аспект. 2019. №3 (45). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-gibkost-kak-soft-skills-pedagoga> (дата обращения: 07.04.2021).

61. Упоров И. В. Поколения и межпоколенческий процесс: методологический аспект // Общество: философия, история, культура, 2019. №11 (67). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pokoleniya-i-mezhpokolencheskiy-protsess-metodologicheskiiy-aspekt> (дата обращения: 05.11.2021).

62. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования [Электронный ресурс] // Федеральные государственные образовательные стандарты. М.: Институт стратегических исследований в

образовании РАО. URL: <http://standart.edu.ru/catalog.aspx?CatalogId=959> (дата обращения: 19.05.2021).

63. Федосеева Т.А. Коммуникативные задачи для будущего учителя // EduNeo. URL: <https://www.eduneo.ru/kommunikativnye-zadachi-dlya-budushhego-uchitelya/> (дата обращения: 05.11.2021).

64. Фролова С. М., Листвина Е. В. Культура в эпоху цифровизации: социально-философское осмысление // Изв. Саратов. ун-та Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. 2019. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kultura-v-epohu-tsifrovizatsii-sotsialno-filosofskoe-osmyslenie> (дата обращения: 07.12.2020).

65. Фуколова Ю.С. Иду на X // Журнал "Коммерсантъ Секрет Фирмы", 02.06.2014. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/2483998> (дата обращения: 05.11.2021).

66. Хворова В. А. О социологическом портрете поколения миллениалов // Социально-гуманитарные знания, 2019. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-sotsiologicheskom-portrete-pokoleniya-millennialov> (дата обращения: 05.11.2021).

67. Хутаков А. Р. Влияние коммуникативных качеств на управленческую деятельность // Менеджмент в России и за рубежом, 2008. № 7. С. 35–41.

68. Челнокова Е. А., Казначеева, С. Н., Калинкина, К. В., Григорян, Н. М. Сторителлинг как технология эффективных коммуникаций // Перспективы науки и образования, 2017. №5 (29) С. 7-12. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/storitelling-kak-tehnologiya-effektivnyh-kommunikatsiy> (дата обращения 08.08.2021).

69. Черников Б.В. Дифференциация трудовых ценностей среди поколений современных работников // Вестник Томского государственного университета, 2014. № 385. С. 153-158.

70. Чилипёнок Ю.Ю. Три поколения российских работников // Вестник Поволжского института управления, 2015 № 3 (48). С. 79-85.

71. Шаш Н. Н. Action Learning: Уникальный подход к развитию людей и организаций. М.: ГроссМедиа, 2004. 240 с.
72. Шлегель Е.В. Ностальгия по непрожитому: привлекательность мифа о советском прошлом для поколения Z // Вестник Гуманитарного университета, 2019 № 3 (26). С. 87-93.
73. Ядова М.А. Миллениалы: социологический портрет поколения // Реферативный журнал, 2019. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/millennialy-sotsiologicheskiiy-portret-pokoleniya> (дата обращения: 05.11.2021).
74. Andronache G. Competence and performance in the teaching profession. URL: <https://ideas.repec.org/a/cbu/jrnlec/y2015v3p90-96.html>. (дата обращения: 19.05.2021).
75. Howe N., Strauss W. Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069. N.Y. : William Morrow & Company, 1991. 554 p.
76. Jan L., Otakar N., Nyvlt V., Lizbetinova L. Potential of Age-management in the Construction Digitalization Process SHS web of conferences (2021-01-01). URL: <https://doaj.org/article/9aec65d81e87470a9c185bfee2c87598> (дата обращения: 05.11.2021).
77. Marsh E. Generations in History «LifeCourse Associates». URL: www.lifecourse.com/generationsinhistory (дата обращения: 05.11.2021).
78. Marsh E. Turnings: Introduction «LifeCourse Associates». URL: www.lifecourse.com/introduction (дата обращения: 05.11.2021).
79. Ozkan M., Solmaz B. Mobile Addiction of Generation Z and its Effects on their Social Lives: (An Application among University Students in the 18-23Age Group) // Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2015. № 205. PP. 92-98.
80. Van Meter R., Grisaffe D., Chonko L., Roberts J. Generation Y's Ethical Ideology and Its Potential Workplace Implications // Journal of Business Ethics, 2013. № 117. PP. 93–109.

Приложение А
Анкета «Эффективная коммуникация»

Уважаемые студенты центра подготовки и повышения квалификации кадров! Пожалуйста, представьте развернутый ответ на каждый вопрос (не менее 10 предложений).

Перечислите возможные виды барьеров эффективной коммуникации.

Назовите известные Вам приёмы эффективной коммуникации.

Какие стили общения Вы знаете?

По наличию каких характеристик коммуникацию определяют как эффективную?

Перечислите существующие на сегодняшний день каналы общения.

Укажите преимущества и недостатки перечисленных Вами каналов общения.

Интерпретация результатов:

1 вопрос. Если студент верно называет четыре и более видов барьеров эффективной коммуникации (личностные, физические, семантические, языковые, организационные, культурные различия, временные, коммуникационные перегрузки, различия в статусе и т.д.), ему ставится 3 балла. Если студент верно называет три вида барьера эффективной коммуникации, ему ставится 2 балла. Если студент называет два вида барьеров эффективной коммуникации, ему ставится 1 балл. Если студент называет один вид или не даёт ответа, ему ставится 0 баллов.

2 вопрос. Если студент верно называет четыре и более приёма эффективной коммуникации (пауза, интрига, отзеркаливание, активное слушание, открытые вопросы, смол-ток и т.д.), ему ставится 3 балла.

Продолжение Приложения А

Если студент верно называет три приёма эффективной коммуникации, ему ставится 2 балла. Если студент называет два приёма эффективной коммуникации, ему ставится 1 балл. Если студент называет один или не даёт ответа, ему ставится 0 баллов.

3 вопрос. Если студент верно называет четыре и более стиля общения (деловой, авторитарный, демократический, либеральный, разговорно-бытовой, педагогический и т.д.), ему ставится 3 балла. Если студент верно называет три стиля общения, ему ставится 2 балла. Если студент называет два стиля общения, ему ставится 1 балл. Если студент называет один или не даёт ответа, ему ставится 0 баллов.

4 вопрос. Если студент верно называет четыре и более характеристики эффективной коммуникации (своевременность, необходимая достаточность, наличие общего языка, минимизация «шума», наличие обратной связи, взаимопонимание и т.д.), ему ставится 3 балла. Если студент верно называет три характеристики, ему ставится 2 балла. Если студент называет две характеристики, ему ставится 1 балл. Если студент называет одну или не даёт ответа, ему ставится 0 баллов.

5 вопрос. Если студент верно называет четыре и более канала общения (личное общение, средства массовой информации - радио, печать, телевидение, Интернет, наружная информация, публичные мероприятия), ему ставится 3 балла. Если студент верно называет три канала, ему ставится 2 балла. Если студент называет два канала, ему ставится 1 балл. Если студент называет один или не даёт ответа, ему ставится 0 баллов.

6 вопрос. Если студент перечислил более трех достоинств и недостатков каждого канала общения, ему ставится 3 балла. Если студент перечислил по два-три достоинства и недостатка названных им каналов общения, ему ставится 2 балла. Если студент перечислил по два и менее недостатков и достоинств всех каналов общения, ему ставится 2 балла.

Продолжение Приложения А

Если студент не пропустил один из названных их каналов или не дал ответа, ему ставится 0 баллов.

Подведение итогов:

Высокий уровень (18-13 баллов) – студент может перечислить и описать не менее четырех барьеров и четырех приёмов эффективной коммуникации, четырех стилей общения; не менее шести характеристик эффективной коммуникации; проанализировать преимущества и недостатки различных каналов общения.

Средний уровень (12-8 баллов) – студент может перечислить и описать не менее трех барьеров и трех приёмов эффективной коммуникации, трех стилей общения; не менее пяти характеристик эффективной коммуникации; проанализировать преимущества и недостатки различных каналов общения с незначительными подсказками и наводящими вопросами.

Низкий уровень (менее 7 баллов) – студент может перечислить и описать не менее двух барьеров и двух приёмов эффективной коммуникации, двух стилей общения; не менее четырех характеристик эффективной коммуникации; проанализировать преимущества и недостатки различных каналов общения.

Приложение Б

Анкета «Преодоление конфликтов»

Уважаемые студенты центра подготовки и повышения квалификации кадров! Пожалуйста, представьте развернутый ответ на каждый вопрос (не менее 10 предложений).

Перечислите известные вам способы разрешения конфликтов.

Дайте подробную характеристику следующим группам методов решения конфликтов: межличностные, внутриличностные, структурные.

Какие стратегии поведения в конфликте Вы знаете?

Интерпретация результатов:

1 вопрос. Если студент верно называет не менее пяти способов разрешения конфликтов (переговоры, метод принципиальных переговоров, ограничение свободы противника, опровержение оппозиции, метод проволочек и др.), ему ставится 3 балла; четыре-три – 2 балла; два-один – 1 балл. Если студент не даёт ответа, ему ставится 0 баллов.

2 вопрос. Если студент верно описывает все три группы методов, ему ставится 3 балла, только две группы – 2 балла, одну группу – 1 балл. В случае, если он не смог дать описание вообще, ему ставится 0 баллов.

3 вопрос. Если студент верно называет не менее пяти стратегий поведения в конфликте (конкуренция, улаживание, уклонение, компромисс, сотрудничество и др.), ему ставится 3 балла; четыре или три – 2 балла; две или одну – 1 балл. Если студент не даёт ответа, ему ставится 0 баллов.

Подведение итогов:

Высокий уровень (9-7 баллов) – студент может описать не менее пяти способов разрешения конфликтов; дать подробную характеристику различным группам методов решения конфликтов – внутриличностным, структурным, межличностным; проанализировать не менее пяти стратегий поведения в конфликте.

Продолжение Приложения Б

Средний уровень (6-4 баллов) – студент может описать не менее четырех-трех способов разрешения конфликтов; дать общую характеристику различным группам методов решения конфликтов – внутриличностным, структурным, межличностным при помощи незначительных наводящих вопросов и подсказок; проанализировать не менее трех стратегий поведения в конфликте.

Низкий уровень (3 и менее баллов) - студент может описать не менее одного-двух способов разрешения конфликтов; дать характеристику одной или двум групп методов решения конфликтов – внутриличностным, структурным, межличностным при помощи постоянных наводящих вопросов и подсказок преподавателя; проанализировать и представить не менее одной стратегии поведения в конфликте; студент не может дать ни одного варианта ответа на поставленные вопросы.

Приложение В
Программа повышения квалификации

Центр Подготовки и Повышения Квалификации Кадров ПАО «ТОАЗ»

Программа повышения квалификации
«Развитие коммуникативной компетентности»

2021 год

Продолжение Приложения В

Актуальность Программы

Скорость изменения технологических, экономических и социальных аспектов жизни, расширение форм коммуникаций между людьми привело к большим различиям между представителями разных поколений. Это неизбежно отразилось не только на навыках социального общения, но и на построении рабочих отношений.

Приходя работать на крупное промышленное производство, молодой человек сталкивается с представителями других поколений, ни одно из которых не говорит с ним на одном языке. А он, в свою очередь, не понимает их ценностей, логики мышления, методов работы. Еще сложнее молодым специалистам занимать управленческие позиции, потому что часто приходится работать с подчиненными старше, что тоже вызывает конфликты и непонимание.

Данная Программа составлена на основе теории поколений, предложенной У. Штраусом и Нилом Хоувом, и ориентирована на развитие коммуникативной компетентности специалистов технического профиля с учетом особенностей каждого поколения.

Программа является вариативной, так как можно вносить изменения в содержания тем, дополнять практические занятия новыми приемами практического исполнения.

Цель Программы: повысить уровень коммуникативной компетентности студентов центра подготовки и повышения квалификации кадров.

Задачи Программы:

- способствовать расширению представлений слушателей о способах эффективной коммуникации;

Продолжение Приложения В

- сформировать знания об особенностях разных поколений, которые проявляются в процессах трудовой деятельности и коммуникации;
- помочь преодолеть трудности, связанные с влиянием эмоций на процесс коммуникативного взаимодействия.

Срок обучения:

36 часов лекций, 44 часа практических занятий, итого – 80 часов
(Таблица В.1).

Форма обучения: очная.

Материально-техническое обеспечение

- конспекты занятий;
- презентации к занятиям;
- мультимедийное оборудование: проектор, ноутбук, колонки;
- наличие смартфонов/планшетов у студентов, кроме представителей поколения «Беби-бумеров».

Результатами успешного освоения программы является:

- пополнение знаний способами организации эффективной коммуникации и преодоления конфликтов;
- повышение коммуникативных способностей педагога и построение положительного взаимодействия как внутри коллектива;
- развитие коммуникабельности, креативности, стрессоустойчивости и эмпатии.

Формы работы на занятиях представлены в Таблице В.2. Формы и методы работы отображены в таблице В.3 Требования к итоговому контролю приведены в таблице В.4.

Продолжение Приложения В

Таблица В.1 – Содержание программы повышения квалификации

Раздел	Тема	Содержание	Л	П
Теория поколений как ключ к пониманию коммуникационного процесса	Введение в теорию поколений	Авторы теории: Штраус и Хоув. Поколения по годам рождения. Циклы. Различия временных периодов. Характерные особенности и различия поколений X, Y, Z. Групповая дискуссия «Стереотипы поколений». Эссе на тему «Проблема отцов и детей или столкновение ценностей разных поколений».	4	4
	Влияние теории поколений на коммуникативный процесс	Факторы межпоколенческой коммуникации. Барьеры в общении в межпоколенческой коммуникации. Пути преодоления межпоколенческого барьера в общении. Практическое занятие «Случай на производстве (кейс-стади)»	4	4
	Будущее рынка труда	Форсайт-сессия «Рынок труда 2040 года»		4
Эффективная коммуникация	Деловое общение	Особенности делового общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона), общение как обмен информацией (коммуникативная сторона), общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Этика делового общения. Практическое занятие «Формы делового общения» (обучение в действии).	4	4
	Технология диалога	Коммуникативные роли. Условия успешного диалога – социальные, лингвистические, психологические, организационные. Антидиалогические отношения. Монологический, диалогический, открытый диалог. Тренинг «Трудные диалоги».	4	4
	Приемы эффективной коммуникации	Виды слушания. Техники постановки вопроса. Техники малого разговора. Техники вербализации. Невербальные сигналы для улучшения коммуникации. Условия эффективного общения с помощью технических средств.	4	4

Продолжение Приложения В

Продолжение таблицы В.1

Раздел	Тема	Содержание	Л	П
		Практическое занятие «Истории для эффективных коммуникаций» (Сторителлинг).		
	Конфликты	Причины конфликтов. Информационные, поведенческие, ценностные, структурные факторы. Структура конфликта. Фазы и виды конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Способы разрешения. Профилактика конфликтов. Практическое занятие «Стоп конфликт» (кейс-стади). Практическое занятие «Секондмент».	4	8
Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие	Техники регулирования эмоционального состояния	Взаимосвязь особенностей коммуникативного взаимодействия и эмоций субъектов коммуникации. Профессиональная рефлексия. Устранение нежелательных эмоциональных состояний: посредством другой эмоции, когнитивная регуляция, моторная регуляция. Использование дыхательных упражнений для регуляции состояния. Индивидуальные особенности регуляции эмоционального состояния. Практическое занятие «Использование защитных механизмов» (обучение в действии).	4	4
	Стрессоустойчивость	Формирование стрессоустойчивости в повседневной жизни. Влияние самооценки на стрессоустойчивость. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Игра «Как держать удар» (геймификация).	4	4
	Эмпатия	Распознавание «эмоционального тупика». Реконструкция и развернутое понимание точки зрения собеседника. Психологические защитные механизмы, которые мешать понять точку зрения собеседника в общении. Практическое занятие «Истории для эффективных коммуникаций» (Сторителлинг).	4	4

Продолжение Приложения В

Таблица В.2 – Формы заданий

Тема	Задание	Форма выполнения			
		Бэби-бумеры	Поколение X	Миллениалы	Поколение Z
Введение в теорию поколений	Эссе на тему «Проблема отцов и детей или столкновение ценностей разных поколений»	Написать историческое эссе, в котором изложена авторская точка зрения на два наиболее значимых исторических события, которые повлияли на формирование их поколения и поколения их родителей в форме письма к потомкам	Написать историческое эссе, в котором изложена авторская точка зрения на два наиболее значимых исторических события, которые повлияли на формирование их поколения и поколения их детей в форме страницы дневника	Написать эссе в форме рецензии на любое из поколений, в котором изложена авторская точка зрения на существующие стереотипы о нём	Написать эссе в форме лирической миниатюры, в котором изложена авторская точка зрения на типичного представителя одного из поколений
Влияние теории поколений на ком. процесс	Практическое занятие «Случай на производстве (кейс-стади)»	Каждому поколению даются кейсы (описание реальных и смоделированных ситуаций недопонимания в рабочем процессе) на тему межпоколенческой коммуникации, которые необходимо решить			
Будущее рынка труда	Форсайт-сессия «Рынок труда 2040 года»	Каждое из поколений разрабатывает свой сценарий развития будущего, а именно состояния рынка труда в 2040 году (профессии, спрос, специалисты, компетенции и т.д.)			
Деловое общение	Практическое занятие «Формы делового общения» (обучение в действии)	Каждому поколению даются задания (реальные элементы рабочего процесса) на тему межпоколенческой коммуникации, которые необходимо выполнить			

Продолжение Приложения В

Продолжение таблицы В.2

Технология диалога	Тренинг «Трудные диалоги»	Разыгрывание диалогов по спорным ситуациям	
Приемы эффективной коммуникации	Истории для эффективных коммуникаций (Сторителлинг)	Необходимо подготовить историю из собственного опыта (либо пример из фильма/книги) на тему успешной коммуникации как пример, который можно взять на вооружение	Необходимо, используя различные технические средства (изображения, аудио, видео на смартфоне/ноутбуке) подготовить историю из собственного опыта (либо пример из фильма/книги) на тему успешной коммуникации как пример, который можно взять на вооружение
Конфликты	Стоп конфликт (кейс-стади)	Каждому поколению даются кейсы (описание реальных и смоделированных ситуаций недопонимания в рабочем процессе) на тему межпоколенческих конфликтов, которые необходимо решить	
	Секондмент	Каждый из обучаемых меняется рабочим местом и обязанностями с обучаемым другого поколения на непродолжительное время	
Техники регулирования эмоционального состояния	Использование защитных механизмов (обучение в действии)	Каждому поколению даются задания (реальные элементы рабочего процесса) на тему стрессовой межпоколенческой коммуникации	
Стрессоустойчивость	Игра «Как держать удар» (геймификация)	Ведущий (преподаватель) в игровой форме даёт задания каждому поколению на стрессоустойчивость, команды соревнуются между собой	Ведущий (преподаватель) в игровой цифровой форме даёт задания каждому поколению на стрессоустойчивость, команды соревнуются между собой
Эмпатия	Истории для эффективных коммуникаций (Сторителлинг)	Каждому необходимо, подготовить историю из собственного опыта (либо пример из фильма/книги) на тему успешной коммуникации как результата проявления эмпатии	Используя различные технические средства подготовить историю из собственного опыта (либо пример из фильма/книги) на тему успешной коммуникации как результата проявления эмпатии

Продолжение Приложения В

Таблица В.3 – Формы и методы работы

Раздел	Тема	Формы	Методы
Теория поколений как ключ к пониманию коммуникационн о процесса	Введение в теорию поколений	Лекция-беседа, Практическое занятие	Презентационный метод, эссе
	Влияние теории поколений на коммуникативный процесс	Визуальная лекция, семинар с использованием кейс-метода	Презентационный метод, кейс-метод, работа в малых группах
	Будущее рынка труда	Форсайт-сессия	Форсайт-метод
Эффективная коммуникация	Деловое общение	Лекция-консультация, семинар с использованием обучения в действии	Презентационный метод, обучение в действии
	Технология диалога	Визуальная лекция, семинар с использованием сторителлинга	Презентационный метод, сторителлинг
	Приемы эффективной коммуникации	Визуальная лекция, семинар с использованием кейс-метода	Презентационный метод, кейс-метод, работа в малых группах
	Конфликты	Проблемная лекция, практическое занятие с использованием метода секондмент	Решение ситуационных задач, секондмент
Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие	Техники регулирования эмоционального состояния	Визуальная лекция, семинар с использованием обучения в действии	Презентационный метод, обучение в действии
	Стрессоустойчивость	Визуальная лекция, семинар с использованием деловой игры	Презентационный метод, геймификация
	Эмпатия	Лекция-диалог, семинар с использованием сторителлинга	Презентационный метод, сторителлинг

Продолжение Приложения В

Таблица В.4 – Формы итогового контроля

Тема	Задание	Критерии оценивания	
		Зачтено	Незачтено
Введение в теорию поколений	Эссе на тему «Проблема отцов и детей или столкновение ценностей разных поколений»	В эссе выполнены три условия: в эссе изложена авторская точка зрения; работа соответствует заявленному жанру; слушатель демонстрирует понимание основ теории поколений.	В эссе не выполнено одно и более из трех условий: в эссе изложена авторская точка зрения; работа соответствует заявленному жанру; слушатель демонстрирует понимание основ теории поколений.
Влияние теории поколений	Практическое занятие «Случай на производстве (кейс-стади)»	Команда представила решения всех кейсов	Команда не представила решения всех кейсов
Будущее рынка труда	Форсайт-сессия «Рынок труда 2040 года»	Команда представила и защитила подробный сценарий будущего	Команда не представила и не защитила подробный сценарий будущего; сценарий недостаточно подробный, присутствуют пробелы; команда не справилась с защитой сценария
Деловое общение	Практическое занятие «Формы делового общения» (обучение в действии)	Команда выполнила все задания	Команда не выполнила все задания
Технология диалога	Тренинг «Трудные диалоги»	Команда выполнила все задания	Команда не выполнила все задания
Приемы эффективной коммуникации	Практическое занятие для эффективных коммуникаций» (Сторителлинг)	Слушатель представил историю в соответствии с требованиями	Слушатель не представил историю или история не соответствует требованиям

Продолжение Приложения В

Таблица В.4 – Формы итогового контроля

Тема	Задание	Критерии оценивания	
		Зачтено	Незачтено
Конфликты	Практическое занятие «Стоп конфликт» (кейс-стади)	Команда представила решения всех кейсов	Команда не представила решения всех кейсов
	Практическое занятие «Секондмент»	Не оценивается	
Техники регулирования эмоционального состояния	Практическое занятие «Использование защитных механизмов» (обучение в действии)	Команда выполнила все задания	Команда не выполнила все задания
Стрессоустойчивость	Игра «Как держать удар» (геймификация)	Не оценивается	
Эмпатия	Практическое занятие «Истории для эффективных коммуникаций» (Сторителлинг)	Слушатель представил историю в соответствии с требованиями	Слушатель не представил историю или история не соответствует требованиям

Продолжение Приложения В

Список рекомендуемой литературы:

1. Горохов С. А., Заплитный И. Д. Ценностные установки представителей поколения Y в контексте теории поколений. Российская специфика // Проблемы современного образования. 2019. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsennostnye-ustanovki-predstaviteley-pokoleniya-y-v-kontekste-teorii-pokoleniy-rossiyskaya-spetsifika> (дата обращения: 05.11.2021).
2. Дзаеи Х. Н. Теоретические подходы к исследованию взаимодействия поколений // Социально-гуманитарные знания. 2019. №7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-podhody-k-issledovaniyu-vzaimodeystviya-pokoleniy> (дата обращения: 05.11.2021).
3. Зайцева Н.А. Теория поколений: мы разные или одинаковые? // Российские регионы: взгляд в будущее, 2015. №2 (3). С.220-236.
4. Исаева М.К. Поколения кризиса и подъема в теории В. Штрауса и Н. Хоува // Знание. Понимание. Умение, 2011. № 3. С. 290-295.
5. Ожиганова Е. М. Теория поколений Н. Хоува и В. Штрауса. Возможности практического применения // Бизнес-образование в экономике знаний. 2015. №1 (1). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoriya-pokoleniy-n-houva-i-v-shtrausa-vozmozhnosti-prakticheskogo-primeneniya> (дата обращения: 25.10.2021).
6. Савичева А.В., Прохорова М.В. Теория поколений. Модели поведения: Учебно-методическое пособие. Нижний Новгород: Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2020. 41 с.
7. Твендж Д. М., Поколение селфи. Бомбора: Москва, 2018. 36 с.
8. Шамис Е., Никонов Е. «Теория поколений. 1944 – 1963. Стратегия беби-бумеров. Издательский дом Synergy book: Москва, 2019. 264 с.
9. Шамис Е., Никонов Е. В семье не без миллениума. Издательский дом Synergy book: Москва, 2020. 184 с.

Продолжение Приложения В

10. Шамис Е., Никонов Е. Теория поколений. Необыкновенный Х. Издательский дом Synergy book: Москва, 2019. 140 с.

11. Ядова М.А. Миллениалы: социологический портрет поколения // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Сер. 11, Социология: Реферативный журнал. 2019. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/millennialy-sotsiologicheskiiy-portret-pokoleniya> (дата обращения: 05.11.2021).