

УДК 37.8

РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ БУДУЩИХ СОЦИАЛЬНЫХ ПЕДАГОГОВ НА ОСНОВЕ ПРИМЕНЕНИЯ КЕЙС-МЕТОДА

© Л.Р.Логачева, Т.А.Черникова

В статье рассматривается актуальная проблема развития коммуникативных умений у будущих социальных педагогов. Эффективность их профессиональной деятельности зависит от искусства общения. Особое внимание уделяется интерактивному методу обучения – кейс-методу. На основе примера реализации данного метода выделены возможности его использования в процессе профессиональной подготовки в вузе. Рассмотрены особенности каждого этапа кейс-метода в формировании коммуникативных умений студентов.

Ключевые слова: коммуникативные умения, профессиональные компетенции, кейс-метод, этапы реализации кейс-метода.

Коммуникация является важнейшим элементом профессиональной деятельности социального педагога. Эффективность его взаимодействия с клиентами зависит от искусства общения, от способности найти подход к каждому, установить контакт, расположить к диалогу. В связи с этим необходимо уделять пристальное внимание развитию у студентов в процессе вузовского образования коммуникативных умений.

Под коммуникативными умениями понимается совокупность умений, обеспечивающих общение с субъектами профессиональной деятельности и позволяющих эффективно решать профессиональные задачи [1].

А.В.Мудрик предложил следующую градацию коммуникативных умений: умение ориентироваться в партнерах, объективно воспринимать окружающих людей; умение ориентироваться в ситуациях общения; умение сотрудничать в разных видах деятельности [2].

А.И.Шпунтов рассматривает две группы коммуникативных умений: общие и частные. К общим коммуникативным относятся умения, связанные с анализом и оценкой речи, с созданием речи: умения анализировать коммуникативную ситуацию, объективно оценивать речь других и свою собственную; организовывать общение в группе; пользоваться вербальными и невербальными средствами общения. Частные коммуникативные умения формируются в таких ситуациях, как ситуация подготовки к общению, обмен диалогами, общение с элементами обсуждения, общение с элементами дискуссии [3].

В.В.Сараева относит к коммуникативным умениям следующие: умения видеть и понимать личность и состояние партнеров, их взаимоотношения и отношения к инициатору общения; умения вступать в контакт, управлять инициати-

вой контакта, использовать весь комплекс средств организации контакта на всех его этапах; умения, определяемые своеобразием личности участников общения [4].

Р.В.Овчарова выделяет следующие коммуникативные умения социального педагога:

- вступать в контакт с различными людьми;
- устанавливать профессиональные отношения;
- осуществлять индивидуальный подход к людям со специфическими проблемами;
- сотрудничать, вступать в деловые контакты;
- создавать атмосферу комфортности, доброжелательности;
- вызывать доверие у клиентов, соучаствовать в решении их проблем;
- соблюдать конфиденциальность в работе, быть тактичным;
- побуждать человека к действию, творчеству, проявлять милосердие;
- влиять на общение, отношение между людьми в микросоциуме;
- правильно воспринимать, учитывать, реагировать на критику [5: 41].

Нами были определены ведущие коммуникативные умения социального педагога, которые необходимо развивать в процессе вузовского обучения: умение ориентироваться в партнерах, объективно воспринимать окружающих людей; умение ориентироваться в ситуациях общения; умение сотрудничать в разных видах деятельности; умение анализировать речь и коммуникативную ситуацию, оценивать речь других и свою собственную, организовывать общение в группе, пользоваться вербальными и невербальными средствами общения; умение вступать в контакт, управлять инициативой контакта; умение аргу-

ментировать, принять роль коммуникативного лидера, устанавливать профессиональные отношения, создавать атмосферу комфортности, доброжелательности; побуждать человека к действию, творчеству; проявлять милосердие; правильно реагировать на критику.

Одним из путей развития коммуникативных умений бакалавров – будущих социальных педагогов является изучение курса «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса».

Данный курс ставит следующие цели:

- познакомить студентов с основами знаний о психолого-педагогическом взаимодействии;
- научить будущих специалистов использовать специальные способы обучения взаимодействию (этюды, тренинги, дискуссии, игры и пр.);
- побудить студентов к совершенствованию коммуникативной культуры и развитию коммуникативных умений.

Полученные в ходе изучения курса знания, умения, навыки станут основой профессиональных компетенций. Изучение курса должно обеспечить формирование профессиональных компетенций в рамках ФГОС подготовки студентов по направлению «Психолого-педагогическое образование», профилю «Психология и социальная педагогика»:

- студенты должны быть способны организовать совместную деятельность и межличностное взаимодействие субъектов образовательной среды (ОПК-6);
- понимать высокую социальную значимость профессии, ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, соблюдая принципы профессиональной этики (ОПК-8);
- принимать участие в междисциплинарном и межведомственном взаимодействии специалистов в решении профессиональных задач (ОПК-10);
- эффективно взаимодействовать с педагогами образовательного учреждения и другими специалистами по вопросам развития детей в игровой и учебной деятельности (ПКПП-6) [6].

Изучение курса «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса» включает следующие основные разделы:

- психолого-педагогическое взаимодействие;
- педагогическое взаимодействие и воздействие;
- организация и обучение взаимодействию в воспитательной организации;
- профессионально-педагогическое общение как предметно-практическое и духовное взаимодействие участников образовательного процесса;
- коммуникация как акт общения, коммуникативное взаимодействие.

Очевидно, что обучение коммуникации – это не механическая передача знаний и способов деятельности. Обучение, в котором студент выступает активным субъектом, должно носить деятельностный характер. Для развития коммуникативных умений необходимо опираться на активные и интерактивные методы обучения.

В последнее время все большее распространение получает метод кейсов, или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация). Это метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (кейсов). Он способствует развитию у студентов умения выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, аргументированно высказывать свою, убеждать окружающих, представлять перед группой свой вариант решения проблемы, обсуждать способы решения проблемы в группе, участвовать в дискуссии.

Реализация метода кейсов в практике связана с воплощением ряда принципов, имеющих значение в подготовке студентов к профессиональному общению: сотрудничества, смещения роли преподавателя с трансляции знаний к организации процесса их добывания, творчества, принцип прагматизма.

Применение метода кейсов предполагает выделение последовательных этапов. На основе выделения исследователями этапов кейса [7:48] нами были проанализированы возможности каждого этапа кейс-метода в развитии коммуникативных умений и профессиональных компетенций будущих социальных педагогов, которые представлены в таблице 1.

Таблица 1

Реализация этапов кейс-метода

Этапы кейс-метода	Содержание деятельности студентов и преподавателя	Формируемые коммуникативные умения	Формируемые профессиональные компетенции из ФГОС
Этап введения кейс	Выяснение того, насколько студенты изучили содержание кейса, уточнение от-	Умение вести беседу, формулировать вопросы; умение слушать и анализировать услышанное. Умение вступать в контакт, управлять инициативой кон-	ОПК-6

	дельных моментов. Понимание цели и задач кейса, прогнозирование результата	такта. Умение анализировать речь и коммуникативную ситуацию	
Анализ практической ситуации в малых группах	Выработка за определенное время оптимального решения, оценивание его и подготовка презентации. Каждый из участников предлагает свой вариант решения (мозговой штурм).	Умение участвовать в совместном обсуждении и решении проблемы, принимать роль коммуникативного лидера. Умение высказывать свою точку зрения, аргументировать и отстаивать её, выслушивать точку зрения других, вступать в диалог, готовить выступления и презентации по итогам решения кейса. Умение побуждать к действию, творчеству. Умение ориентироваться в партнерах, объективно воспринимать окружающих людей	ОПК-6
Презентация решений кейса	Представитель от малой группы выступает с докладом. Остальные члены группы дополняют высказывания своего спикера.	Умение выступать перед аудиторией, публично представлять интеллектуальный продукт, строить устную речь на основе законов композиции; убеждать, владеть голосом, интонацией, дикцией, мимикой.	ОПК-6 ОПК-8 ОПК-10
Межгрупповая дискуссия	Обсуждение решений в группе. Участники других подгрупп выступают в роли оппонентов, задают вопросы, критикуют.	Умение выслушивать критику, правильно её воспринимать, учитывать, реагировать, уметь отстоять свою точку зрения; быть толерантным, избегать излишних споров, конфликтов; владеть профессиональной терминологией, формулировать и задавать вопросы, побуждать к обсуждению. Умение устанавливать профессиональные отношения, ориентироваться в ситуациях общения; умение сотрудничать в разных видах деятельности; организовывать общение в группе; пользоваться вербальными и невербальными средствами общения; создавать атмосферу доброжелательности	ОПК-8 ОПК-10 ПКПП-6
Подведение итогов	Итоги подводятся сначала желающими представителями группы, затем преподавателем	Умение формулировать выводы, высказывать свое мнение; оценивать речь других и свою собственную	ОПК-10

Проанализируем пример использования кейс-метода при формировании коммуникативных умений на занятиях по курсу «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса».

Например, в качестве мини-кейса студентам – будущим социальным педагогам была предложена следующая ситуация, дополненная заданиями: «На консультацию к социальному педагогу пришли родители проблемного ребенка, допускающие резкие выражения, провоцирующие

конфликтную ситуацию, несогласные с мнением социального педагога и педагогического коллектива по поводу их ребенка».

Студентам были предложены следующие вопросы для размышления над кейсом: Как вы поступите? Как построите общение? Какими правилами будете руководствоваться? Как организовать эффективное взаимодействие с родителями? К кейсу прилагались варианты возможного поведения. Задание заключалось в выборе и обосновании одного из вариантов, ролевым про-

игрывании ситуации, выработке правил общения в данной ситуации, предложении своего возможного варианта взаимодействия, разработке плана мероприятий по работе с семьей в данной ситуации.

В ходе работы над кейсом студенты учатся отвечать на следующие вопросы в профессиональном контексте: Почему ситуация выглядит как дилемма? В чем состоит исследовательская проблема кейса? Каковы возможные пути решения проблемы, описанной в кейсе? Каковы плюсы и минусы каждой из альтернатив? Какое решение следует принять в рассматриваемой ситуации? Каковы возможные последствия предложенного решения? Чье решение было самым удачным?

Предложенный студентам кейс способствует формированию профессионального коммуникативного поведения в конкретной ситуации взаимодействия. Будущие социальные педагоги учатся строить беседы с клиентом, выражать понимание проблем клиента, выводить клиента из конфликтной ситуации, организовывать общение.

Развитию коммуникативных умений будет способствовать рефлексивный этап, который должен быть реализован после завершения работы над кейсом. Рефлексия должна быть осуществлена как на групповом уровне, так и индивидуальном. Необходимо проанализировать действия участников, особенности организации общения. При этом следует выявлять возникающие у студентов затруднения, барьеры саморазвития, целенаправленно их преодолевать и предотвращать [8].

Анализируя коммуникативную деятельность участников, следует обратить внимание на следующие моменты: готовность к общению, общий настрой; проявление коммуникативной инициативы в обсуждении проблемы в микрогруппе; управление собственным состоянием в период общения; особенности речи, в том числе с профессиональных позиций; владение мимикой и пантомимикой; соблюдение речевого этикета; владение техникой речи и общения. Такой анализ, проводимый каждым студентом, будет способствовать профессиональному саморазвитию, развитию коммуникативных умений и способностей [9].

Для эффективного формирования коммуникативных умений студенты должны овладеть приемами практической риторики. При подготовке презентации решения кейса студентам может быть предложена следующая памятка, ориентирующая на выработку профессионального стиля общения:

- найди свой индивидуальный образ оратора;
- в ходе речи стремись утвердить свои убеждения и повлиять на людей;
- будь этичен и настроен на аудиторию;
- тренируй речь, используй возможности говорить, а не молчи;
- ищи образцы речевого мастерства и опирайся на них;
- анализируй собственную и чужую речь.

Использование системы кейсов в обучении позволяет «входить» студентам в различные ситуации профессиональной деятельности. Исходя из конкретной ситуации, предлагаемой в кейсе, студенты должны спроектировать и применить адекватный способ делового общения. Чем большее количество кейсов будет рассмотрено, тем больше вариантов решения проблемы и коммуникативного поведения будет отработано.

Проведенное нами исследование показало, что целенаправленная работа по формированию коммуникативных умений студентов с применением кейс-метода позволила повысить уровень профессиональной коммуникативной компетентности в целом. Результаты анкетирования свидетельствуют о том, что у студентов сложилось положительное мотивационно-ценностное отношение к профессиональной коммуникации и сформировались необходимые на данном этапе подготовки коммуникативные умения.

Положительная динамика в развитии коммуникативных умений после реализации курса прослеживалась в поведении студентов в период теоретического обучения и практики. Специалисты учреждений, где студенты проходили практику, отметили более высокий уровень коммуникативного взаимодействия с детьми, уверенность в общении с педагогами, умение строить общение в разнообразных ситуациях профессиональной деятельности.

Из вышесказанного следует, что совершенствование коммуникативной подготовки будущих социальных педагогов должно затрагивать как содержание образования, так и формы и методы обучения. Необходимо в процессе обучения создавать условия, актуализирующие не только знания, но и навыки и умения коммуникации.

С целью формирования коммуникативных умений будущих социальных педагогов мы рекомендуем использовать кейс-метод в образовательном процессе при изучении дисциплин, ориентированных на овладение студентами основами коммуникации и психолого-педагогического взаимодействия. Практическая деятельность по реализации кейс-метода на основе создания ситуаций профессиональной деятельности, имеющих коммуникативный характер и стимулирующую

щих активное общение студентов – будущих социальных педагогов, показала, что данный метод позволяет эффективнее развивать коммуникативные умения, совершенствовать элементы коммуникативной техники.

1. *Еговцева Н.Н.* О коммуникативной компетентности социального работника // Высшее образование в России. – 2007. – № 4. – С.164 – 167.
2. *Мудрик А.В.* Коммуникативная культура личности: теоретические и методологические проблемы: сб. науч. тр. АПН СССР. – М.: АПН, 1989. – 284 с.
3. *Шпунтов А.И.* Формирование коммуникативной речевой активности будущих учителей в процессе обучения в вузе. // Начальная школа. – 1997. – №3. – С.66 – 67.
4. *Сараева В.В.* Формирование коммуникативных умений вузов // Казанский педагогический журнал. – 2012. – № 2. – С. 22 – 28.

5. *Овчарова Р.В.* Справочная книга социального педагога. – М.: ТЦ «Сфера», 2007. – 480 с.
6. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 050400 Психолого-педагогическое образование (квалификация (степень) «бакалавр») / Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 марта 2010 г. №200
7. *Панфилова А.П.* Инновационные педагогические технологии: Активное обучение. – М.: Академия, 2009. – 192 с.
8. *Черникова Т.А.* Барьеры профессионального саморазвития студентов в обучении педагогике // Образование и саморазвитие: Научный журнал. – № 4 (20). – 2010. – С. 16 – 20.
9. *Хасанова Л.Р.* Формирование профессионально-речевой культуры будущего учителя начальных классов: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Уфа, 2000. – 24 с.

DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE SKILLS IN FUTURE SOCIAL STUDIES TEACHERS ON THE BASIS OF THE CASE METHOD

L.R.Logacheva, T.A.Chernikova

The article highlights the urgent problem of communicative skills development in prospective social studies teachers. The effectiveness of their work depends on the art of communication. Special attention is paid to one of the interactive methods of teaching – the Case Method. The implementation of this method enabled the authors to define the possibilities of using it in the course of University training. The article presents the features of each level of case-method teaching in the development of students' communicative skills.

Key words: communicative skills, professional competence, the Case Method, levels of case method realization.

1. *Egovceva N.N.* O kommunikativnoj kompetentnosti social'nogo rabotnika // Vysshee obrazovanie v Rossii. – 2007. – № 4. – S.164 – 167. (In Russian)
2. *Mudrik A.V.* Kommunikativnaja kul'tura lichnosti : teoreticheskie i meto-dologicheskie problemy: sb. nauch. tr. APN SSSR. – M.: APN, 1989. – 284 s. (In Russian)
3. *Shpuntov A.I.* Formirovanie kommunikativnoj rechevoj aktivnosti bu-dushhijh uchitelej v processe obuchenija v vuze. // Nachal'naja shkola. – 1997. – № 3. – S.66 – 67. (In Russian)
4. *Saraeva V.V.* Formirovanie kommunikativnyh umenij vuzov // Kazanskij pedagogicheskij zhurnal. – 2012. – № 2. – S. 22 – 28. (In Russian)
5. *Ovcharova R.V.* Spravochnaja kniga social'nogo pedagoga. – M.: TC «Sfera», 2007. – 480 s. (In Russian)
6. Federal'nyj gosudarstvennyj obrazovatel'nyj standart vysshego pro-fessional'nogo obrazovanija po naprav-

- leniju podgotovki 050400 Psihologo-pedagogicheskoe obrazovanie (kvalifikacija (stepen') «bakalavr») / Prikaz Ministerstva obrazovanija i nauki Rossijskoj Federacii ot 22 marta 2010 g. №200. (In Russian)
7. *Panfilova A.P.* Innovacionnye pedagogicheskie tehnologii: Aktivnoe obuchenie. – M.: Akademija, 2009. – 192s. (In Russian)
8. *Chernikova T.A.* Bar'ery professional'nogo samorazvitija studentov v obuchenii pedagogike // Obrazovanie i samorazvitie: Nauchnyj zhurnal. – № 4 (20). – 2010. – S. 16 – 20. (In Russian)
9. *Hasanova L.R.* Formirovanie professional'no-rechevoj kul'tury budu-shhego uchitelja nachal'nyh klassov: avtoref. dis. ... kand. ped. nauk. – Ufa, 2000. – 24 s. (In Russian)

* * * * *

Логачева Лейсян Рамилевна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной педагогики и социальной работы Бирского филиала Башкирского государственного университета.

452450, Россия, Бирск, ул.Интернациональная, 10.

E-mail: laisanya@mail.ru

Logacheva Laisan Ramilevna – PhD in Pedagogy, Associate Professor, Department of Social Pedagogy and Social Work, Birsk Branch of Bashkir State University.

10 International Str., Birsk, 452450, Russia

E-mail: laisanya@mail.ru

Черникова Татьяна Альбертовна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной педагогики и социальной работы Бирского филиала Башкирского государственного университета.

452450, Россия, Бирск, ул.Интернациональная, 10.

E-mail: chernikova_ta@rambler.ru

Chernikova Tatyana Albertovna – PhD in Pedagogy, Associate Professor, Department of Social Pedagogy and Social Work, Birsk Branch of Bashkir State University.

10 International Str., Birsk, 452450, Russia

E-mail: chernikova_ta@rambler.ru

Поступила в редакцию 06.06.2014