

УДК 378.147 : 355.23

Ірина Мирославівна Мостова

ВИЗНАЧЕННЯ РІВНІВ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ ПРИ ПРОВЕДЕННІ ТРЕНІНГІВ З ЇХ ФОРМУВАННЯ

Постановка проблеми. Вирішення завдання формування комунікативних умінь співробітника правоохоронного органу в процесі проведення соціально-психологічних тренінгів по їх формуванню пов'язане з вирішенням низки теоретичних проблем, серед яких важливе місце посідає питання, щодо визначення рівнів сформованості цих вкрай важливих умінь. Але перед тим, як розглядати це питання, принципово важливо розкрити співвідношення двох понять, які зустрічаються в педагогічній літературі: поняття “рівня сформованості (або опанування)” та “етапу формування” вмінь.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В педагогічній літературі питанням формування певних вмінь та визначенню їх рівнів сформованості приділяється досить багато уваги, проте єдиного погляду на ці питання практично не існує. Окремо розглядаються етапи оволодіння руховою дією (М. М. Бюген), окремо — етапи формування вмінь в процесі засвоєння знань і вивчення нового матеріалу (В. С. Ледньов), окремо — етапи формування інтелектуальних умінь і навичок (В. Ф. Паламарчук). При цьому кількість і зміст цих етапів суттєво відрізняються. В той же час етапи формування комунікативних вмінь практично не розглядаються.

Цілі статті:

- проаналізувати основні погляди на поняття етапів формування умінь та рівнів їх сформованості, розглянути взаємозв'язок та співвідношення цих понять;
- визначити можливості використання основних підходів до виділення етапів формування та рівнів сформованості рухових, інтелектуальних та інших видів умінь до визначення етапів формування та рівнів сформованості комунікативних умінь;
- виділити етапи формування комунікативних умінь співробітника правоохоронного органу;
- визначити рівні сформованості комунікативних умінь та основні показники досягнення певного рівня їх сформованості.

Виклад основного матеріалу. Базуючись на теорії інтеріоризації та поетапного формування розумових дій [1] і враховуючи те, що уміння — це опанований суб'єктом спосіб виконання дії, який забезпечується сукупністю набутих знань та навичок [2], в педагогічній літературі розрізняють окремі етапи процесу формування певних умінь. Так, наприклад, розглядаючи процес навчання певним руховим діям і виходячи з того, що вміння і навичка характеризують ступінь оволодіння конкретною руховою дією, М. М. Бюген виділяє три етапи: етап початкового вивчення — стадія формування знань і уявлень про способи виконання рухової дії; етап детального вивчення — стадія засвоєння дії на рівні вміння; етап закріплення та подальшого удосконалення рухової дії — стадія засвоєння рухової дії на рівні навички [3, 72]. Проте, такий розподіл є досить узагальненим, відповідає тріаді “знання — вміння — навички” і для успішного формування вмінь вимагає подальшої деталізації виділених етапів.

Процес формування вмінь і навичок виконання певних трудових операцій також розділяють на окремі етапи [4, 86]: *1-й етап* — формування первинних уявлень про виконання операцій, про майбутній передбачуваний результат праці і осмислення дій; *2-й етап* — формування первинних вмінь і навичок виконання операції; *3-й етап* — формування вмінь і навичок, які досягають міцних основ кваліфікованої праці; *4-й етап* — формування умінь і навичок кваліфікованої праці і творчої діяльності.

На етапність формування вмінь і навичок в процесі засвоєння матеріалу у випадках практичного навчання вказує і В. С. Ледньов [5, 186—187]. Кількість етапів тут збільшується і дещо змінюється. Так, зокрема, він виділяє *нульовий* або *попередній етап* створення орієнтовної основи, який не можна назвати етапом формування вмінь в прямому значенні слова. Це етап засвоєння алгоритму дій, а в більш широкому смислі — алгоритму діяльності. *1-й етап* — формування базисних операцій, які становлять основу майбутнього вміння. *2-й етап* — вдосконалення навичок

виконання базисних операцій і оволодіння простими комплексними роботами, які охоплюють певний набір операцій. 3-й етап — опанування складними комплексними роботами на такому рівні, коли людині вже можна довірити самостійну роботу. 4-й етап — оволодіння діяльністю на рівні майстерності, тобто творче опанування нею.

Ще більше етапів виокремлюють при формуванні інтелектуальних умінь та навичок. Так, В. Ф. Паламарчук [6, 56—57] розділяє їх на три групи етапів — підготовчий, основний та заключний — виділяючи серед них такі:

- *етап кумуляції* — накопичення досвіду;
- *етап діагностики* — визначення рівня сформованості інтелектуальних умінь;
- *етап мотивації* — створення атмосфери зацікавленості, позитивних емоцій, інтересу до оволодіння інтелектуальними вміннями;
- *етап рефлексії* — усвідомлення суті і структури уміння на основі розроблених правил-орієнтирів;
- *етап застосування* — відбувається відпрацювання певного вміння, поступовий перехід від репродуктивної діяльності до продуктивної;
- *етап узагальнення* умінь та перенесення їх в інші умови — має місце часткова автоматизація дій, відбувається перенесення умінь в інші умови, перехід до конструктивної та творчої діяльності.

При наявності певних відмінностей в цих підходах, в різних кількості та змісті етапів, які виділяються, всі автори погоджуються в одному: **етапи в процесі формування умінь існують, поетапність є характерною рисою цього процесу.** І початковим етапом формування умінь є етап накопичення досвіду, уявлень про саме вміння, тобто етап засвоєння знань, а завершальним — доведення умінь до часткової автоматизації, досконалості, перенесення їх в інші умови, творча діяльність.

Крім етапів оволодіння певними вміннями в педагогічній літературі розглядають також і **рівні сформованості умінь**, виділяючи (за Г. Засобіною):

Початкове вміння — людина знає зміст даного виду діяльності і при необхідності може більш чи менш чітко відтворити певну послідовність або систему дій при незначній допомозі досвідченого наставника;

- *низький рівень* — людина самостійно виконує відому їй послідовність необхідних дій, але “скута” нею; перенос відсутній;
- *середній рівень* — людина вільно варіює відомі їй системи дій, але досить важко переносить їх на інші види робіт;
- *високий рівень* — самостійний вибір необхідної системи дій в різних ситуаціях, існування переносу всередині деякої обмеженої області діяльності;
- *досконале вміння* — вільне володіння різними системами дій, широкий перенос їх на інші види діяльності без особливого

напруження, легкість виконання діяльності [7, 288].

Порівнюючи ці два поняття — етапу формування певного уміння та рівня його сформованості — можна відмітити, що вони тісно пов'язані між собою: **кожен етап формування конкретного уміння передбачає досягнення певного рівня сформованості цього вміння, тобто ці два поняття співвідносяться як процес і кінцевий результат цього процесу.**

Поняття етапу формування (процесу) має важливе значення для розробки конкретних методик формування умінь в ході проведення соціально-психологічного тренінгу. А поняття рівня сформованості (кінцевого результату) — для розробки змісту етапів формування і вироблення критеріїв оцінки певних умінь.

Для визначення етапів формування і рівнів сформованості комунікативних умінь співробітника правоохоронного органу скористаємось підходом Алена Айві [8] до рівнів опанування навичками психолога-консультанта, взявши за критерій лише ступінь реалізації комунікативних умінь в процесі спілкування, тобто їх діяльнісний вияв, додавши початковий рівень — рівень засвоєння знань. Таким чином, рівні сформованості комунікативних умінь будуть мати такий вигляд.

Початковий рівень: засвоєння знань. Для успішного формування комунікативних умінь велике значення має наявність теоретичних знань. Звичайно, самих лише знань недостатньо. Можна знати, наприклад, мовленнєві моделі, правила і способи висловлення думок, і все ж не вміти висловити свою думку. Але не знаючи, що і як сказати, та до якого результату це може привести, застосовувати якісь вміння тим паче неможливо. І як зазначає Т. А. Ільїна, основою вироблення умінь і навичок завжди є знання, і тому із засвоєння знань повинен починатись процес навчання. Знання є ведучою ланкою в системі навчання, оскільки тільки знання сприяють виробленню свідомого користування вміннями і навичками [9, 222].

Тому цей рівень визначається тим, що співробітник володіє основними знаннями про те чи інше комплексне комунікативне вміння та про компоненти, з яких воно складається.

Перший рівень: розпізнавання. Найелементарніше оволодіння комунікативними вміннями полягає у здатності розпізнавати і класифікувати їх під час спостереження за спілкуванням інших осіб. Для співробітника правоохоронного органу навіть цей найнижчий рівень практичного опанування комунікативними вміннями є надзвичайно важливим. Спілкуючись з людьми, вивчаючи їх можливості до подальшої співпраці і виконання поставлених завдань, співробітник має ретельно фіксувати уміння, які вони виявляють під час спілкування. Крім того, вміти розпізнавати комунікативні вміння інших людей, виділяти в їхньому спілкуванні вдалі комунікативні прийоми, що можуть привести до бажаного результату, співробітнику потрібно

і для здійснення самонавчання, для збагачення свого життєвого досвіду.

Таким чином, рівень розпізнавання характеризується тим, що співробітник здатен розпізнавати і виділяти комунікативні вміння різних рівнів складності під час спостереження за спілкуванням інших людей. Цей рівень є перехідним від засвоєння психологічних знань з теорії комунікації до практичних умінь у здійсненні професійного спілкування.

Другий рівень: базове опанування. Окрім вміння розпізнавати даний рівень сформованості передбачає здатність реалізувати (демонструвати) певні уміння у спілкуванні. На етапі переходу від першого до другого рівня (на етапі базового опанування) відбувається відпрацювання простих умінь і об'єднання їх в складні. На цьому рівні, на наш погляд, було б доцільно розрізнити два ступеня:

а) реалізація комунікативних умінь у штучно створених, ігрових ситуаціях (відпрацювання умінь під час участі співробітників правоохоронних органів в соціально-психологічному тренінгу. Саме соціально-психологічний тренінг, на нашу думку, створює умови для базового опанування комунікативними вміннями);

б) демонстрація умінь під час неігрового, наближеного до умов професійного спілкування (наприклад, тренінг в умовах міста).

Отже, рівень базового опанування передбачає здатність співробітника реалізувати окремі прості та складні комунікативні вміння у спілкуванні.

Ці рівні можна співвіднести з теорією соціального навчання А. Бандури [10], основною теоретичною концепцією якої є навчіння через спостереження. Згідно цієї концепції, навчіння через спостереження реалізується чотирма процесуальними компонентами — процесами уваги, збереження, моторно-репродуктивними та мотиваційними процесами [10, 41—42]. Навчіння через спостереження за певними моделями поведінки з наступним відтворенням цих моделей, так званий метод моделювання, зокрема тренерського моделювання, посідає значне місце в сучасній практиці біхевіористичної (поведінкової) психотерапії та різноманітних видах тренінгу (це, наприклад, тренінг особистісного росту, тренінг впевненості в собі, тренінг комунікативної компетентності та інші) [11]. При застосуванні цього методу учасникам психотерапевтичної чи тренінгової групи можуть пропонуватись спеціально підготовлені відеоматеріали: фрагменти відеозапису рольових ігор минулих занять, фрагменти художніх та документальних фільмів тощо.

В нашому випадку в умовах професійного навчання співробітників правоохоронних органів цю послідовність рівнів сформованості комунікативних умінь можна розписати у вигляді алгоритму: знаючи, на що треба звертати увагу, співробітник побачив (розпізнав) і виділив певні комунікативні вміння (як комплексні, так і складні та прості) в спілкуванні

інших людей, запам'ятав їх, спробував відтворити і отримав зворотний зв'язок. Після того, як вміння було сформоване в умовах тренінгу, молодим співробітникам належить переносити його в умови реального життя.

Третій рівень: активне опанування. Такий рівень вимагає здатності реалізації різноманітних комунікативних умінь та використання їх для досягнення конкретних цілей у професійному спілкуванні. Тобто на етапі активного опанування комунікативними вміннями відбувається об'єднання простих та складних умінь в комплексні, їх творче перенесення в інші умови. Можна засвоїти знання, опанувати якісь вміння і навчитись застосовувати їх в певних умовах. Але для професійної діяльності співробітнику правоохоронного органу дуже важливо бути спроможним адекватно використовувати ці знання і вміння в нових умовах, орієнтуватися в нових ситуаціях. Це новий рівень узагальнення знань і сформованості комунікативних умінь.

На цьому рівні майбутній співробітник має бути спроможним, наприклад, отримувати значущу інформацію в процесі бесіди, здійснювати психологічний вплив на співрозмовника тощо. Активне опанування потребує здатності з'ясовувати потреби і наміри, передбачати реакції та дії співрозмовника. Даного рівня сформованості комунікативних умінь співробітник остаточно досягає вже в результаті практичної діяльності.

Четвертий рівень: опанування викладанням. Найвищий рівень опанування комунікативними вміннями вимагає від співробітника здатності навчити іншу людину тим комунікативним вмінням, якими він володіє сам. А народна мудрість зазначає, що найкраще навчатись щось робити самому, коли навчаєш інших.

Висновки. Таким чином, характерною рисою процесу формування комунікативних умінь, враховуючи їх ієрархічність, є його поетапність. Кожний етап завершується відповідним рівнем сформованості комунікативних умінь: засвоєння знань, рівень розпізнавання, базове опанування, активне опанування і опанування викладанням. Виходячи з цих рівнів постає завдання розробки змісту етапів формування комунікативних умінь в процесі соціально-психологічного тренінгу і вироблення критеріїв чи показників оцінки певних умінь, а також створення інструментарію (тестів, контрольних завдань тощо), за допомогою якого здійснюватиметься оцінка реального рівня сформованості комунікативних умінь співробітників правоохоронних органів.

Література

1. Гальперин П. Я. Введение в психологию : Учебн. пособие для вузов / П. Я. Гальперин. — М. : КД "Университет", 1999. — 332 с. 2. Психология. Словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Янишевского. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Политиздат, 1990. — 494 с. 3. Боген М. М. Обучение двигательным действиям / М. М. Боген. — М. : Физкультура и спорт, 1985 — 192 с. 4. Педагогика / под общ. ред. проф. А. П. Кондратюка. — К.,

1976. — 375 с. 5. Леднев В. С. Содержание образования: сущность, структура, перспективы / В. С. Леднев. — 2-е изд., перераб. — М. : Высш. шк., 1991. — 224 с. 6. Паламарчук В. Ф. Як виростити інтелектуала / В. Ф. Паламарчук. — Тернопіль : Навчальна книга — Богдан, 2000. — 152 с. 7. Основы вузовской педагогики (Учебн. пособие для студ. ун-та) / под ред. Н. В. Кузьминой. — Л. : Изд-во ленинград. ун-та, 1972. — 311 с. 8. Айві Ален. Цілеспрямоване інтерв'ювання і консультування: сприяння розвитку клієнта : навч. посібник / А. Айві. — Пер. з англ. О. Абесонової : навч. посібник. — К. : Сфера,

1998. — 342 с. 9. Ильина Т. А. Педагогика : Курс лекций : Учебн. пособие для студ. пед. ин-тов / Ильина Т. А. — М. : Просвещение, 1984. — 496 с. 10. Бандура А. Теория социального научения / А. Бандура. — СПб. : Евразия, 2000. — 320 с. 11. Гольдштейн Арнольд. Тренінг умінь спілкування: як допомогти проблемним підліткам / А. Гольдштейн / Пер. з англ. В. Хомика. — К. : Либідь, 2003. — 520 с.

В статье обобщены взгляды на вопросы этапов формирования умений и уровней их сформированности, рассмотрена взаимосвязь и соотношение этих понятий, определены уровни сформированности коммуникативных умений.

Ключевые слова: умения, коммуникативные умения, этапы формирования умений, уровни сформированности умений.

Views of the problems of skills formation stages and levels are generalized in the article. Interconnection and correlation of these notions are regarded. Levels of communicative skills formation are defined.

Key words: skills, communicative skills, skills formation stages, skills formation levels.