

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра информационных технологий обучения и непрерывного образования

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

подпись инициалы, фамилия

« _____ » _____ 20 ____ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

44.03.01 Педагогическое образование

44.03.01.01 Тьютор

**Развитие коммуникативных умений студентов-волонтеров посредством
тьюторского сопровождения**

Руководитель _____
подпись, дата

канд. пед. наук, доцент,
доцент каф. ИТОиНО

Е.В. Ермолович

Выпускник _____
подпись, дата

К.В. Криусенко

Красноярск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы развития коммуникативных умений студентов-волонтеров.....	6
1.1 Особенности развития коммуникативных умений в студенческом возрасте	6
1.2 Волонтерская деятельность как социально-значимая практика развития студентов.....	17
2 Тьюторское сопровождение развития коммуникативных умений студентов-волонтеров.....	26
2.1 Содержание тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов в процессе волонтерской деятельности	26
2.2 Апробация содержания тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов-волонтеров	30
Заключение	50
Список использованных источников	52
Приложения А-Б.....	57-63

ВВЕДЕНИЕ

Развитие коммуникативных умений является одним из важных направлений подготовки студентов к будущей профессиональной деятельности. Ведь они обеспечивают готовность и способность человека сознательно и самостоятельно, с должным качеством и в соответствующее время вступать во взаимодействие с другими людьми как вербальными, так и невербальными средствами.

Актуальность темы обусловлена тем, что коммуникативные умения являются важной составляющей коммуникативной культуры личности, имеют социальную значимость и влияют на эффективность процесса общения. Высокий уровень развития коммуникативных умений служит одним из факторов успешной адаптации личности к условиям профессиональной деятельности. Важно отметить, что в студенческом возрасте происходит стремительная интенсификация общения, результатом которой является желание студента иметь принадлежность к определенной группе или сообществу для того, чтобы осуществлять процесс общения. Важно учитывать, что основные навыки взаимодействия развиваются при занятии какой-то определенной деятельностью. Волонтерство в данной работе исследуется как социально-значимая практика развития студентов, в которой может происходить совершенствование коммуникативных умений посредством применения тьюторского сопровождения.

Объект исследования: развитие коммуникативных умений студентов-волонтеров.

Предмет исследования: содержание тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов-волонтеров.

Цель исследования: теоретически обосновать, описать и апробировать содержание тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов-волонтеров

Гипотеза исследования: развитие коммуникативных умений студентов-волонтеров будет результативным, если содержание тьюторского сопровождения, выстраиваемое на основе саморефлексии тьюторанта, будет включать следующие этапы: диагностический, проектировочный, реализационный, аналитический.

Задачи исследования:

1. Исследовать особенности развития коммуникативных умений в студенческом возрасте;
2. Выявить социально-значимые аспекты волонтерской деятельности студентов;
3. Определить основные этапы и содержание тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов-волонтеров;
4. Апробировать содержание тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов-волонтеров.

Методологическая основа исследования: теоретические положения о возрастных особенностях студентов (И.А. Зимняя, Б.Г. Ананьев, А.В. Дмитриев, И.С. Кон, В.Т. Лисовский и др.), теоретические положения об особенностях коммуникации в студенческом возрасте (Н. А. Зимняя, Б. Г. Ананьев, И. С. Кон, З. Ф. Исаева), структура коммуникативных умений (Ю. М. Жуков), теоретические положения о значении ресурса волонтерской деятельности для развития студентов (Л.Е. Сикорская, С.В. Алещенок, Е.С. Азарова, Е.В. Акимова, Л.В. Вандышева, И.Н. Гаврилова и др.)

Для решения поставленных задач в исследовании использовались следующие **методы:** анализ и обобщение данных педагогической, психологической и методической литературы, опытно-экспериментальная работа, сравнение данных исходной и итоговой диагностик.

База исследования: Институт педагогики, психологии и социологии СФУ.

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялись посредством организации опытно-экспериментальной работы в ИППС СФУ, в Волонтерском центре СФУ.

Объем и структура работы: введение, две главы (4 параграфа), заключение, список использованных источников, приложения А-Б.

1 Теоретические основы развития коммуникативных умений студентов-волонтеров

1.1 Особенности развития коммуникативных умений в студенческом возрасте

Понятие «студент» переводится с латинского как «усердно работающий, занимающийся». В Толковом словаре С.И. Ожегова представлена следующая формулировка: «студент – учащийся высшего учебного заведения (университета, института, консерватории)». В педагогическом словаре данное понятие определено так: «студенты – лица, которые в установленном порядке зачислены в высшее или среднее профессиональное (специальное) учебное заведение для обучения по основной образовательной программе». Студентов отличает совместный характер труда и совместный вид деятельности – учение, благодаря которым они образуют определенную социально-профессиональную группу. Ведущая функция этой группы – приобретение знаний и умений в области выбранной профессии, навыков самостоятельной творческой деятельности [25].

Студенчество, как отдельную возрастную и социально-педагогическую категорию, выделила, исследуя психологические и физиологические особенности взрослых людей, Ленинградская психологическая школа под руководством Б. Г. Ананьева в 60-х годах прошлого столетия. Студенческий возраст есть «переходная фаза от созревания к зрелости», которая определяется как поздняя юность – ранняя зрелость (возраст 18-25 лет), и соотносится с этапами развития взрослого человека. Социально-психологический подход стал основанием для определения студенчества внутри эпохи зрелости-взрослости.

Основные характеристики студенчества как «особой социальной категории», которые были выделены И.А. Зимней, представлены ниже:

- высокий образовательный уровень;

- высокая мотивация к познанию учебных предметов;
- высокий уровень социальной активности;
- гармоничное сочетание интеллектуальной и социальной зрелости [15, 22].

Данные характеристики позволяют отличать студентов от других групп населения.

Этап студенчества характеризуется завершением социализации человека, расширением диапазона общественно-политических связей и связанных с ними интересов и ответственности. В этот возрастной период деятельность и ролевая структура личности начинают приобретать ряд новых качеств, которые присущи взрослому человеку. Основная социальная задача данного возрастного периода – определение сферы деятельности, в которой будет происходить профессиональное становление уже после окончания учебного заведения.

Студенческий возраст характеризуется наличием специфических закономерностей. Он представляет собой важный этап развития личности, в котором происходит становление будущего профессионала своего дела, специалиста в выбранной сфере, формирование его мировоззрения, идеалов и убеждений. Студенчество является не только периодом подготовки к будущей профессиональной деятельности, но и важным шагом личности на некоторую ступень к зрелости. В зарубежной психологии особое внимание уделено студенчеству как периоду взросления, ведь если учитывать только биологический возраст, можно отнести его к периоду юности, который является переходным этапом развития человека между детством и взрослостью. Возраст от 16 до 22-23 лет К. Д. Ушинский считал решающим возрастным периодом: «Здесь именно завершается период образования отдельных последовательностей (плетениць) представлений, и если не все они, то значительная часть их группируются в одну сеть, достаточно широкую, чтобы оказать решающую предпочтение тому или иному представлению в направления мысли человека и его характере» [21, 22].

При исследовании общепсихического развития было выделено, что в студенческий период идет интенсификация следующих процессов:

- социализация человека;
- развитие высших психических функций
- становление всей интеллектуальной системы и личности в целом.

Согласно результатам психологических исследований, в студенческом возрасте происходит неравномерно развитие мышления, внимания, памяти. Особенно значительны «спады» и «подъемы» в развитии мышления и памяти. Например, в развитии мышления «Подъемы» приходятся на возраст 20, 23 и 25 лет, а «спады» наблюдаются в 22 и 24 года. «Подъемы» в развитии памяти начинаются в 18 лет, в 23 года и 25 лет, «спады» соответствуют «спадом» в развитии мышления. Исходя из приведенных данных, можно сказать, что существует некое временное несовпадение «подъемов» и «спадов» в развитии памяти и мышления, а это значит, что изменения в развитии памяти служат некоторыми моментами подготовки к изменениям в развитии мышления [3].

Первый курс обучения студентов характеризуется наличием сложных задач, требующих:

- четкости в организации учебного процесса;
- воспитания и применения навыков самостоятельной работы с учебной и научной литературой;
- использования умения самостоятельно распределять свое время на учебу и отдых.

Психическое состояние в студенческом возрасте зачастую может быть охарактеризовано нервными срывами, переживаниями, связанными с резкой сменой обстановки. Происходит адаптация к новым условиям, связанная с перестройкой динамического стереотипа (по И.П. Павлову). Данная перестройка у всех студентов протекает по-разному, это зависит от типа высшей нервной деятельности и от социальных факторов. Студенты на начальном

этапе сталкиваются с рядом трудностей, которые не являются одинаковыми для каждого из них, но типичны для представителей данного возраста, это:

- негативные переживания, связанные с изменением коллектива сверстников;
- отсутствие навыков самостоятельности, низкий уровень психологической готовности к ней;
- переживания, связанные с неподготовленностью к получению выбранной профессии;
- отсутствие умений, связанных с регуляцией собственного поведения;
- отсутствие умения регулировать свою деятельность без ежедневного контроля со стороны преподавателей;
- отсутствие оптимального режима труда и отдыха в новых условиях.

На восприятие этих трудностей влияет уровень довузовской подготовки, а также воспитание, полученное в семье и в школе [17].

Важные составляющие адаптации студентов в вузе представлены ниже:

- Профессиональная;
- Социально-психологическая;

Первая связана с приспособлением к изменениям в обучении: характер, содержание, условия и организация учебного процесса, развитию навыков самостоятельности в учебной и научной работе. Вторая имеет социальную составляющую и характеризуется приспособлением студентов к академической группе, уровнем взаимоотношений с сокурсниками, нахождением и использованием собственного стиля поведения [12].

Личность студента можно охарактеризовать с трех сторон: психологической, социальной и биологической. Первая объединяет в себе психологические процессы, состояния и психические свойства личности (характер, темперамент, способности). Данные свойства оказывают прямое влияние на протекание психических процессов и возникновение психических состояний. Вторая сторона, именуемая социальной, характеризуется принадлежностью студента к определенной социальной (академической) группе. Данная сторо-

на проявляется в выполнении студентами функций будущего специалиста в выбранном направлении. Третья сторона включает в себя основные физиологические характеристики: тип нервной системы, строение анализаторов, инстинкты, физическую силу, телосложение и т.д. Факторами влияния на ее развитие являются наследственность и наличие врожденных задатков, но также данная характеристика личности студента может меняться под влиянием условий жизни [12, 17].

Также к основной характеристике студенческого возраста можно отнести то, что данный период является благоприятным для развития интеллектуальных и физических сил. Именно этот возраст дает большие возможности для построения и реализации собственной образовательной траектории, ресурсы для достижения целей. Но так как данный период характеризуется сложностью развития личностных черт, часто проявляются разрывы между безграничными возможностями и их действительной реализацией. Это обусловлено тем, что непрерывно возрастающие творческие возможности, развитие интеллектуальных и физических сил, сопровождающиеся расцветом внешней привлекательности, скрывают иллюзорные представления о том, что это возрастание сил будет продолжаться всегда, что всего еще можно будет достичь (Б.Г. Ананьев, А.В. Дмитриев, И.С. Кон, В.Т. Лисовский и др.) [15].

Нравственное развитие в студенчестве обладает следующей характерной чертой – усилением сознательных мотивов поведения. Происходит укрепление тех качеств личности, которых в полной мере не хватало в старших классах школы: целеустремленности, решительности, настойчивости, самостоятельности, инициативы, умения владеть собой. У студентов повышается интерес к моральным проблемам общества, связанным с долгом, любовью, верностью, образом жизни, целями и другими ценностями. Утверждение о том, что «не существует двух абсолютно одинаковых людей», становится справедливым. Ведь становятся особенно заметны различия в физических и психологических данных. Одни люди могут быть спокойными, способными

долго и напряженно работать для достижения результата, другие – вспыльчивы и вкладывают всю свою силу в один «рывок» [12,15].

Максимализм и категоричность оценок, не всегда свидетельствующие о принципиальности – типичные психологические характеристики данного возраста. Так, категоричность оценок может проявляться через отрицательное отношение к мнению взрослых, неприятие их мыслей. Особенно это может быть заметно в отношениях с людьми преклонного возраста. При отсутствии положительного воспитательного воздействия на студентов, которые не имеют деловых контактов со взрослыми, не будет возникать чувства активности, свойственного зрелости, а возможно оно и возникнет, но будет иметь антисоциальный характер и порождать конфликтные ситуации взаимодействия. Американский психолог Г. Мэй считал, что у студентов есть особенная потребность проявлять некий бунтарский характер в момент, когда происходит пресыщение мудростью знаний: «Вероятно, на каком-то этапе каждый молодой человек испытывает желание восстать, «поднять дым котлом», заявить о себе как о независимой личности, даже если это дорого обойдется ей и окружающим. Это говорит лишь о жизненной силе, что рвется наружу, энергии и потенциальных возможностях, о творческом богатстве инстинктивных влечений. Попытки взрослых удержать этот поток принесут больше вреда, чем пользы. Более верное решение – попытаться направить этот поток в творческое русло» [12, 15]. Преподавателям, которые будут работать со студентами, важно брать во внимание этот факт.

Коммуникация – необходимое и всеобщее условие жизнедеятельности человека, одна из фундаментальных основ существования человеческого общества; ведь общество – это не только совокупность индивидов, но и те связи и отношения, в которых данные индивиды находятся друг с другом. Коммуникация – это процесс общения, процесс передачи информации от одного человека к другому. В гуманитарной энциклопедии данное понятие трактуется следующим образом: «коммуникация – это тип активного взаимодействия

между объектами любой природы, предполагающий информационный обмен» [11, 2].

Различают коммуникацию, как одну из основ человеческой жизнедеятельности и многообразные формы рече-языковой деятельности, как информационный обмен в технологически организованных системах, как интеллектуальный процесс, имеющий выдержанный идеально-содержательный план и связанный с определёнными ситуациями социального действия; в качестве основы экзистенциального отношения между людьми (как отношения между Я и Ты) и решающего процесса для самоопределения человека в мире [2, 14].

Традиционно коммуникативные умения трактуются следующим образом: «это умения правильно, грамотно, доходчиво объяснить свою мысль и адекватно воспринимать информацию от партнеров по общению». Следующее определение говорит о том, что данные умения представляют собой «комплекс осознанных коммуникативных действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности, позволяющий творчески использовать знания для отражения и преобразования действительности». Развитие коммуникативных умений тесно связано с формированием и развитием личностных новообразований в интеллектуальной и профессиональной сферах.

Обратимся к структуре коммуникативных умений, которую используют иностранные ученые, она была рассмотрена и представлена Ю.М. Жуковым. Итак, коммуникативные умения включают в себя:

- Поведенческие навыки;
- Способности понимать коммуникативную ситуацию;
- Способность оценивать свои ресурсы и использовать их для решения коммуникативных задач.

Состоят из следующих блоков:

- Блок общих умений: умения говорения и слушания;

– Блок специальных умений: умения, необходимые в профессиональной сфере (презентация, умение вести деловую беседу, умение организовать совещание и т.д.)

В обоих блоках умений выделяют вербальные и невербальные составляющие. Развитию умений слушать и умению невербального общения уделяется большее внимание, так как в рамках традиционной системы обучения нет направленности на развитие данной группы умений. Объясняется данный это тем, что невербальные реакции происходят на подсознательном уровне, что требует дополнительных усилий для формирования сознательных умений пользования этими реакциями. [8].

Существуют также и другие классификации коммуникативных умений, основанные на различии социальных позиций, теоретических основ и практических целей авторов, их выделяющих. Так, выделяют отдельно: умения проводить консультации, умения работать с группой, навыки письменной речи, умения вести телефонные переговоры, умения давать оценку себе, другим, группе, процессу, событиям, умение организовывать позитивную обратную связь, умение поставить себя на место другого, навыки уместной самоподдачи и другие [13, 31].

Все коммуникативные умения можно объединяют в следующие группы:

- умения быстро и правильно ориентироваться в условиях внешней ситуации общения;
- умения правильно планировать свою речь, т.е. содержание акта общения;
- умения находить адекватные средства для передачи этого содержания (верный тон, нужные слова и т.д.);
- умения обеспечивать обратную связь [20].

Если рассматривать классификацию коммуникативных умений по содержанию, можно увидеть, к ним относятся: коммуникативные умения с информационной-коммуникационной составляющей, регуляционно-

коммуникативные умения и группы умений с аффективно-коммуникативной составляющей [10].

Развитие коммуникативных умений имеет глобальное значение, так как человеческая жизнедеятельность немыслима без общения людей друг с другом, а ее качество и результат определяются культурой отношений. Человек, у которого развиты коммуникативные умения, чувствует себя уверенно в самых различных ситуациях бытового, делового и профессионального общения. Коммуникативные умения развиваются в процессе взаимодействия людей друг с другом.

Взаимодействие – это непосредственное или опосредованное воздействия объектов (субъектов) друг на друга. В процессе взаимодействия реализуется субъект-субъектное отношение людей друг к другу. Именно во взаимодействии людей в обществе, во взаимодействии человека с человеком идет обмен мыслями, идеями, наблюдениями, образами; происходит своеобразное общение внутренних миров. В процессе взаимодействия возможно влияние людей на цели и потребности друг друга, обмен оценками и передача эмоционального состояния [26].

В социальной психологии под взаимодействием понимается процесс влияния людей друг на друга, организация их совместных действий, которая позволяет социальной группе реализовать общую для ее членов деятельность. В данном случае процесс осуществления взаимодействия может проявляться как постоянное, систематическое осуществление действий, цель которых направлена на то, чтобы вызвать реакцию со стороны других людей. Взаимодействие считают одним из ведущих факторов регуляции самооценок и поведения людей в обществе, который позволяет формировать адекватные представления человека о себе, других людях, их группах [26].

Построение положительных межличностных отношений в студенческом возрасте особенно важно, так как данный период жизни человека является важным и ответственным. Именно в студенчестве выражена потребность во взаимодействии со сверстниками и старшими, потребность в актив-

ном выражении своего внутреннего мира посредством общения. Акценты в вопросах жизненного и личностного самоопределения, в системе связей человека с внешним миром, в вопросах вхождения в профессиональные и социальные сообщества позволяют расставить именно межличностные отношения [26].

Студенческий период характеризуется особенной коммуникабельностью, креативностью, развитием умственных способностей, расширением кругозора, психологической устойчивостью к внешним и внутренним факторам. Студенты часто общаются со студентами младших и старших курсов, с сокурсниками, также расширяется круг взаимодействия с людьми более старшего возраста (преподаватели, работники университета, представители каких-либо организаций). Что является признаком стремительной интенсификации общения. Возрастает ценность и смысл общения, происходит обсуждение личных дел, планов на будущее, особенностей взаимоотношений людей друг с другом, отношений с друзьями, педагогами, родителями, особенностей своего развития – физического, интеллектуального [15].

Наиболее тесно осуществляется взаимодействие студентов с сокурсниками, так как идет совместное обучение, они часто находятся вместе в одной аудитории, некоторые живут в одном здании (общежитии), участвуют в мероприятиях института. Самое важное для каждого из студентов – утвердиться как личность в коллективе сверстников, потребность в общении с ними доминирует, так как каждый стремится получить оценку и дать свою оценку. Равенство сверстников как партнеров по коммуникации служит одной из предпосылок, формирующей у студентов адекватные представления об окружающем мире.

Также процесс коммуникации студентов обусловлен тем, что они, помимо сокурсников, общаются еще со студентами старших и младших курсов. В основном данное общение проявляется в участии в какой-либо совместной деятельности (спортивной, общественной, творческой). Известно, что психологическая особенность студенческого возраста – стремление к самостоя-

тельности, но студенты всегда нуждаются в том, чтобы старшие делились с ними опытом и оказывали некую помощь в адаптации. Данный факт способствует поддержанию взаимоотношений студентов со старшими, имеются в виду представители старших курсов. Взаимодействие с младшими курсами предполагает передачу своего опыта, накопившегося за время обучения в университете [31].

Студенческий возраст – это время формирования позиции человека, открытого к общению и стремящегося к достижению положительных результатов в осуществляемой деятельности.

Основные черты студентов, отличающие их от других социальных групп:

- активное взаимодействие с различными социальными образованиями;
- поиск себя (профессиональное, личностное и жизненное самоопределение);
- стремление к новым идеям и прогрессивным преобразованиям;
- особые условия жизни, труда и быта.

Характерная черта студенческого периода – расширение сферы деятельности, качественный характер ее изменения, усложнение ее видов и форм. Студенты стремятся участвовать в разнообразных видах деятельности: учебно-образовательная, научная, общественная, общественно-политическая, спортивная, творческая и т.д. Характер общения студентов со всеми категориями партнеров определяется решением проблем, которые связаны с процессами становления и реализации их как субъектов отношений в значимых для них видах деятельности [31].

Таким образом, на ступени высшего образования значимость развития коммуникативных умений личности определяется переходом обучающихся в новый возрастной период, в котором происходят сложные процессы развития самосознания, самоутверждения, самоопределения, определяется новый тип отношений с социумом (Н. А. Зимняя, Б. Г. Ананьев, И. С. Кон, З. Ф. Исаева). Развитие коммуникативных умений студентов происходит в процессе осуще-

ствления различных видов деятельности, которые основаны на взаимодействии студента с группой участников. Важно, чтобы возможности любого вида деятельности были ориентированы на возрастные особенности студентов, тогда ее влияние на процесс развития коммуникативной компетенции будет эффективным. В качестве примера деятельности, в которой осуществляется развитие коммуникативных умений студентов, в нашем исследовании используется волонтерская деятельность. Исследованию волонтерского движения как социально-значимой практики развития студентов посвящен следующий параграф.

1.2 Волонтерская деятельность как социально-значимая практика развития студентов

Понятие «добровольчество» (волонтерство) в международной практике и документах ООН трактуется следующим образом: «это широкий спектр деятельности и услуг, включающих традиционные формы взаимопомощи, самопомощи и другие формы гражданского участия, осуществляемыми гражданами безвозмездно на основе свободного и осознанного выбора в пользу третьих лиц или общества в целом». Л.Е. Сикорская дала следующее определение понятию «волонтерство»: «способ сохранения и укрепления человеческих ценностей, таких как доброта, безвозмездная помощь любому человеку независимо от его положения в обществе, культурных и этнических особенностей, религии, возраста, пола. Добровольчество – это созидательная социальная сила, способствующая построению более гуманного и справедливого общества посредством всеобщего сотрудничества» [6, 7].

Волонтер (доброволец) – это гражданин, в свободное от учебы или работы время занимающийся социально направленной или общественно полезной деятельностью, не нарушая норм законодательства Российской Федерации, не получая денежного или материального вознаграждения.

Основные качества волонтеров это:

- готовность приносить в жертву свое личное время и силы на благо общества или конкретного человека;
- активная гражданская позиция;
- добровольность действий (в качестве основного мотива работы не выступает денежное вознаграждение).

Основываясь на исследования различных ученых, волонтерскую деятельность можно рассматривать как психолого-педагогический ресурс, «антропологический ресурс, ресурс личностно-профессионального развития, «деятельностный ресурс» (таблица 1) [16].

Таблица 1 – Ресурс волонтерской деятельности для развития личности

Ресурс	Подход	Авторы	Характеристика
Психолого-педагогический ресурс волонтерской деятельности	Психолого-педагогический	С.В. Алещенок Е.С. Азарова Е.В. Акимова Л.В. Вандышева И.Н. Гаврилова Г.П. Медведева А.В. Мороз Л.Е. Никитина, Е.А. Панова С.В. Тетерский	Волонтерская деятельность позволяет приобретать важный жизненный и практический опыт; реализовывать творческий потенциал. Волонтерская деятельность влияет на развитие нравственных ценностей; воспитание значимых качеств личности, которые будут характерны для профессионала своего дела.
«Антропологический ресурс»	Антропоориентированный подход	Н.А. Бердяев И. Кант С. Кьеркегор М. Хайдеггер И.Г. Фихте К. Ясперс и др.	Волонтерская деятельность позволяет развивать у ее участников: – потребность во внимательном и бережном отношении к людям; – чувство отзывчивости; – чувство личной ответственности за себя и свои действия, за других.

			Основа – внутренние самоизменения студентов.
Ресурс личностно-профессионального развития	Аксиологический подход	М.М. Бахтин М.С. Каган И.С. Кон М.К. Мамардашвили А. Маслоу К. Роджерс В. Франкл М. Шелер и др	Волонтерская деятельность позволяет регулировать выработку следующих умений: – регулирование поведения в различных жизненных ситуациях; – постановка жизненных целей;

Окончание таблицы 1

Ресурс	Подход	Авторы	Характеристика
			– проявление ценностного отношения к будущей профессиональной и общественной деятельности.
«Деятельностный ресурс»	Психологическая теория деятельности (деятельностный подход)	А.Н. Леонтьев Л.С. Выготский К.А. Абульханова-Славская и др.	Волонтерская деятельность способствует: – изменению мотивации деятельности личности в целом; – изменению ценностных ориентаций личности; – развитию профессионально значимых качеств и компетенций

Согласно представленным подходам, исходя из которых определяется направленность ресурсов волонтерской деятельности можно сказать, что данная деятельность имеет не только общественно-полезный характер, но и содержит в себе развивающий потенциал для личности, ее осуществляющей.

Исследования ученых (Е. П. Ильина, Ю. Н. Качаловой, Н. П. Куникиной, А. Н. Перцовского, Н. В. Черепановой) позволили выделить следующие личностные характеристики волонтеров:

- предрасположенность к сопереживанию человеку, который нуждается в помощи;

- способность нести ответственность за принятые решения и действия (внутренний контроль);
- способность к состраданию,
- умение заботиться,
- чувство долга;
- толерантность;
- направленность на общение с людьми;
- личностная зрелость, стрессоустойчивость;
- высокий уровень аутопсихологической и социально-психологической компетентности.

Данные характеристики позволяют говорить о том, что в основе добровольческой (волонтерской) деятельности лежит формирование высоконравственных ценностей: добро, социальная гражданская ответственность, сопереживание, здоровый образ жизни, активная гражданская позиция, гражданская идентичность, сопричастность к проблемам других и окружающего мира в целом. Волонтерская деятельность для студентов – одно из развивающих пространств, которое способствует формированию профессионально значимых качеств и приобретению знаний, умений и навыков, направленных на профессиональное, личностное развитие и самореализацию [16].

Волонтерское движение – это совокупность деятельности общественных формирований, обеспечивающих вхождение, адаптацию и интеграцию личности в социальную среду посредством приобщения к волонтерской деятельности.

Участвуя в деятельности волонтерского движения, студенты осуществляют социально-значимую деятельность совместно с единомышленниками, в результате чего личностно-профессиональное развитие происходит более эффективно. Совместная деятельность студентов волонтерского движения позволяет организовать среду развития и интериоризации гуманистических ценностей, что способствует обретению личностных смыслов, позволяет

формировать потребность в заботе о других, служении и помощи людям, способствует готовности преобразовывать себя в этой деятельности [5, 18].

В рамках деятельности волонтерского движения выбираются приоритетные направления – это помощь детям из категории детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детям, имеющим проблемы физического здоровья и больным раком (реализуется через организацию творческих выступлений в онкологическом центре), поддержка ветеранов (организация помощи в санитарной уборке квартир, оказание парикмахерских и швейных услуг на безвозмездной основе), просветительское направление (распространение идей добровольчества в социуме колледжа), событийное направление (направленное на сопровождение крупных мероприятий), спортивное направление (реализуется через процесс участия в сопровождении крупных спортивных мероприятий) и другие [19].

Условиями развития в добровольческой деятельности выступают:

- наличие группы единомышленников, которые могут выступать инициаторами или координаторами деятельности;
- благоприятный моральный климат;
- престижность данного направления в общественной деятельности в целом;
- возможности повышения социального статуса;
- сообразность потребностям и мотивам деятельности;
- организация деятельности с учётом возрастных особенностей («серебряное» волонтерство, студенческое волонтерство, волонтерство школьников, смешанные группы);
- учет социальной ситуации (спортивное волонтерство, поисково-спасательные группы, экологическое волонтерство, социальное волонтерство) [31].

Для определения зон ответственности, разграничения фронта общественно-полезных работ, создания условий для развития волонтерских движе-

ний в волонтерстве существует нормативное обеспечение, которое выражено в следующих документа:

- Всеобщая Декларация Прав Человека (1948 г.);
- Международная Конвенция о Правах Ребенка (1989 г.);
- Конституция РФ (1993 г., ч. 4 и 5, ст. 13, ч. 2, ст. 19, ст. 30);
- Гражданский Кодекс РФ (ст. 117) [4, 23].
- Федеральный закон от 11 августа 1995 г. N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;
- Федеральный закон от 12 апреля 2010 г. N 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»;
- Закон РФ от 9 июня 1993 г. N 5142-I «О донорстве крови и ее компонентов»;
- Федеральный закон от 6 мая 2011 г. N 100-ФЗ «О добровольной пожарной охране».

С 1 мая 2018 года вступил в силу новый закон, призванный обеспечить более четкое взаимодействие между волонтерами, организаторами добровольческого движения, теми, кто нуждается в помощи добровольцев, и органами государственной власти. Закон также направлен на повышение правовой защищенности волонтеров.

Волонтерская деятельность позволяет решить следующие общественно-важные задачи:

- Определение и создание условий, которые позволят вовлекать студентов в развитие вуза, города, федерального округа и страны в целом;
- Определение и создание условий, которые позволят участвовать студентам в деятельности общественно-полезного характера (акции, мероприятия и другие направления);
- Определение и создание условий для организации досуга студентов;
- Определение и создание условий для развития творческих способностей студентов, креативного мышления и уверенности в себе;

– Определение и создание условий для приобретения студентами новых знаний, умений, навыков, которые позволят повысить не только уровень их личностного развития, но и конкурентоспособность на рынке труда после окончания вуза [31].

Умение слышать и слушать собеседника, умение вести за собой группу людей, умение располагать к себе партнеров по общению, умение принимать осознанные и ответственные решения, опыт работы в команде (в группе), знакомство с основами психологии на практике, способность быть организатором и лидером представляют собой ряд практических умений и навыков, которые студенты приобретают, участвуя в волонтерской деятельности [36].

Еще один значимый аспект волонтерской деятельности для развития студентов заключается в том, что она позволяет формировать социальную зрелость, которая представляет собой основное новообразование, свидетельствующее о личностном развитии [9].

Социальная зрелость проявляется:

- в желании человека быть значимым для других людей и общества;
- в социальной и личной активности человека (труд, быт, планирование жизни, стремление к росту в профессиональном плане, стремление к достижению успеха);
- в том, насколько развиты и качественны общественные связи, в которых состоит человек;
- в гражданской позиции человека, в чувстве сопричастности его с общественно-политическими событиями и процессами, которые происходят в обществе, при выборе жизненного пути;
- в осуществлении свободного и ответственного выбора (способность выбирать);
- в стремлении к гуманному отношению к себе самому и другим членам общества (ценностей добра, мира, любви, веры и совести);

- в стремлении человека к достижению своего собственного идеала - себе самому;
- в творческих проявлениях (потребность к самоактуализации);
- в силе духа, ответственности, высокой морали человека [9, 36].

Деятельность оказывает особое и значимое влияние на развитие личности. Социально-значимый характер деятельности будет определять мировоззрение молодого человека, характер его отношения к себе и другим, к ценностям, к труду, к обществу и миру в целом. В совместной социально-значимой деятельности у студентов происходит становление социально ответственного поведения, формируются навыки самоконтроля в нетипичных ситуациях, развиваются проектировочные, аналитические, коммуникативные умения [9].

Опираясь на представленные выше положения, можно говорить о том, что волонтерская деятельность обладает развивающим потенциалом для личности студента, характеризуется социальной значимостью и активно реализуется в современном обществе. Основная ее характеристика связана с оказанием добровольной и бескорыстной помощи разным категориям населения. Мотивы добровольческой деятельности определяют социальные и духовные потребности человека и общества в целом. Она позволяет тем, кто ее реализует, развиваться в личностном плане, формировать представления, идеи, цели и ценности, намечать перспективы собственного развития.

В ходе реализации волонтерской деятельности у студентов появляется возможность увидеть работу общественных организаций изнутри, познакомиться с большим кругом людей. Студент учится контактировать с различными группами населения, с представителями различных организаций, с государственными органами. Участнику волонтерской деятельности постоянно приходится отвечать на общественные вызовы, которые она формирует, поэтому, выполняя ее, он развивается.

Еще одна особенность волонтерской деятельности состоит в том, что она позволяет расширять границы жизненного пространства студентов, зна-

комит их с разнообразными сферами, обеспечивает возможность свободного общения со сверстниками и представителями других возрастных групп.

Таким образом, волонтерская деятельность представляет собой практику развития проектной культуры и проектного мышления, коммуникативных способностей, лидерских навыков, инициативности, учит нести ответственность за совместные действия. Участие студентов в ней способствует пониманию и принятию общечеловеческих ценностей; развитию духовно-нравственного потенциала; снижению вспыльчивости; снижению рисков вовлечения студентов в антиобщественные поступки; развитию самовыражения, самоопределения, самореализации; развитию уважения к другой точке зрения; творческому росту; увеличению межкультурной толерантности в обществе.

2 Тьюторское сопровождение развития коммуникативных умений студентов-волонтеров

2.1 Содержание тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов в процессе волонтерской деятельности

При разработке содержания тьюторского сопровождения за основу были взяты этапы, выделенные Т.М. Ковалевой: диагностический, проектировочный, реализационный, аналитический. Содержание данных этапов было изменено и адаптировано под цель исследования и специфику волонтерской деятельности [28].

В таблице 2 представлена характеристика этапов тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студента-волонтера.

Таблица 2 – Содержание этапов тьюторского сопровождения

Этап	Характеристика этапа	Мероприятия	Инструменты тьютора
Диагностический	Знакомство с тьюторантом, определение его основных предпочтений в волонтерской деятельности, определение основных характеристик его личности, диагностика, выявление индивидуальных образовательных потребностей и запросов, связанных с развитием коммуникативных умений. Развитие и стимулирование мотивации к дальнейшей деятельности.	Знакомство с группой волонтеров, в которой будет работать тьюторант Проведение тренинга на знакомство и развитие коммуникативных умений Наблюдение за тьюторантом Индивидуальная беседа с тьюторантом Проведение диагностик Определение потребностей, желаний тьюторанта, связанных непосредственно с осуществлением волонтерской деятельности Определение индивидуального образовательного запроса тьюторанта	Тьюториал Индивидуальная консультация Прямые вопросы Метод наблюдения Диагностики
Проектировочный	Проектирование индивидуального образовательного маршрута в волонтерской деятельности тьюторанта, направленность	Проектирование ресурсной карты личности тьюторанта (вопросная техника) Проектирование ресурсной карты волонтерских	Тьюториал Индивидуальная консультация, интернет-сервисы для создания мен-

Этап	Характеристика этапа	Мероприятия	Инструменты тьютора
	– развитие коммуникативных умений	мероприятий, исходя из потребностей и желаний тьюторанта,	талых карт

Окончание таблицы 2

Этап	Характеристика этапа	Мероприятия	Инструменты тьютора
		с учетом определенного индивидуального образовательного запроса Проектирование индивидуального образовательного маршрута	– ресурсная карта, карта интересов Интернет-сервисы для создания инфографики
Реализационный	Реализация и корректировка индивидуального образовательного маршрута тьюторанта	Составление расписания мероприятий и тьюториалов Саморефлексия тьюторанта, запись наблюдений за тьюторантом, запись содержания саморефлексии тьюторанта Корректирование индивидуального образовательного маршрута (если требуется) Портфолио достижений тьюторанта	Тьюториала Индивидуальная консультация Портфолио (для отслеживания этапов образовательной траектории и самооценки)
Аналитический	Анализ результатов следования тьюторанта по индивидуальному образовательному маршруту. Сравнение входной диагностики и завершающей.	Общий анализ проделанной работы; Проведение итоговой диагностики личности тьюторанта; Планирование дальнейшей деятельности тьюторанта.	Индивидуальная встреча, вопросы

В таблице 2 кратко отражены основные характеристики каждого из этапов тьюторского сопровождения, представлены мероприятия и набор тьюторских инструментов, которые будут использоваться на том или ином этапе.

Цель тьюторского сопровождения в нашем исследовании: развитие у студента-волонтера базовых коммуникативных умений

Задачи:

- мотивация студента-волонтера на развитие и совершенствование своих коммуникативных умений;
- способствование повышению уровня развития коммуникативных умений студента-волонтера посредством проведения тренинговых упражнений, а также вовлечения в различные волонтерские мероприятия.

Условия тьюторского сопровождения: групповая и индивидуальная работа.

Предполагаемый результат: понимание студентом-волонтером важности повышения уровня развития своих коммуникативных умений; рефлексия приобретений и изменений, возникших в ходе погружения в волонтерскую деятельность.

Планирование реализации этапов содержания тьюторского сопровождения и характеристика основных мероприятий

1 этап – Диагностический

Цель этапа: получение характеристики тьюторанта, определение индивидуального образовательного запроса тьюторанта.

- Знакомство с тьюторантом, составление предварительной характеристики тьюторанта;
- Знакомство с группой волонтеров, в которой будет осуществлять волонтерскую деятельность тьюторант, проведение тренинга на сплочение и развитие коммуникативных умений;
- Подбор методик диагностики личности тьюторанта:

Для выявления ошибок в общении – Тест коммуникативных умений Л. Михельсона [32];

Для изучения уровня общительности – тест Ряховского [27];

Для оценки уровня коммуникативных и организаторских способностей – методику В.В. Синявского и В.А. Федоришина «Коммуникативные и организаторские склонности» [33].

- Составление полной характеристики тьютора по результатам диагностики, наблюдений и индивидуальной беседы;
- Проведение анкетирования для определения потребностей и желаний тьютора, связанных непосредственно с осуществлением волонтерской деятельности

Разработка программы тренинга для группы волонтеров, направленного на сплочение и развитие коммуникативных умений, представлена в приложении А.

Вопросы анкеты для определения потребностей и желаний тьютора:

1. Какие волонтерские мероприятия тебе больше всего интересны (спортивные, творческие, культурно-просветительские)?
2. Как часто ты готов участвовать в мероприятиях в качестве волонтера (1 раз в месяц, 2 раза в месяц, чаще 2-х раз в месяц)?
3. Готов ли ты к участию в индивидуальных встречах и консультациях для проведения рефлексии после каждого мероприятия? Какой формат встреч для тебя более удобен?

2 этап – Проектировочный

Цель этапа: проектирование индивидуального образовательного маршрута, анализ личностных ресурсов тьютора и ресурсов волонтерской среды.

- Проектирование ресурсной карты личности тьютора (вопросная техника);
- Проектирование ресурсной карты волонтерских мероприятий, исходя из потребностей и желаний тьютора, с учетом определенного индивидуального образовательного запроса;
- Проектирование индивидуального образовательного маршрута.

Вопросы для составления ресурсной карты личности тьютора:

- Кто я? (проведение самоанализа тьютором своих личностных особенностей)

- Что я умею?
- Каков мой идеальный образ?
- Какие действия помогут мне достичь идеального образа?

Далее планируется составление ресурсной карты возможностей и мероприятий волонтерской деятельности, в которых будет принимать участие тьюторант. Данная карта составляет на основе изучения электронных сайтов и сообществ волонтерских движений СФУ и г. Красноярска, а именно: Волонтерского центра СФУ, Красноярского краевого волонтерского движения «Красволонтер».

Выстраивание индивидуального образовательного маршрута объединит в себе ресурсную карту личности тьюторанта и ресурсную карту волонтерской деятельности.

Особенность данного маршрута будет состоять в том, что будут прописаны основные мероприятия и шаги, которые так или иначе повлияют на развитие коммуникативных умений тьюторанта.

3 этап – Реализационный

Подробно описан в пункте 2.2 настоящей работы «Апробация содержания тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов-волонтеров».

4 этап – аналитический

Данный этап будет включать в себя проведение итоговой диагностики и сравнение ее с исходной, анализ тьюторантом и тьютором действий по реализации тьюторского сопровождения, дальнейшее планирование и перспективы. Подробно описан в пункте 2.2 настоящей работы.

2.2 Апробация содержания тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов-волонтеров

Анализ преддипломной практики показал, что работу по развитию коммуникативных умений студентов-волонтеров необходимо организовывать с учетом основных особенностей волонтерской деятельности и строить содержание тьюторского сопровождения поэтапно, включая такие образовательные мероприятия, как тренинги, направленные на развитие и формирование коммуникативных умений. Важным элементом оценки результативности применения содержания тьюторского сопровождения будет служить саморефлексия тьюторанта и результаты диагностических методик, которые будут применяться на начальном и заключительном этапах.

База исследования: Институт педагогики, психологии и социологии СФУ, Волонтерский центр СФУ.

В рамках реализации данного содержания тьюторского сопровождения предусматривалась помощь тьюторанту (студенту-волонтеру) в работе над собой по снижению уровня эгоистичности, развитию чувства эмпатии и умения понимать других. Особое внимание уделено развитию умения вступать в контакт для общения, грамотно реагировать на предложения, просьбы и критику партнеров по общению.

1 этап – Диагностический

Характеристика тьюторанта

ФИО: *Глеб Анатольевич

Возраст: 21 год

Учебное заведение, направление подготовки: Сибирский федеральный университет, Институт горного дела, геологии и геотехнологий; «Электрификация и автоматизация горного производства»

Курс обучения: 2

Опыт волонтерской деятельности: 3 мероприятия университетского уровня (Акция «Дни донора», ноябрь 2018 года – волонтер регистрации участников акции; Акция «Георгиевская ленточка», май 2018 года; специализированная выставка «Строительство и архитектура – 2019», январь 2019 года)

Другая деятельность, в которую вовлечен тьюторант: занимается коллекционированием открыток с разных стран и городов, начал изучать английский язык, так как планирует в будущем начать путешествовать, увлекался танцами, игрой на гитаре.

Информация, полученная при беседе с тьюторантом:

В самом начале беседы рассказал о том, что хотел бы получить на Универсиаде опыт работы со зрителями и спортсменами, так как ему никогда еще не предоставлялась такая возможность. Сказал, что не готов еще применять знания, полученные при изучении английского языка, на практике, поэтому не может начать работу с иностранцами.

Исходная диагностика предполагала, с одной стороны, самооценку тьюторантом уровня развития своих коммуникативных умений, а с другой – изучение особенностей коммуникации тьюторанта тьютором.

Проанализировав результаты диагностики, мы получили следующие показатели:

Тест коммуникативных умений Л. Михельсона

Тьюторант:

- Умеет оказывать и принимать знаки внимания со стороны сверстников;
- Умеет реагировать на справедливую критику, преобладает компетентный стиль общения;
- Слабо развито умение реагирования на несправедливую критику, может реагировать агрессивно;
- Преобладает зависимый тип общения при реагировании на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника;
- Умеет обращаться с просьбой к сверстникам;
- Преобладает агрессивный тип общения при отказе на чужую просьбу;
- Умеет оказывать сочувствие и поддержку, преобладает компетентный тип общения;

- Не развито умение принимать сочувствие и поддержку со стороны других, может проявляться агрессивный тип общения;
- Умеет вступать в контакт, преобладает компетентный тип общения;
- Преобладает зависимый тип общения при попытке кого-то вступить с ним в контакт.

Вывод по результатам проведения исходной диагностики:

Тест коммуникативных умений показал, что тьюторант умеет реагировать на положительные высказывания партнеров по общению, но при отрицательных высказываниях и несправедливой критике может проявлять агрессивный стиль общения. Умеет оказывать сочувствие и поддержку, понимать чувства и настроение другого человека, ноу него не развито умение принимать сочувствие и поддержку со стороны других. В некоторых ситуациях тьюторант проявляет зависимость от чужого мнения.

«Оценка уровня общительности» – тест В.Ф. Ряховского

По результатам прохождения данного теста тьюторант набрал 22 балла. Данный результат говорит о том, что в известной степени тьюторант относится к категории людей общительных, и в незнакомой обстановке он может чувствовать себя вполне уверенно, новые проблемы его не пугают. Но с новыми людьми он может сходиться с опаской, в спорах и диспутах принимает участие не очень охотно, в высказываниях порой присутствует слишком много саркастичных выражений, без всякого на то основания. Данные недостатки можно исправить.

«Коммуникативные и организаторские склонности», В.В. Синявский, В.А. Федоришин

Коммуникативные и организаторские умения присуще тьюторанту на уровне ниже среднего (коммуникативные умения: показатель – 0,5, оценка – 2; организаторские умения: показатель – 0,63, оценка – 2).результат показывает, что тьюторант не стремится к общению, может чувствовать себя не очень раскованно в новой компании, группе; любит проводить время наедине с собой, старается ограничивать новые знакомства; может испытывать за-

труднения при установлении контактов с людьми и во время выступления перед аудиторией; не очень хорошо ориентируется в незнакомой ситуации; редко готов отстаивать свое мнение, тяжело переживает обиды.

Таким образом, в результате проведения диагностик, личной беседы с тьюторантом, а также первоначальным наблюдениям мы можем сделать вывод о том, что тьюторант испытывает трудности при установлении контакта с людьми, ему сложно начать разговор первым, но он охотно продолжает разговор, если с ним уже заговорили. Тьюторант охотно рассказывает о себе и о своей деятельности в небольшом кругу людей (1-2 человека), объясняет это тем, что не хочет, чтобы другие давали оценку ему и его действиям. Тьюторант стремится избежать споров и конфликтов, иногда отказывает в просьбах.

В общении может проявлять зависимость, мягкость, ожидать помощи и советов от других. Бывает недоброжелателен с теми, кого считает высокомерным. Склонен к искреннему восхищению окружающими, не боится делать комплименты, проявляет ответственность по отношению к людям, старается исполнять данное слово. Когда слышит несправедливую критику в свой адрес, замыкается в себе, старается уйти.

Тьюторант понимает специфику функционального направления волонтерской работы, за которым он закреплен, понимает то, что будет очень часто контактировать с людьми различных возрастов, имеющими различные индивидуальные особенности. Готов проявлять активную позицию в работе волонтера, но боится то, что может начать паниковать, если не будет справляться со своими обязанностями. Знает такую особенность своего характера, как неумение идти на контакт, будет стараться это исправить.

Проанализировав полученные результаты, мы пришли к выводу о том, что на следующих этапах надо работать над развитием такого коммуникативного умения тьюторанта, как налаживание контакта для общения. Также необходима работа над повышением уровня уверенности в себе, над развити-

ем умения правильно воспринимать критику со стороны окружающих, принимать поддержку и сочувствие с их стороны.

В процессе совместного обсуждения тьюторант подтвердил свое желание в осуществлении тьюторского сопровождения.

Индивидуальный образовательный запрос: развитие умения вступать в контакт для общения.

В таблице 3 представлены результаты анкетирования тьюторанта (определение потребностей и желаний тьюторанта, связанных непосредственно с апробацией содержания тьюторского сопровождения в волонтерской деятельности).

Таблица 3 – Результаты анкетирования

№	Содержание вопроса	Ответ тьюторанта
1	Какие волонтерские мероприятия тебе больше всего интересны (спортивные, творческие, культурно-просветительские)?	Мероприятия спортивного формата; мероприятия, проводимые для молодежи (молодежные форумы и конференции)
2	Как часто ты готов участвовать в мероприятиях в качестве волонтера (1 раз в месяц, 2 раза в месяц, чаще 2-х раз в месяц)?	1-2 раза в месяц, тьюторант объяснил данный ответ тем, что ему необходимо соотнести мероприятия с учебным расписанием и составить подробный план
3	Готов ли ты к участию в индивидуальных встречах и консультациях для проведения рефлексии после каждого мероприятия? Какой формат встреч для тебя более удобен?	К участию в данных встречах тьюторант готов, наиболее удобен дистанционный формат встреч

Данное анкетирование проводилось в устной форме, ответы, сказанные тьюторантом, фиксировались письменно. Важно отметить, что анкетирование позволило тьютору отобрать мероприятия желаемого формата для тьюторанта, а также составить предварительный график встреч и индивидуальных консультаций с тьюторантом на март-июнь 2019 года.

Следующим шагом апробации содержания тьюторского сопровождения стало проектирование индивидуального образовательного маршрута тьюторанта.

На этапе составления личностно-ресурсной карты были получены следующие результаты:

– Кто я? (проведение самоанализа тьютором своих личностных особенностей)

Результат: человек, иногда грустный, боюсь начать первым, нет уверенности, веселый, добрый, могу быть злой, всегда готов помочь, боязлив (иногда), люблю, когда люди улыбаются.

– Что я умею?

Результат: слышать и слушать других, делать комплименты, рассказывать о себе, задавать вопросы, давать оценку.

– Каков мой идеальный образ?

Результат: уверенный в себе человек, готовый первым вступить в контакт, умею понимать и принимать других такими, какие они есть.

– Какие действия помогут мне достичь идеального образа?

Результат: работа над собой, участие в образовательных тренингах и семинарах, чтение книг, участие в разных мероприятиях, где есть люди разных возрастов и с разными потребностями.

Для выбора волонтерских мероприятий тьютору была предложена ресурсная карта волонтерских мероприятий (приложение Б).

В результате изучения ресурсной карты тьютором были выбраны следующие мероприятия, в которых он бы хотел принять участие:

– XXIX Всемирная зимняя универсиады 2019 года в г. Красноярске (1-12 марта)

– Фестиваль ГТО среди семейных команд, г. Красноярск (30-31 марта)

– X региональный профориентационный фестиваль «ПрофYESиЯ: ориентиры молодым» 2019 (3 апреля)

– Международный отборочный этап CASE-IN (19 апреля)

– Фестиваль региональной лиги МС КВН «КВН на Енисее» (27 апреля)

– Военно-спортивный фестиваль историко-исследовательских проектов «Красноярск: летопись Победы» (4 мая)

– Фестиваль здоровья «Объединяя поколения» (31 мая)

Индивидуальный образовательный маршрут, составленный тьютором-том, представлен на рисунке 1.

Процесс реализации индивидуального образовательного маршрута и результатов мероприятий представлен в таблице 4. Построение ИОМ, как одно из мероприятий, также включено в данную таблицу.



Рисунок 1 – Индивидуальный образовательный маршрут тьютора

Таблица 4 – Процесс реализации ИОМ тьюторанта

Дата	Мероприятие	Содержание деятельности	Коммуникативная составляющая	Результат
01.03.19	Индивидуальная встреча с волонтером	Диагностика личности тьюторанта (описана выше), проведение анкетирования (результаты представлены выше), составление характеристики тьюторанта (представлена выше)	Беседа с тьюторантом, рассказ тьюторанта о себе	Характеристика тьюторанта, получение индивидуального образовательного запроса
02.03.19	«Тренинг, направленный на развитие коммуникативных умений студентов-волонтеров» (приложение А)	<p>Данное мероприятие имеет некий образовательный характер и проводится для того, чтобы произошло вхождение тьюторанта в группу волонтеров, своеобразное погружение в ситуацию общения.</p> <p>Тренинг проводится в 4 этапа, которые представляют собой:</p> <p>1 - знакомство участников тренинга между собой, установление положительного социально-психологического климата в группе, способствующего наибольшей эффективности тренинга</p> <p>2 - снятие коммуникативных барьеров. Развитие эмпатических способностей участников группы, понимания мимики, жестов, языка телодвижений</p> <p>3 - развитие качеств, характеризующих коммуникабельную личность</p> <p>4 – закрепление навыков, полученных на предыдущих этапах</p>	<p>Выполнение упражнений на развитие коммуникативных умений различной направленности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Развитие умения представлять себя, вступать в первичный контакт – Развитие навыков убедительной речи – Развитие лидерских качества – Развитие умения взаимодействовать с участниками команды – Развитие умения правильно завершать контакт – Развитие умения выслушивать собеседника и делать комплименты – Развитие умения слушать и слышать – Развитие умения правильно передавать информацию 	<p>Результаты наблюдения за тьюторантом во время проведения тренинга:</p> <p>На 1 этапе тренинга, связанном со знакомством участников и установлением положительного социально-психологического климата, тьюторант выполнял все упражнения, представил себя участникам следующим образом: «Молодой человек с большими амбициями и долей стеснения в сердце. Будущий электрик, а возможно и художник, а может быть путешественник или аниматор». Говорил о себе в свободной форме, было заметно, что немного стесняется, так как находится в группе незнакомых людей. В упражнениях на снятие эмоционального напряжения вел себя раскованно и полностью погружался в их выполнение. В упражнении на развитие навыков убедительной речи отказался участвовать.</p> <p>На 2 этапе тренинга, целью которого было снятие коммуникативных барьеров, развитие эмпатических способностей участников группы, понимания мимики, жестов, языка телодвижений,</p>

--	--	--	--	--

Продолжение таблицы 4

Дата	Мероприятие	Содержание деятельности	Коммуникативная составляющая	Результат
				<p>выяснилось, что тьюторант не проявляет лидерских качеств, но охотно выполняет командную роль. Взаимодействие с участниками команды осуществляет только тогда, когда они первые вступают с ним в контакт.</p> <p>На 3 этапе тренинга было замечено, что тьюторант неохотно использует жесты и мимику для объяснения ситуации в упражнении, может говорить комплименты и слова благодарности своему собеседнику. В упражнении на общую тренировку коммуникативных навыков был в роли человека, которого пытаются разговорить.</p> <p>На заключительном этапе тренинга тьюторанта показал, что обладает умением слушать и слышать собеседника, а также передавать информацию, активно принимал участие в упражнении «диспут».</p> <p>В наблюдения за тьюторантом в процессе тренинга было выявлено, что ему сложно первым вступать в контакт, зачастую он избегает этого, если собеседников много, но, когда остается с кем-либо в паре, видно, что у него есть затруднения, что он ждет от своего собеседника первого шага.</p>

Продолжение таблицы 4

Дата	Мероприятие	Содержание деятельности	Коммуникативная составляющая	Результат
03.03.19	Индивидуальная встреча с тьютором, построение ИОМ (рисунок 1)	<p>Тьютор и тьюторант обсуждали общие итоги первых встреч и тренинга. Важно было, чтобы тьюторант закрепил формулировку своего индивидуального образовательного запроса для составления ИОМ. Происходило ознакомление тьюторанта с ресурсной картой волонтерских мероприятий, которая была разработана тьютором по результатам анкетирования о пожеланиях и потребностях тьюторанта в волонтерской деятельности (приложение Б)</p> <p>Построение индивидуального маршрута тьюторантом проходило следующим образом:</p> <p>Тьюторанту было выделено 10-15 для того, чтобы он мог указать основные характеристики его личности, которые влияют на возникновение трудностей в развитии его коммуникативных умений, которые влияют непосредственно на сложность в установлении контакта с другими людьми.</p> <p>Далее тьюторанту было предложено обозначить свои уме-</p>	<p>Беседа с тьюторантом.</p> <p>Тьюторант рассказывает о своих эмоциях и впечатлениях после прохождения тренинга и знакомства с группой волонтеров, какие ошибки он допускал, что ему понравилось или не понравилась.</p> <p>Происходит обсуждение того, как тьюторант мог бы исправить свои ошибки.</p> <p>В процессе проектирования ИОМ тьюторант отвечает на вопросы тьютора, задает свои вопросы.</p>	<p>Закрепление индивидуального образовательного запроса тьюторанта: «развитие умения вступать в контакт с разными людьми». Тьюторант пояснил формулировку своего индивидуального образовательного запроса так: «мне не хватает уверенности начать общение первым, иногда бывают боязнь реакции того человека, с которым нужно вступить в контакт, иногда мне кажется, что я не обладаю информацией, которая нужна этому человеку».</p> <p>Индивидуальный образовательный маршрут был составлен на три месяца: март, апрель, май (июнь не брался в расчет, так как 2 июня стоял срок окончания преддипломной практики).</p> <p>На маршруте тьюторанта отражены мероприятия, который он выбрал при ознакомлении с ресурсной картой волонтерских мероприятий.</p>

ния, тьюторант решил указать

Продолжение таблицы 4

Дата	Мероприятие	Содержание деятельности	Коммуникативная составляющая	Результат
		самые важные умения, которые влияют на отношение людей к нему. Затем были выслушаны и записаны пожелания тьюторанта, которые нужно учесть в рамках его волонтерской работы Затем тьюторант нарисовал свой идеальный образ и подписал, какие качества ему должны быть присущи после работы над развитием коммуникативных умений.		
06.03-08.03.19	XXIX Всемирная зимняя универсиада 2019 года в г. Красноярске – соревнования «Парное фигурное катание» (короткая, произвольная программы), «Синхронное катание»	Проведение индивидуальной встречи с тьюторантом непосредственно перед мероприятием, определение коммуникативных целей. Общий брифинг группы волонтеров (установка на волонтерскую деятельность, распределение). Название функции работы волонтеров – «Тарифный справочник. Коммуникация» (сущность работы волонтеров – взаимодействие со СМИ, зрителями, спортсменами; консультации по проведению соревнований, размещению локаций на объекте).	Тьюторантом были выбраны следующие направления взаимодействия – «Взаимодействие со СМИ», «Взаимодействие с российскими спортсменами», «Взаимодействие со зрителями». Данные направления работы планировалось осуществлять в течение трех дней. Цели коммуникации: проявление готовности вступать в контакт, уверенности в разговорном общении, проба вступление в контакт первым	День 1 – «Взаимодействие со СМИ» Проба взаимодействия с представителями СМИ (журналисты, работники телеканалов, комментаторы). Тьюторант сопровождал представителей СМИ в штаб. На данном этапе работы тьюторант начинал контакт с представителями с таких вопросов, как: «Чем я могу вам помочь?», «Проводить ли вас до штаба СМИ?». Самооценка тьюторантом своих действий: «было страшно подходить и спрашивать у работников, нужна ли им помощь, так как казалось, что нельзя отвлекать их. Удалось разговаривать с одним из журналистов. Узнал, на каком канале он работает. Не скажу, что я пошел на контакт первым, так

как он ко мне обратился сам»

Продолжение таблицы 4

Дата	Мероприятие	Содержание деятельности	Коммуникативная составляющая	Результат
				День 2 – «Взаимодействие с российскими спортсменами» Самооценка тьюторантом своих действий: «Впервые общался со спортсмена, понял, что немного не владею информацией о проведении соревнований, пришлось объяснять спортсменам, где найти нужную информацию. Использовал язык жестов при общении с иностранными спортсмена, так как узкие познания в английском языке.» День 3 – «Взаимодействие со зрителями» Самооценка тьюторантом своих действий: «Удалось сопровождать зрителей с маленькими детьми, которые задавали много вопросов о расположении сервисов в здании. Первым вступить в контакт не удавалось, так как зрители в основном сами начинали общение первыми.»
12.03.19	Индивидуальный тьюториал	Подведение итогов участия тьюторанта в волонтерских мероприятиях. Постановка целей на дальнейшие мероприятия.	Беседа с тьюторантом. Тьюторант рассказывает о своих эмоциях и впечатлениях, оценивает свое поведение.	Цель для участия в следующем мероприятии: непосредственное взаимодействие с семьями-участниками.
30.03.19	Фестиваль ГТО среди семейных команд, г. Красноярск	Помощь в организации фестиваля, подготовка площадок для проведения мероприятия; сопровождение команд семей-	Общение с участниками фестиваля: детьми и взрослыми. Взаимодействие с организаторами фестиваля.	Результат: проба взаимодействия с детьми и взрослыми одновременно, отработка умения вступать в контакт.

участников фестиваля.

Продолжение таблицы 4

Дата	Мероприятие	Содержание деятельности	Коммуникативная составляющая	Результат
31.03.19	Индивидуальный тьюториал	Подведение итогов участия тьютора в мероприятии в дистанционной форме (видеозвонок)	Беседа с тьютором. Тьютор рассказывает о своих эмоциях и впечатлениях, оценивает свое поведение.	Определение цели участия в следующем мероприятии: отработка умения вступать в контакт, проба публичного выступления на площадке фестиваля.
03.04.19	X региональный профориентационный фестиваль «ПрофYESиЯ: ориентиры молодым» 2019	Участия тьютора в данном мероприятии не произошло, так как он не прошел волонтерский отбор. В результате обсуждения выяснилось, что организаторам мероприятия нужны были волонтеры, которые готовы проходить обучение для выступления на площадках фестиваля. Тьютор отказался от данного обучения из-за нехватки временных ресурсов.		
19.04.19	Международный отборочный этап CASE-IN	Встреча и сопровождение команд участников фестиваля, посредничество между организаторами и командами участниками фестиваля.	Тьютор сам встречает участников фестиваля, дает им устную инструкцию по процессу регистрации	Взаимодействие с группами студентов, отработка умения вступать в контакт со группами студентов.
21.04.19	Индивидуальный тьюториал	Подведение итогов участия тьютора в мероприятии	Беседа с тьютором. Тьютор рассказывает о своих эмоциях и впечатлениях, оценивает свое поведение.	Определение цели участия в следующем мероприятии: отработка умения вступать в контакт с творческими группами
27.04.19	Фестиваль региональной лиги МС КВН «КВН на Енисее»	Встреча и регистрация команд-участников фестиваля, организация коммуникации между СМИ и командами участниками фестиваля	Тьютор сам встречает участников фестиваля, дает им устную инструкцию по процессу регистрации, взаимодействует со СМИ, помогая организовать интервью команд (приглашает команды на интервью, общается со СМИ)	Отработка умения вступать в контакт, задавать вопросы, слушать и слышать собеседников. Отработка умения правильно доносить информацию при регистрации команд.
29.04.19	Индивидуальный тьюториал	Подведение итогов участия тьютора в мероприятии	Беседа с тьютором. Тьютор рассказывает о своих эмоциях и впечатлениях, оценивает свое поведение.	Анализ ошибок тьютора в общении. Постановка цели участия в следующем мероприятии

Окончание таблицы 4

Дата	Мероприятие	Содержание деятельности	Коммуникативная составляющая	Результат
04.05.19	Военно-спортивный фестиваль историко-исследовательских проектов «Красноярск: летопись Победы»	Помощь в организации фестиваля, подготовка площадок для проведения мероприятия; сопровождение команд-участников фестиваля	Общение с участниками фестиваля: детьми и взрослыми. Взаимодействие с организаторами фестиваля.	Проба взаимодействия с организованными группами детей, так как фестиваль проводился для школьников. Отработка умения передавать информацию
10.05.19	Индивидуальный тьюториал	Подведение итогов участия тьютора в мероприятии	Беседа с тьютором. Тьютор рассказывает о своих эмоциях и впечатлениях, оценивает свое поведение.	Анализ ошибок тьютора в общении. Постановка цели участия в следующем мероприятии
31.05.19	Фестиваль здоровья «Объединяя поколения»	Сопровождение команд-участников фестиваля	Работа с группой людей, разъяснение инструкции по прохождению локаций фестиваля, передача основной информации по проведению фестиваля участникам.	Результат: отработка умения доносить информацию, закрепление умения вступать в контакт, налаживать общение.
01.06.19	Индивидуальный тьюториал	Подведение итогов участия тьютора в мероприятии и участия тьютора в тьюторском сопровождении в целом. Проведение итоговой диагностики тьютора. Сравнение результатов исходной и итоговой диагностик.	Беседа с тьютором. Тьютор рассказывает о том, какие изменения в развитии коммуникативных умений произошли, научился ли он вступать в контакт.	Оценка изменений тьютора, проведение сравнительной характеристики достижений тьютора и достижений студента-волонтера, который не принимал участие в тьюторском сопровождении (таблица 4)

В таблице 4 содержатся данные об участии тьютора в волонтерских мероприятиях и тьюториалах. Основные функциональные направления, в которых работал тьютор, осуществляя волонтерскую деятельность: «Коммуникация», «Тарифный справочник», «Встреча и сопровождение команд участников». Тьютору удалось развить и отработать умение вступать в контакт, также он научился более уверенно вести себя в ситуациях общения, пробовал общаться с детьми и взрослыми. Большое количество мероприятий позволило тьютору закреплять и совершенствовать свои умения.

На рефлексивном этапе тьюторского сопровождения была проведена итоговая диагностика личности тьютора, сводные результаты сравнения исходной и итоговой диагностик представлены ниже:

Тест коммуникативных умений Л. Михельсона (таблица 5)

Таблица 5 – Сравнение результатов Теста коммуникативных умений Л. Михельсона

Исходная диагностика	Итоговая диагностика
Тьютор умеет реагировать на положительные высказывания партнеров по общению, но при отрицательных высказываниях и несправедливой критике может проявлять агрессивный стиль общения. Умеет оказывать сочувствие и поддержку, понимать чувства и настроение другого человека, но у него не развито умение принимать сочувствие и поддержку со стороны других. В некоторых ситуациях тьютор проявляет зависимость от чужого мнения.	Тьютор адекватно реагирует на отрицательные высказывания партнеров по общению, адекватно принимает критику и готов работать над собой. Появилось стремление отстаивать свое мнение в ситуациях, где испытуемый уверен в своей правоте, появилась уверенность в себе.

«Оценка уровня общительности» – тест В.Ф. Ряховского

Результат исходной диагностики – 22 балла, результат итоговой диагностики – 15 баллов (рисунок 2). Наибольшее количество баллов, которое можно набрать по результатам прохождения данной диагностики – 31. Важно отметить, чем больше баллов набирает испытуемый, тем ниже уровень коммуникабельности.

По результатам итоговой диагностики у тьюторанта нормальный уровень коммуникабельности. Он стремится к приобретению новых знаний, с удовольствием слушает интересного собеседника, проявляет терпимость в общении, отстаивает свою точку зрения без раздражения и агрессии. Не имеет неприятных переживаний, когда идет на встречу с новыми людьми. В то же время не любит шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие могут вызвать у него раздражение.

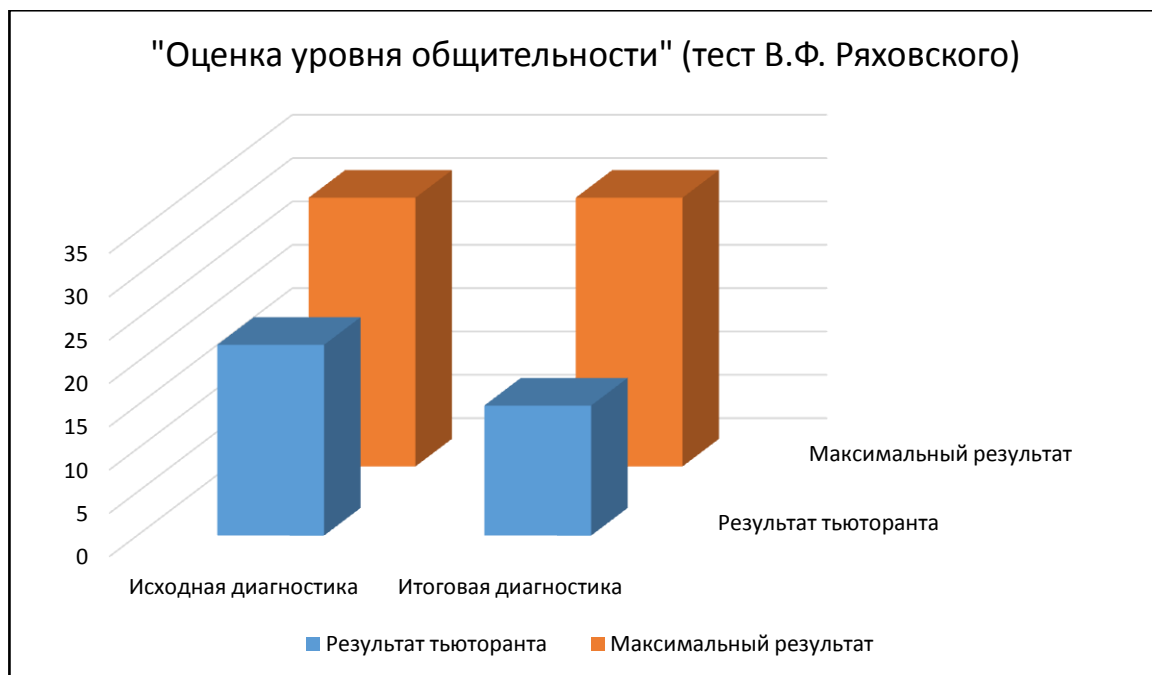


Рисунок 2 – Сравнение результатов теста В.Ф. Ряховского

«Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС), В.В. Сивянский, В.А. Федоришин

Результаты исходной диагностики:

Коммуникативные умения: показатель – 0,5 (оценка – 2, уровень – ниже среднего)

Организаторские умения: показатель – 0,63 (оценка – 2, уровень – ниже среднего)

Результаты итоговой диагностики:

Коммуникативные умения: показатель – 0,59 (оценка – 3, уровень – средний)

Организаторские умения: показатель – 0,7 (оценка – 3, уровень – средний)

Результат исходной диагностики говорит о том, что тьюторант стремится к контактам с новыми людьми, старается не ограничивать круг своих знакомств, отстаивает своё мнение, планирует свою работу, однако потенциал склонностей не отличается высокой устойчивостью. Готов к совершенствованию коммуникативных и организаторских склонностей, понимает необходимость данного действия.

На рисунке 3 представлено сравнение результатов исходной и итоговой диагностик по показателям.

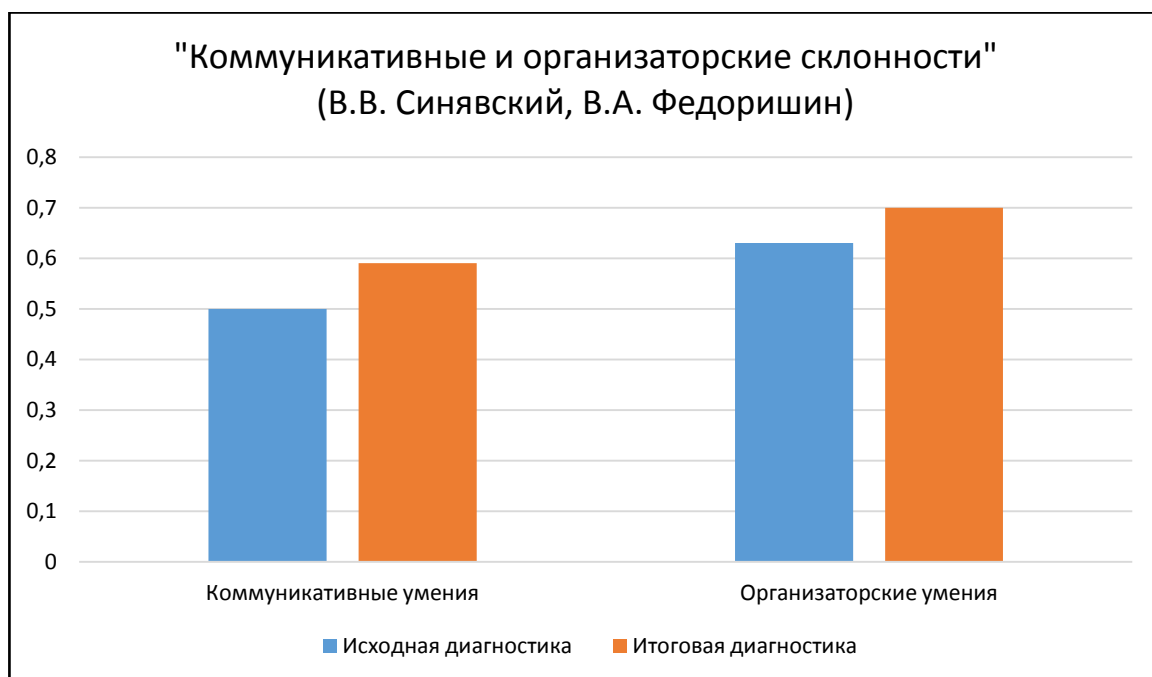


Рисунок 3 – Сравнение показателей методики КОС

По результатам проведения диагностик было выявлено, что у тьюторанта произошел сдвиг в развитии коммуникативных умений: он научился вступать в контакт, что говорит о решении индивидуального образовательного запроса, воспринимать критику адекватно, без вспыльчивости. Более уверенно стал вести себя в ситуациях общения, где нужно предлагать свое мнение и/или отстаивать его.

Таким образом, посредством проведения итоговой диагностики и сравнения ее результатов с исходной удалось подтвердить гипотезу: развитие

коммуникативных умений студентов-волонтеров будет результативным, если содержание тьюторского сопровождения, выстраиваемое на основе саморефлексии тьюторанта, будет включать следующие этапы: диагностический, проектировочный, реализационный, аналитический.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе работы была исследована психологическая, педагогическая и методическая литература, содержащая положения об особенностях студенческого возраста, особенностях коммуникации в студенческой среде. Были изучены подходы, раскрывающие ресурс волонтерской деятельности с различных сторон.

Анализ литературы позволил определить, какими новообразованиями обусловлено развитие коммуникативных умений в студенческом возрасте, какие особенности возраста нужно учитывать при организации тьюторского сопровождения студента в процессе осуществления волонтерской деятельности.

Практическая часть исследования заключалась в разработке и апробации содержания тьюторского сопровождения развития коммуникативных умений студентов-волонтеров, а также проведении заключительной диагностики личности тьюторанта, подтверждающей результативность применения содержания тьюторского сопровождения.

В содержание тьюторского сопровождения входили такие события, как: индивидуальные встречи тьюторанта и тьютора, тренинг, направленный на развитие коммуникативных умений студентов-волонтеров, проектирование и реализация индивидуального образовательного маршрута, волонтерские мероприятия, содержащиеся в индивидуальном образовательном маршруте тьюторанта.

Для проверки гипотезы было проведено сравнение результатов исходной и итоговой диагностик личности тьюторанта, в результате которого было выявлено, что произошел сдвиг в развитии коммуникативных умений тьюторанта. Тьюторант научился первым вступать в контакт, в чем и заключался его индивидуальный образовательный запрос, стал увереннее общаться с незнакомыми людьми, научился излагать свое мнение, уровень развития ком-

муникативных и организаторских склонностей поднялся до среднего, общий уровень коммуникабельности стал выше.

По результатам сравнительного анализа исходной и итоговой диагностики можно говорить о результативности применения на практике разработанного содержания тьюторского сопровождения.

Проведенное исследование имеет перспективы дальнейшего развития. Разработанное содержание тьюторского сопровождения можно применять для работы над развитием других групп коммуникативных умений студентов не только в волонтерской, но и в других видах общественной деятельности. Результаты исследования можно использовать при проектировании дальнейшей индивидуальной образовательной траектории тьюторанта.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрамова, Г. А. Психология образования / Г. А. Абрамова // Возрастная психология : учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Абрамова. – Москва, 2004. – Гл. 5. – С. 164-212.
2. Азаренко, С. А. Коммуникация. Гуманитарная энциклопедия [Электронный ресурс] : Центр гуманитарных технологий / С. А. Азаренко, Г. И. Рузавин, А. Я. Флиер, В.С. Бернштейн, А. В. Александров. – Режим доступа: <https://gtmarket.ru/concepts/7132>
3. Аминев, Г. А. Структура динамических показателей интеллектуальной деятельности студентов / Г. А. Аминев, А. Р. Кудашов // Вопросы психологии. – 1990. – №6. – С. 145-146.
4. Ахмадеева, Л.Р. Молодежное волонтерское движение в России: проблемы и перспективы [Электронный ресурс] / Л.Р. Ахмадеева, С.С. Балобанова, Л.Т. Шакирова // Научное сообщество студентов XXI столетия. Гуманитарные науки: сб. ст. по мат. XVII междунар. студ. науч.-практ. конф. – 2017. – № 2. – Режим доступа: [http://sibac.info/archive/guman/2\(17\).pdf](http://sibac.info/archive/guman/2(17).pdf)
5. Богданова, Е. В. Формирование субъектной позиции студентов в волонтерской деятельности : автореф. дис. ...канд. пед. наук : 13.00.02 / Богданова Елена Владимировна. – Кострома, 2010. – 21 с.
6. Бодренкова Г.П. Молодежное добровольчество: инновационные технологии, проекты, программы / Г. П. Бодренкова //Добровольчество как фактор формирования гуманистической направленности личности молодого человека в современном обществе: научно-методический сборник материалов участников Международной конференции, 28–29 ноября 2007 г. / под общей ред. профессора В.А. Ситарова; ред-сост.доц. Л. Е. Сикорская. – М.: Изд-во 196 Национального института бизнеса, 2008. 136 с.
7. Бодренкова, Г. П. Развитие системы добровольческих центров в Российской Федерации. Дорожная карта «Добровольчество – 2020»: методическое пособие / Г. П. Бодренкова. – Москва, 2013. – 200 с.

8. Болотова, А. К. Социальные коммуникации / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – Москва : Издательский дом Высшей школы, 2015. – 260 с.

9. Бородаева, Г. Г. Волонтерская деятельность как фактор формирования личности студента [Электронный ресурс] / Г. Г.Бородаева, И. А. Руднева // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №4. – Режим доступа: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=14037>

10.Быстрова, Е. А. Обучение русскому языку в школе: учеб. пособие для студентов педагогических вузов / Е.А. Быстрова, С.И. Львова, В.И. Капинос и др.; под ред. Е.А. Быстровой. – Москва : Дрофа, 2004. – 237 с.

11.Валитова, Н. Р. Основы теории коммуникации : учебное пособие / Н. Р. Валитова. – Омск : Изд-во СибГУФК, 2010. – ч. 1— 214 с.

12.Васькова, Н. А. Особенности развития личности студента [Электронный ресурс] / Н. А. Васькова , Н. Г. Садова , И. Н. Григоренко // Научные труды Дальрыбвтуза. – 2007. – №4. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/osobennosti-razvitiya-lichnosti-studenta>

13.Вятютнев М. Н. Коммуникативная направленность обучения русскому языку в зарубежных школах / М. Н. Вятютнев // Русский язык за рубежом. – 1977. – № 6. – С. 38–45.

14.Гальскова, Н. Д. Теория обучения иностранным языкам. Лингводидактика и методика: учебное пособие для студ. линг. ун-тов и фак. ин. яз. высш. пед. учеб. заведений / Н.Д. Гальскова, Н. И. Гез. – Москва : Издательский центр «Академия», 2008. – 336 с.

15.Дулинец, Т. Г. Исследование уровня сформированности коммуникативной компетенции студентов студента [Электронный ресурс] / Т.Г. Дулинец, В.И. Жукова, М.С. Фирскина // Молодой ученый. – 2016. – №10. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/114/30236/>

16.Екимова, С. Г. Волонтерская деятельность как ресурс личностно-профессионального развития студентов гуманитарного вуза [Электронный ресурс] / С. Г. Екимова // Дальневосточный гуманитарный университет, г.

Хабаровск. – 2014. – Режим доступа:
http://amgpgu.ru/upload/iblock/cd5/ekimova_s_g_volonterskaya_deyatelnost_kak_resurs_lichnostno_professionalnogo_razvitiya_studentov_gum.pdf

17.Исаева, Е. Р. Новое поколение студентов: психологические особенности, учебная мотивация и трудности в процессе обучения первого курса [Электронный ресурс] / Е.Р. Исаева // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. – 2012. – N 4 (15). – Режим доступа: <http://medpsy.ru>

18.Кибальник, А. В. Практикум волонтерской деятельности : учебно-методическое пособие / А. В. Кибальник. – Иркутск : ВСГАО, 2012. – 112 с.

19.Конвисарева, Л.П. К проблеме формирования социальной активности молодёжи – участников волонтерского движения / Л. П. Конвисарева // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. – 2006. – № 3. – С. 14-23.

20.Литвинко, Ф. М. Коммуникативная компетенция как методическое понятие / Ф. М. Литвинко // Коммуникативная компетенция: принципы, методы, приемы формирования: сб. науч. ст. Белорус. гос. ун-та; в авт. ред. – Минск, 2009. – Вып. 9. – 102 с.

21.Любимова Г. Ю. От первокурсника до выпускника: проблемы профессионального и личностного самоопределения студентов-психологов [Электронный ресурс] / Г. Ю. Любимова // Вестник Московского университета. Серия 14 «Психология». – 2000. № 1. Режим доступа: <https://moderninnovation.ru/images/PDF/2016/5/psikhologicheskie-i-psikhofiziologicheskie.pdf>

22.Мартынова, М. Д. Развитие лидерства и социальной активности молодёжи в системе высшего образования как основание для формирования управленческих качеств будущих специалистов / М. Д. Мартынова // Университетское управление: практика и анализ. – 2003. – №5–6. – С. 72–77.

23.Методические рекомендации по развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи в субъектах Российской Федерации [электронный ресурс] // Департамент по делам молодежи Самарской области. Режим доступа: <http://ddm.samregion.ru/about/volunteer/682>

24. Низаева Л. Ф. Коммуникативная компетенция: сущность и компонентный состав [Электронный ресурс] / Л. Ф. Низаева // Молодой ученый. – 2016. – №28. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/132/37125/>

25. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. – Москва : Российская академия наук. Институт русского языка им. В.В. Виноградова, 2003. – 370 с.

26. Основы психологии и педагогики: учебное пособие / И.Т. Кавецкий, [и др.]. – Минск, 2010. – 210 с.

27. Оценка уровня общительности (тест В.Ф. Ряховского) [Электронный ресурс] // Psylist – психологический образовательный сайт. – 2019. – Режим доступа: <https://psylist.net/praktikum/00003.htm>

28. Профессия «тьютор» / Т. М. Ковалева [и др.]. – Москва, 2012. – 246с.

29. Подхомутникова М. В. Волонтерское движение как важный компонент процесса социализации студенческой молодежи (на примере Кубанского государственного университета) / М. В. Подхомутникова // Историческая и социально-образовательная мысль. – 2012. – № 3 (13). – С. 165–168.

30. Сараева, В. В. Формирование коммуникативных умений студентов / В. В. Сараева // Казанский педагогический журнал. – 2010. – №2. – С. 22– 27.

31. Саратовцева, Н. В. Волонтерство как образ жизни студенчества [Электронный ресурс] / Н. В. Саратовцева, В. О. Тихонова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 15. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2016/96104.htm>

32. Тест коммуникативных умений Михельсона (адаптация Ю.З. Гильбуха) [Электронный ресурс] // Psylist – психологический образовательный сайт. – 2019. – Режим доступа: <https://psylist.net/praktikum/00267.htm>

33. Тест «Методика оценки коммуникативных и организаторских склонностей» (КОС-1) [Электронный ресурс] // Электронная энциклопедия. – 2019. – Режим доступа: https://studopedia.ru/8_167670_test-metodika-otsenki-kommunikativnih-i-organizatorskih-sklonnostey-kos-.html

34. Тищенко А. В. Коммуникативные умения: к вопросу о классификации [Электронный ресурс] / А. В. Тищенко // Казанский педагогический журнал. Серия «Педагогика и психология профессионального образования». – 2008. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/kommunikativnye-umeniya-k-voprosu-klassifikatsii>

35. Циткилов, П. Я. Информационно – методические материалы по организации работы с волонтерами / П. Я. Циткилов // Социальная работа. – 2007. – №5. – С. 58-60.

36. Чагин, А. Е. О роли волонтерской деятельности в студенческой среде [Электронный ресурс] / А. Е. Чагин, М. В. Куимова // Молодой ученый. – 2015. – №10. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/90/19268/>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Тренинг, направленный на развитие коммуникативных умений студентов-волонтеров

Данный тренинг составлен на основе разработки педагога-психолога Анофриковой А. В. «Тренинг коммуникативных умений».

Ссылка на источник: Тренинг коммуникативных умений [Электронный ресурс] : методическая разработка – программа психологического тренинга // Социальная сеть работников образования nsportal.ru. – Режим доступа: <https://nsportal.ru/detskii-sad/vospitatelnaya-rabota>.

Цель тренинга: Развитие коммуникативных умений волонтеров, сплочение коллектива волонтеров для эффективности осуществления волонтерской деятельности и развития коммуникативной компетенции волонтеров в условиях ее осуществления.

Задачи тренинга:

1. Увеличение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
2. Тренировка способности к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений;
3. Тренировка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
4. Развитие навыков эффективного слушания;
5. Развитие навыков убедительной речи;

Аудитория: студенты 1-4 курсов

Количество: 20 человек

Список правил:

1. Внимательно слушать друг друга (говорит один, остальные слушают и только потом, в случае необходимости, задают вопросы)
2. Уважать мнение друг друга

3. Не оценивать друг друга, а выражать свое мнение относительно ситуации
4. Проявлять активность
5. Обращаться по имени друг к другу (если твоего имени не знают, то относится адекватно к вопросу о том, как тебя зовут)
6. Обсуждать все процедуры по принципу «Здесь и теперь»

Содержание основных этапов тренинга:

1 Этап

Цель: знакомство участников тренинга между собой, организация атмосферы благоприятного социально-психологического климата в группе, способствующей наибольшей эффективности тренинга (таблица А.1).

Время: 1 час

Таблица А.1 – Упражнения 1 этапа тренинга

Упражнение	Содержание	Цель
Вступление ведущего	Знакомство с группой, рассказ о целях занятий, мотивация на работу в группе.	Сориентировать участников коллектива в том, что будет на занятии, что они будут делать, задать цель.
Работа с ожиданиями	Каждый участник пишет свое имя на листочке и записывает там свои ожидания от занятия. Затем все участники приклеивают свои листочки на одну половину доски Время выполнения: 5 минут Материалы: стикеры, пишущий материал, доска или лист ватмана на стене, поделенный на две половины	Начало знакомства, узнавание ожиданий участников от тренинга, получение ответов на вопросы: Чего я жду от занятия? Какие эмоции хотел бы получить? Также ведущий может спросить о пожеланиях участников устно. Спросить, есть ли желающие озвучить то, что они написали.
«Знакомство»	Участники образуют круг, их задача задуматься о том, что в них, в их характере является самым важным, самым существенным. Затем важно найти этому краткую форму выражения, можно в стихотворной форме. К примеру: «Лед и пламень», «То, как зверь, она завоет, то заплачет, как дитя», «Тиха, печальна, молчалива...» и т.д. Затем участники по кругу, по очереди.	Знакомство участников группы друг с другом

Продолжение таблицы А.1

Упражнение	Содержание	Цель
	Начинают представлять себя группе: сначала называют свое имя, а затем говорят несколько слов о себе, о своей сути. Важно, чтобы это было сказано одной фразой, можно в стихах или с использованием метафоры. Участники могут обсудить, чьи представления произвели наибольшее впечатление	
Представление	Каждому дается задание в представлении отразить свою индивидуальность так, чтобы все остальные участники сразу запомнили выступившего. Например, "Я маленького роста, но сильный и уверенный в себе человек. Внешность у меня обычная, зато волосы красивого цвета и слегка выются, что является предметом легкой зависти многих. Но главное, на что хочу обратить ваше внимание - со мной в любой компании интересно и весело, знаете, как правило, играю роль тамады" или "Возраст у меня средний, внешность не бросающаяся, способности и возможности обыкновенные. Единственное, в чем я разбираюсь может быть лучше других и готова посвящать все свое время - это вкусно готовить и угощать. Обещаю всем яблочный пирог к чаю».	Формирование установок на выявление позитивных личностных и других качеств; умения представить себя и войти в первичный контакт с окружающими.
«Спутанные цепочки»	Участники встают в круг, закрывают глаза и протягивают перед собой правую руку. Столкнувшись, руки сцепляются. Затем участники вытягивают левые руки и снова ищут себе партнера. Ведущий помогает рукам соединиться и следит за тем, чтобы каждый держал за руки двух людей, а не одного. Участники открывают глаза. Они должны распутаться, не разжимая рук. В результате возможны такие варианты: либо образуется круг, либо несколько сцепленных колечек из людей, либо несколько независимых кругов или пар.	Снятие эмоционального напряжения
«Дар убеждения»	Вызываются два участника. Каждому из них дается спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того, как участники выяснили, у кого из них в коробке лежит бумажка – каждый начинает доказывать остальным то, что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача остальных решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке эта бумажка. В случае если остальные ошиблись – ведущий придумывает им наказание (например, на протяжении одной	оказание помощи участникам в понимании того, что такое убедительная речь, развитие навыков убедительной речи.

Окончание таблицы А.1

Упражнение	Содержание	Цель
	минуты попрыгать). Во время обсуждения важно обдумать те моменты, когда «публика» ошибалась – какие вербальные и невербальные компоненты действия заставили ее поверить вам	
«Подарок»	Начиная с ведущего, каждый по очереди средствами пантомимы изображает какой-то предмет и передает его своему соседу справа (утюг, магнитофон, шоколад, цветок и т.п.)	Закрепление положительного психологического климата

2 Этап

Цель: снятие коммуникативных барьеров. Развитие эмпатических способностей участников группы, понимания мимики, жестов, языка телодвижений (таблица А.2)

Время проведения: 1 час

Таблица А.2 – Упражнения 2 этапа тренинга

Упражнение	Содержание	Цели
Упражнение «Узелок»	<p>Должно произойти деление группы на две команды, каждая из которых выстраивается в колонну таким образом, чтобы направляющие колонн стояли лицом друг к другу на расстоянии около 1,5 метра. Направляющими становятся более активные и коммуникабельные участники. Каждому участнику дается веревка, протянутая вдоль обеих колонн. Важно не отрывая рук от веревки, завязать узел на ее промежутке между двумя направляющими. Техника завязывания узла участникам не объясняется. Команды должны сами догадаться и выполнить задания</p> <p>Обсуждение: Что повлияло на ваш успех? Почему вам не удалось справиться? Насколько слаженными были ваши действия? Выявился ли лидер? Охотно ли остальные следовали его указаниям? Может у кого-то было свое видение?</p> <p>Реквизит: бельевая веревка. Время проведения: 15 минут</p>	Выявление лидера в процессе группового взаимодействия участников команды
Упражнение «Вавилонская башня»	Участники делятся на 2 команды. Каждому члену команды дается индивидуальное задание. Индивидуальные задания: кратко прописаны на отдельных листах, каждый лист яв-	Развитие умения каждого из участников коллектива работать в команде, умения выполнять свою

	ляется строго конфиденциальным для одного участника. Например, «Башня должна иметь	командную роль
--	--	----------------

Окончание таблицы А.2

Упражнение	Содержание	Цели
	<p>10 этажей» – листок с такой надписью вручается одному участнику тренинга, он не имеет права никому его показывать, обязан сделать так, чтобы нарисованная совместно башня имела именно 10 этажей. Второе задание: «Вся башня имеет коричневый контур» – это задание для следующего участника. «Над башней развивается синий флаг», «В башне всего 6 окон» и т.д. Участникам запрещено разговаривать и вообще как-нибудь использовать голос.</p> <p>Необходимо совместно нарисовать Вавилонскую башню. Время выполнения ограничено (5-7 минут). Обсуждение: Трудно ли было выполнять задание? Что показалось трудным?</p> <p>Успешно ли было взаимодействие в группе? Благодаря чему?</p> <p>Реквизит: цветные маркеры, ватман, заготовленные заранее индивидуальные задания.</p> <p>Время проведения: 15 минут</p>	
«Зеркало»	<p>Сымитировать такие задания:</p> <p>1) готовимся к уроку; 2) собираемся в школу; 3) лепим пельмени; 4) выступаем на льду. Особенность этих заданий в том, что каждое из них участники будут выполнять попарно, причем напарники встанут друг против друга, и один из них станет на время зеркалом, т.е. будет копировать все движения своего партнера. Затем партнеры меняются ролями.</p>	Снятие барьеров в общении
Упражнение «Скалолаз»	<p>Участники должны встать в плотную шеренгу, создавая «скалу», на которой торчат выступы, образованные из выставленных вперед рук и ног участников, наклоненных вперед тел.</p> <p>Задача игрока – пройти вдоль этой «скалы», не упав в «пропасть».</p> <p>Проведение упражнения будет удобнее организовать в форме цепочки - участники с одного конца «скалы» поочередно пробиваются к другому, где вновь «встраиваются» в нее. После выполнения задания участники садятся на свои места, и идет обсуждение: Какие чувства возникали у водящих и участников, образующих «скалу» при выполнении данного упражнения? Что помогло, а что мешало справиться с заданием?</p>	Снятие эмоционального напряжения

Время проведения: 5-10 минут.

3 Этап

Цели:

Развитие качеств, характеризующих коммуникабельную личность (таблица А.3).

Таблица А.3 – Упражнения 3 этапа тренинга

Упражнение	Содержание	Цели
«Переходы»	Инструкция ведущего: «Посмотрите на своих товарищей по полукругу, обратите внимание на цвет волос каждого из них. Теперь поменяйтесь местами так, чтобы крайним справа стоял участник с самыми светлыми волосами, рядом с ним – потемнее, а крайним слева – был бы участник с самыми черными волосами. Никаких шумных обсуждений!»	Тренировка навыков рабочей собранности
«Его сильная сторона»	Бросая по очереди друг другу мяч, будем говорить о безусловных достоинствах, сильных сторонах того, кому бросает мяч. Будем внимательны, чтобы мяч побывал у каждого.	Разминка, выработка умения говорить и выслушивать комплименты.
«Побег из тюрьмы»	Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Инструкция ведущего: «Первая шеренга будет в роли преступников, вторая – в роли их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы помочь бежать. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега».	Развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.
«Выход из контакта»	Представьте ситуацию: «Вам встретился не очень близкий человек, у которого есть много времени и желания пообщаться с вами, а вам некогда». Участники группы пробуют разыграть ситуацию, предлагая несколько вариантов выхода из контакта. После этого важно все обсудить.	Тренировка умения правильно завершать контакт, на положительной ноте.
«В самолёте»	Группе предлагается разыграть следующую ситуацию «вы купили билет на самолёт Москва-Владивосток, впереди 8 часов полёта. Спать вам не хочется, книгу взять с собой забыли, вы обращаете внимание на соседа и пытаетесь завязать с ним разговор. Как вы поступите, если вашим соседом окажется: дедушка-пенсионер, молодая	Общая тренировка коммуникативных навыков

	мама и т.д.» Все члены группы должны включиться в игру, – то в роли, желающего вступить в контакт, то в роли его попутчика в разных вариантах.	
--	--	--

В результате завершения данного этапа нужно провести с участниками рефлексию, чтобы каждый из них мог определить, какие навыки коммуникативной личности они сейчас развивали, выполняя эти упражнения. Затем участникам предлагается написать на стикерах важные коммуникативные умения и навыки, и они эти стикеры размещают на распечатанной фигуре человека.

4 Этап

Цель:

Завершение тренинга, закрепление полученных навыков (таблица А.4).

Таблица А.4 – Упражнения 4 этапа тренинга

Упражнение	Содержание	Цели
«Диспут»	Упражнение проводится в форме диспута. Участникам необходимо разделиться на две группы. С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу. Например, сторонники и противники какого-то определенного явления и т. д. Аргументы в пользу своих точек зрения команды говорят по очереди. Обязательно играющие должны поддерживать высказывания соперников и участвовать в обсуждении. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать поддакиванием и эхом, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно, или же сделать парафраз, если создано впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно. Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения: «Да, вы меня поняли правильно». Следует предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.	Закрепление полученных умений слушать и слышать партнера, правильно передавать информацию

	Важно обсудить результаты упражнения.	
«Последняя встреча»	Нужно представить, что занятия уже закончились, и вы расстаетесь. Подумать, все ли вы успели сказать друг другу? Может быть вы забыли поделиться с	Совершенствование

Окончание таблицы А.4

Упражнение	Содержание	Цели
	группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это «здесь и сейчас».	коммуникативной культуры.

Время проведения: от 20 до 40 минут

Каждый из участников высказывается, какие трудности происходили с ним в процессе выполнения упражнений тренинга, как он с ними справлялся, как он чувствовал себя чувствовал (комфортно или некомфортно), как он чувствовал себя в начале и как он чувствует себя сейчас.

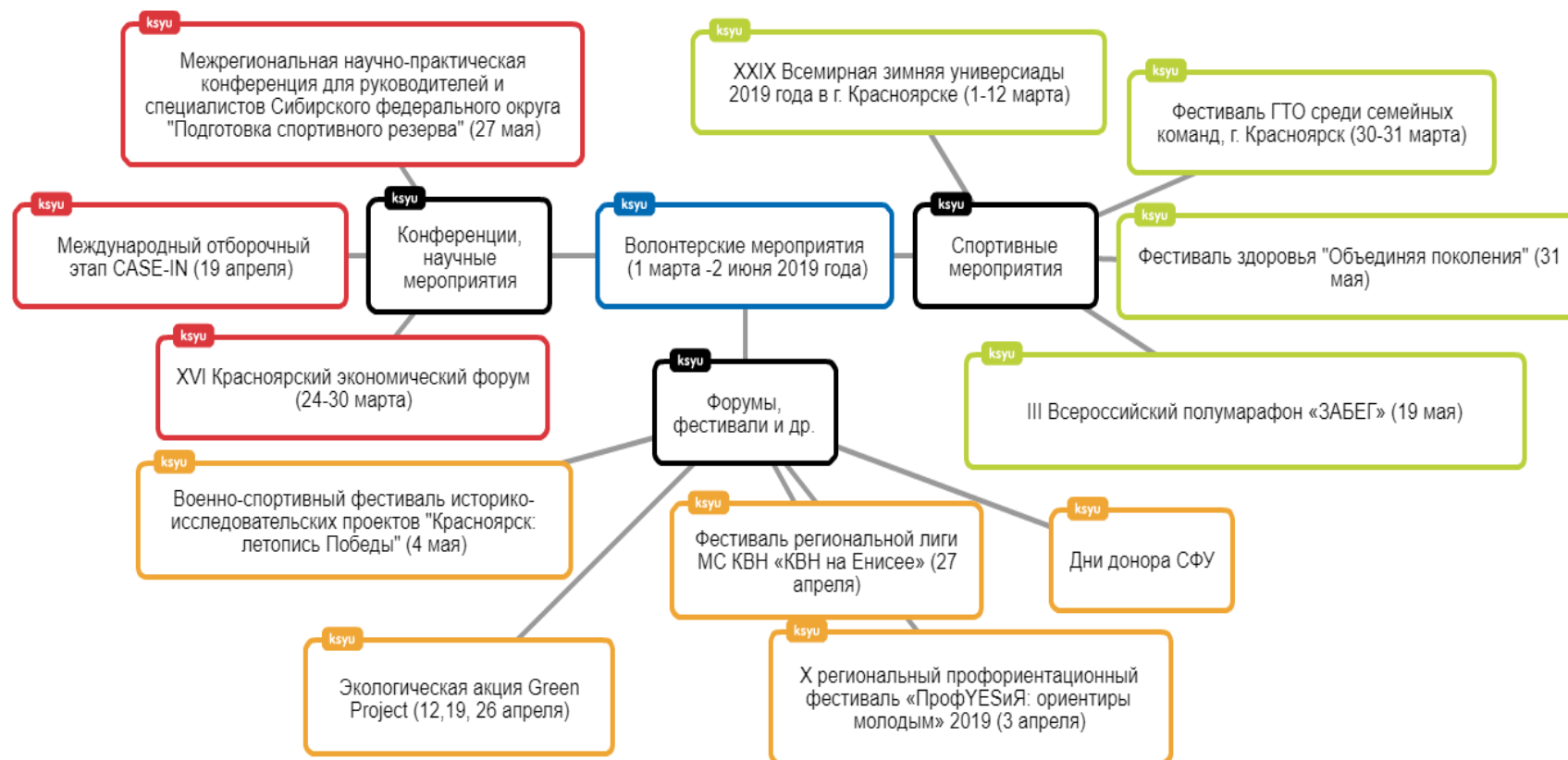
Ведущий обращает внимание участников тренинга на доску, на которую он говорил повесить стикеры со своими ожиданиями и предлагает следующие варианты:

1. Если участники тренинга получили то, чего они ожидали, они переклеивают свою бумажечку на другую сторону;
2. Участники тренинга могут также дописать и отдельно приклеить листочек с тем, что они получили от тренинга.

Обратная связь – ведущий отмечает самые яркие моменты работы, находки группы. Задача – настроить ребят на то, чтобы они стремились к дальнейшему развитию коммуникативных умений, сплочению своей команды.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Ресурсная карта волонтерских мероприятий



Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра информационных технологий обучения и непрерывного образования

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

подпись, инициалы, фамилия
« 01 » 07 20 19 г.



БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

44.03.01 Педагогическое образование

44.03.01.01 Тьютор

**Развитие коммуникативных умений студентов-волонтеров посредством
тьюторского сопровождения**

Руководитель  01.07.19
подпись, дата

канд. пед. наук, доцент,
доцент каф. ИТОиНО

Е.В. Ермолович

Выпускник  01.07.19
подпись, дата

К.В. Криусенко

Красноярск 2019