

ПОДГОТОВКА СТУДЕНТОВ-РЕКРУТЕРОВ К КРУПНОМАСШТАБНЫМ МЕРОПРИЯТИЯМ

Л.В. Вандышева

*Национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королёва*

В настоящее время волонтерство является ресурсом, к которому обращаются при организации крупномасштабных мероприятий. Основными субъектами организованного волонтерства выступает передовая часть молодежи – студенчество. Данная социально-демографическая группа имеет свои особенности, которые следует учитывать при работе с волонтерами на разных функциональных позициях [1]. Особое внимание уделяется формированию коммуникативной компетентности волонтеров, ее главной составляющей – вербальное общение (деловая коммуникация).

Наше мнение о необходимости выдвижения коммуникативной компетентности в качестве ключевой при организации волонтерства и реализации волонтерами своего функционально-ролевого репертуара, поддержано мнением Д.А. Иванова, К.Г. Митрофанова, О.В. Соколовой, которые выделяют причины подобного внимания [2]: во-первых, общественный запрос, или «вызовы времени», связанные с дефицитом практических коммуникативных умений у выпускников школ. Однако в деловой сфере важным является умение эффективно взаимодействовать с партнерами. Во-вторых, потребности сферы образования сводятся к необходимости развития практических способностей и умений, необходимых человеку для достижения успеха, что требует высокой коммуникативной компетентности.

Дополнительным аргументом выступает мнение Г.С. Куликовой, утверждающей об отсутствии у молодежи коммуникативной компетентности, что становится причиной коммуникативных рисков в общении между людьми разных поколений [3].

В результате выдвигаем коммуникативную компетентность как обязательную составляющую портрета волонтеров и организаторов волонтерского движения.

Теоретический анализ научной литературы позволил рассмотреть коммуникативную компетентность как способность устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми (Ю. М. Жуков, Л. А. Петров-

ская и П. В. Растянников); систему внутренних ресурсов личности, необходимых для эффективных коммуникативных действий (Е. В. Руденский). Определение коммуникативной компетентности через совокупность коммуникативных качеств личности предложено И. Р. Алтуниной. Несмотря на отсутствие единого толкования коммуникативной компетентности, признается значение ее сформированности, что продиктовано необходимостью решения личностью социально и личностно-значимых задач. Не случайно коммуникативная компетентность – компонент социальной компетентности (В. Н. Куницына). Обращение к проблеме коммуникативной компетентности наблюдается применительно к различным видам общения. Ученые кафедры русского языка и речевой коммуникации Саратовского университета (О. Б. Сиротина, М. А. Кормилицына, Е. П. Захарова) разработали наиболее полную типологию составляющих коммуникативной компетентности. Каждая составляющая представлена соответствующим набором знаний и умений. Однако не выявлено исследований, посвященных проблеме коммуникативной компетентности волонтеров и организаторов волонтерского движения.

В данной статье придерживаемся понимания коммуникативной компетентности как характеристики личности, способной устанавливать и поддерживать эффективные коммуникативные действия. Представим результаты исследования, полученные с помощью методов анализа документов и экспертного опроса. В качестве документов использовались методические материалы, подготовленные к рекрутингу Универсиады (2013г.) – «Книга рекрутера» и к Чемпионату мира по футболу (далее: ЧМ) (2018г.) – «Памятка к проведению интервью» и «Формы проведения интервью» [4]. Экспертом выступали специалисты волонтерского центра по подготовке спортивных волонтеров на Чемпионат мира по футболу на базе Самарского университета.

Анализ содержания «Книги рекрутера» позволяет сделать вывод о том, что рекрутеров готовят к проявлению слагаемых коммуникативной компетентности. Так, цель рекрутера Универсиады состоит в оценивании и информировании кандидатов в волонтеры. Важность информирования волонтеров об особенностях волонтерства обусловлена недопущением того, чтобы волонтер «не сошел с дистанции» во время Универсиады. Принципы рекрутинга базируются на составляющих этической компетентности (корректность, ответственность, объективность в оценке, позитивность), демонстрация которой предполагается еще перед

приглашением кандидата на интервью: «Перед тем, как звонить кандидату, важно тщательно проверить его анкету!».

Несомненное достоинство анализируемого документа состоит в том, что в нем предлагаются речевые клише к возможным в ходе приглашения на интервью, ситуациям. В тексте приглашения на интервью рекрутер проявляет вежливость в приветствии, представлении себя и в определении хода дальнейшей беседы. Рекрутерам предлагается несколько сценариев ведения беседы. Наличие предпочтительных для ситуаций речевых клише позволяет формировать у рекрутеров языковую, этическую компетентности, риторическую грамотность, собственно коммуникативную составляющую коммуникативной компетентности.

Интерес вызывает раздел, в котором указаны основные качества рекрутера. Акцент сделан на этической составляющей коммуникативной компетентности (нейтральность, сохранение спокойствия и доброжелательности, объективность оценки), риторической грамотности (выделять важную информацию в разговоре с респондентом как соблюдение принципов необходимой и достаточной информативности) и собственно коммуникативной составляющей (умение внимательно слушать и слышать). Авторы методического пособия игнорируют важность выразительности и творческого своеобразия речи, что обусловлено особенностями делового общения.

Вслед за анализируемым разделом следует текст следующего содержания: «...Вы – рекрутер Дирекции Универсиады... Вы – спокойны, уравновешенны, доброжелательны, нейтральны...». Данный текст выглядит как текст аутотренинга, обеспечивающего настрой перед выполнением важного задания. Этот текст написан после того, как читателю предложили рассмотреть несколько ситуаций, с которыми рекрутеры могут столкнуться в своей работе. Предложенный перечень проблемных ситуаций включает их определение, выделение возможных последствий и предложение конкретных действий для преодоления. Интервью завершается по предложенному речевому шаблону, в котором выражена благодарность за уделенное время, информирование о сроках оглашения результата интервью, прощание с кандидатом в волонтеры.

В подразделе «Принятие решения» рекрутерам предлагаются информация и примеры, помогающие принять решение. На этом этапе рекрутинга в большей степени проявляются коммуникативная составляющая компетентности (ориентир на адресата, учет ситуации, умение слу-

шать и др.), риторическая грамотность при поиске компромисса, этическая компетентность. Процедура оценки ответов кандидатов также регламентирована определенными инструкциями.

Таким образом, методические материалы для рекрутеров ориентируют читателя на образцы языковой компетентности, соблюдение этической компетентности, риторической грамотности и собственно коммуникативной составляющей коммуникативной компетентности.

Анализ документов, имеющих отношение к рекрутингу волонтеров Чемпионата мира по футболу, представим в обобщенном виде. Поясним, что современные рекрутеры и их организаторы проходили подготовку в 2012-2013 гг. и во многом опираются на имеющийся опыт, транслируя его новичкам. Рекрутеры продолжают следовать инструкциям, изложенным в памятке «Проведение интервью».

Анализ «Формы для проведения интервью»¹² позволяет выделить в числе приоритетных коммуникативную составляющую, когда рекрутеру следует ориентироваться на адресата и этическую компетентность, проявляя вежливость, предупредительность по отношению к кандидату. Однако в шаблоне речи по завершении интервью не указаны речевые клише, позволяющие вежливо завершить разговор.

От рекрутера требуются наблюдательность и умение рефлексировать, что позволяет ему оценить коммуникативную компетентность кандидатов в волонтеры: какова их стрессоустойчивость, насколько уверенно они общаются, могут ли четко формулировать свои мысли. Решение этой задачи достигается с помощью умения задавать вопросы, наблюдать за вербальной и невербальной коммуникацией. Таким образом, рекрутинг представляет собой технологию с определенным алгоритмом действий, эффективность которых зависит от наличия у рекрутеров коммуникативной компетентности.

Согласно анализу результатов экспертного опроса, цель рекрутеров сводится к проведению корректной первичной оценки кандидатов по определенным компетенциям и подбору для кандидатов волонтерских функций. Обращается внимание на важность, во-первых, подготовки рабочего места, документов; во-вторых, создания настроения у рекрутера накануне интервью.

Особенность начала рекрутинга заключается в демонстрации уважения, доброжелательности к кандидату в волонтеры и важности в речи четкости, внятности при представлении рекрутера.

В процессе интервью один из экспертов упомянул понятие «цепи» и пояснил его суть следующим образом: *«Цепь/ Цель / ситуация/ поведение/ действие/ итог / результат (эксперт расшифровал аббревиатуру «ЦЕПЬ» – пометка автора). Инструмент «Цепь» / это вопросы/ связанные друг с другом/ и благодаря им/ мы имеем возможность получить более полную и достоверную информацию о кандидате / работал ли он в команде/ в какой команде/ что при этом делал именно он/ Благодаря последовательности вопросов/ мы можем понять/ была ли это правда/ Понять/ что делал сам кандидат/ его опыт/»*. Именно «ЦЕПИ» помогают рекрутерам, во-первых, получить необходимую информацию»; во-вторых, провести корректную первичную оценку кандидата по семи компетенциям, заявленным в анкете. «ЦЕПИ» помогают выявить, когда кандидат говорит неправду. Наличие шаблона схемы интервью позволяет рекрутеру доминировать в беседе, направляя ее в нужное для него русло.

Во время общения рекрутер обращает внимание на невербальную сторону коммуникации: *«Внимательно следят/ Чешется/ царапает/ лицо краснеет/, внешность неподходящая / например/ для протокола («функция: протокол» – пометка автора) недопустимы татуировки, шрамы.. сканируем это полностью»*.

Сложным был признан этап, связанный с подбором функции для кандидата. Причина заключается в том, что на данном этапе рекрутерам нужно демонстрировать комплекс слагаемых собственно коммуникативной составляющей коммуникативной компетентности, ориентируясь на особенности кандидата в волонтеры. Данные экспертного опроса свидетельствуют о том, что для рекрутеров важным является убеждение кандидатов, а не манипулирование ими; умение предупредить конфликт и найти компромиссное решение. Рекрутер ориентирован на кандидата, и форма коммуникации может носить неформальный, но не фамильярный характер.

Таким образом, методические материалы для рекрутеров предлагают некий речевой стандарт, который должен быть в основе делового общения рекрутера и кандидата в волонтеры. Однако наличие стандарта не исключает проявления речевого творчества. Если учесть, что рекрутерами являются молодежь-волонтеры, а в качестве кандидатов в большинстве своем выступают представители этой же социально-демографической группы, то возрастает вероятность: общение из формата делового может переходить в неформальное, в рамках которого ин-

тервью ведется на «общем языке». Это свидетельствует о реализации принципа «равный-равному» в рекрутинге. Вместе с тем, тексты документов свидетельствуют об ориентации рекрутеров на соблюдение правил деловой коммуникации, базирующихся на этической составляющей. Соблюдение риторической грамотности позволяет рекрутерам управлять конфликтами, предупреждая их появление на всех этапах рекрутинга, регулируя ход интервью. Достижение одной из целей рекрутинга – оценивание кандидатов – достигается благодаря наличию у рекрутеров коммуникативной составляющей коммуникативной компетентности.

Библиографический список

1. Вандышева Л.В. Дидактика социального образования: организация волонтерства. Самара: Самарский университет, 2016. 273 с.
2. Иванов Д.А., Митрофанов К.Г., Соколова О.В. Компетентностный подход в образовании. Проблемы, понятия, инструментарий. М.: АПК и ППРО, 2008. 101 с.
3. Куликова Г.С. О причинах коммуникативных рисков в общении людей разных поколений // Проблемы речевой коммуникации: межвуз. сб. науч. трудов. Вып. 12. / под ред. М.А. Кормилициной. Саратов: Изд-во Саратовского университета, 2012. С. 25-31.
4. Форма для проведения интервью. Разработано Detech для АНО ОК «Россия-2018». 2016. 12 с.

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ РОДИТЕЛЕЙ МЛАДШИХ ПОДРОСТКОВ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ

А.В. Долгополова, Д.Н. Иванова

*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королёва*

Влияние семьи на образовательный процесс имеет большое значение, так как недостатки воспитательной модели родителей, могут провоцировать нарушения развития личности [1], что ведет к низкой учебной мотивации, нарушениям эмоционально-волевой сферы подростка, недостаткам межличностных отношений, усилению акцентуированного поведения [6]. Однако практика современного образования показывает,