



УДК 159.99

Технология формирования компетентности в деловом общении студентов в вузе

В. В. Монжиевская

*Иркутский государственный университет, Иркутск
Институт развития образования Иркутской области, г. Иркутск*

Аннотация. Рассматривается авторский вариант формирования компетентности в деловом общении студентов в вузе, дается характеристика авторской технологии определения и реализации индивидуальной траектории обучения деловому общению. Технология осуществляется на основе включения в педагогический процесс пяти технологических звеньев: диагностического комплекса, служащего основой для индивидуализации обучения, позволяющего на подготовительном этапе смоделировать содержание учебного занятия, а на формирующем этапе выступать контролирующим, прогностическим фактором; комплекса учебных задач на основе интенсивной практики и поэтапного формирования действий при подготовке к деловому общению; аудиовизуальных средств обучения; деловых игр, позволяющих воссоздать предметное и социальное содержание профессиональной деятельности; самостоятельной работы студентов.

Ключевые слова: деловое общение, профессиональное общение, компетентность в деловом общении, технология определения и реализации индивидуальной траектории обучения деловому общению.

Оптимальное соответствие специалиста процессу делового взаимодействия обеспечивается уровнем сформированности его компетентности в деловом общении.

Понимая значимость компетентности в деловом общении для успешности профессиональной деятельности специалиста, решением проблемы ее формирования мы занялись более пятнадцати лет назад. Нами накоплен достаточно богатый опыт и выработана технология формирования компетентности в деловом общении, которая используется в различных вузах, ссузах и общеобразовательных школах страны. Технология носит универсальный характер и в адаптированном варианте может применяться для подготовки специалистов любой профессиональной сферы.

Подготовку специалиста к оптимальной реализации процесса делового общения мы рассматриваем как процесс формирования у них знаний о целостном процессе делового общения, умений делового общения, коммуникативной рефлексии и ценностного отношения к деловому общению и его участникам. Именно эти компоненты, по нашему мнению, составляют компетентность в деловом общении. Эти компоненты определяют направления педагогического воздействия при коммуникативной подготовке студентов вуза. В

связи с этим возникает необходимость обоснования системы, которая дала бы возможность студенту за годы обучения освоить на должном уровне все аспекты общения, сделать их лично значимыми для себя, с тем чтобы в будущем перенести их в свою профессиональную деятельность.

Проведенное нами теоретическое и опытно-экспериментальное исследование проблемы формирования компетентности в деловом общении студентов вуза позволило выявить его основные ориентиры [2]:

- подготовка студентов вуза к деловому общению должна быть ориентирована на тенденции общественного развития, отечественный и зарубежный опыт в области делового общения и подготовки к нему;

- подготовка к деловому общению каждого студента осуществляется по индивидуальной траектории, в ходе реализации которой будущий специалист выступает как субъект своей деятельности;

- подготовка студентов к деловому общению может быть представлена в виде системной модели, состоящей из совокупности взаимосвязанных между собой компонентов;

- содержательной основой подготовки студентов вуза к деловому общению должны выступить интегрированные знания различных предметных областей, рассматривающих аспекты делового общения;

- процессуальная сторона подготовки студентов вуза к деловому общению должна быть ориентирована на активизацию мыслительной деятельности студентов, их социальной позиции, опыта межличностного взаимодействия, самостоятельности, на формирование мотивов и личностных смыслов, ценностного отношения к деловому общению и его участникам, обращения к чувственно-наглядным образам в обучении, что диктует включение в подготовку студентов к деловому общению интенсивных методов обучения, самостоятельной работы студентов, аудиовизуальных средств, а также форм работы, имитирующих деловое общение в профессиональной сфере деятельности.

Опираясь на данные ориентиры, мы на основе системного подхода разработали модель формирования компетентности в деловом общении студента вуза, которая включает компоненты: целевой, содержательный, процессуальный и экспертно-оценочный [1].

Целевой компонент отражает общественные потребности в подготовке специалистов к общению и регламентацию ее федеральным государственным образовательным стандартом. Содержательный компонент включает знания об общении, адекватно отражающие реально протекающий процесс общения в профессиональной сфере деятельности. Процессуальный компонент – технологию формирования компетентности в деловом общении. Экспертно-оценочный компонент включает диагностический комплекс как основу для определения индивидуальной траектории обучения и уровня сформированности компетентности в деловом общении, как результата коммуникативной подготовки будущего специалиста.

Не останавливаясь подробно, хотелось бы отметить, что многие предметные области знаний, изучаемые студентами в вузе, затрагивают различные аспекты делового общения, хотя ни одна из них не ставит своей целью подго-

товку специалиста к нему. То, что различные аспекты фрагментарно входят в ряд дисциплин (философию, социологию, культурологию, этику, эстетику, педагогику, экономику, менеджмент, психологию и т. д.), является важным положительным моментом, так как это позволяет студентам связать проблематику делового общения с социальными конкретно-историческими закономерностями, увидеть его в контексте исторических, социально-экономических, социально-психологических, аксиологических и педагогических явлений современности [3]. Отрицательным же моментом является то, что знание этих дисциплин существует обособленно одно от другого, нет преемственности в изучении элементов делового общения при переходе от одной дисциплины к другой и ни одна из этих дисциплин не формирует опыт делового общения.

Обращение к дисциплинам вариативной части учебного плана, являющихся базовыми для формирования специалиста, показывает, что ни одна из этих дисциплин, так же как и общеобразовательные дисциплины, не ставит своей целью подготовку студентов к деловому общению. В то же время они важны для решения проблемы формирования компетентности в деловом общении, поскольку готовят студентов к реализации цели профессиональной деятельности, которые диктуют цели делового общения.

Центральное место в формировании компетентности студентов вуза в деловом общении должна занимать отдельная учебная дисциплина или дисциплины. Это ставит вопрос по конструированию данного объекта учебной деятельности студентов. Конструирование содержания учебного предмета представляет собой научно обоснованную деятельность по отбору, структурированию, систематизации элементов содержания, выполняемую по конкретным дидактическим правилам. Такой подход сводит к минимуму интуитивный экспромт при построении содержания учебного предмета.

Нормативным документом, регламентирующим содержание обучения и целесообразные способы организации его усвоения студентами, явилась разработанная нами программа учебной дисциплины «Психология делового общения в профессиональной деятельности».

Она основывается на современных теоретических и методических материалах – как отечественных, так и зарубежных. Обращение к зарубежному опыту подготовки специалистов к деловому общению способствует обеспечению совместимости подготовки специалиста к процессу с теми знаниями, которые распространены за рубежом, т. е. осуществляется ориентация на мировой уровень. Программа курса раскрывает основную проблематику делового общения и дает целостную характеристику его основ как системы знаний, необходимых современному специалисту для сознательного применения в практической деятельности. В программе дана оптимальная последовательность и глубина изучения определенных концепций и взглядов на природу делового общения, исходя из реального функционирования этого процесса. Содержание курса опирается на знания о деловом общении, о коммуникативных процессах, полученных студентами в других изучаемых ранее дисциплинах. Изучение но-

вых для студентов аспектов в каждой теме определяется ведущими образовательными функциями и дополняется межпредметными связями.

Авторская программа предусматривает введение изменений в организацию процесса обучения. В ходе нашей программы главную задачу мы видели в определении и реализации индивидуальной траектории обучения студентов, воздействии на их мотивационную, интеллектуальную и поведенческую сферы личности. Формирование компетентности в деловом общении при этом носит эволюционный характер и происходит постепенно.

По каждому разделу учебной программы обучение осуществляется в три этапа. Все они взаимосвязаны между собой, и каждый последующий является логическим продолжением предыдущего. На каждом этапе решаются свои задачи, совокупность которых направлена на достижение цели подготовки студента к деловому общению.

На первом этапе актуализировались имеющиеся у студентов знания по проблеме; формировалось ценностно-мотивационное отношение к проблеме; студентов ориентировали на самосовершенствование; формировались новые знания по проблеме на основе межпредметных связей; студенты организовывались на самостоятельную работу над изучаемым материалом; проводилась оценка результатов учебной деятельности; корректировались результаты учебной деятельности.

На втором этапе актуализировался имеющийся у студентов коммуникативный опыт; закреплялись и переводились в практическую плоскость полученные знания; студенты побуждались к адекватной оценке и самооценке своего облика и поведения, связанной с изучаемой проблемой; осуществлялась тренировка умений, затрагиваемых в изучаемой теме; организовывалась самостоятельная работа по формированию умений; оценивались результаты учебной деятельности; корректировались результаты учебной деятельности.

На третьем этапе организовывалось включение студентов в практическую деятельность (по возможности в реально протекающий процесс общения), в ходе которой закреплялись знания и умения, полученные на предыдущих этапах; оценивались результаты практической реализации процесса делового взаимодействия; корректировались результаты включения в процесс общения; студенты ориентировались на разработку программы по самосовершенствованию.

Идея определения и реализации индивидуальной траектории обучения студентов при подготовке их к реально протекающему процессу делового общения трансформировалась в авторскую технологию формирования компетентности в деловом общении «Технология определения и реализации индивидуальной траектории обучения студентов деловому общению». Она осуществляется на основе включения в педагогический процесс пяти технологических звеньев:

– диагностического комплекса, служащего основой для индивидуализации обучения, позволяющего на подготовительном этапе смоделировать содержание учебного занятия, а на формирующем этапе выступать контролирующим, прогностическим фактором;

- комплекса учебных задач, направленных на формирование всех компонентов компетентности в деловом общении на основе интенсивной практики и поэтапного формирования действий при подготовке к деловому общению;
- аудиовизуальных средств обучения, позволяющих актуализировать чувственно-наглядные образы студентов, осуществить наблюдение и анализ за реально протекающим процессом делового общения и различных коммуникативных ситуаций в профессиональной сфере деятельности, анализировать собственную коммуникативную деятельность, отслеживать динамику индивидуального и группового развития;
- деловых игр, позволяющих воссоздать предметное и социальное содержание профессиональной деятельности, тем самым максимально приблизив педагогический процесс к условиям реально протекающего делового общения;
- самостоятельной работы студентов, направленной на актуализацию их внутренних ресурсов, повышение активности и самостоятельности студентов.

Кратко охарактеризуем каждую из составляющих технологии.

1. Первым технологическим звеном в реализации авторской программы выступает разработанный нами диагностический комплекс, который сопровождает процесс формирования компетентности в деловом общении на всех его этапах и осуществляет контроль за динамикой формирования всех ее компонентов. Диагностика, проводимая на подготовительном этапе, позволяла смоделировать содержание учебного занятия в соответствии с полученными данными. А диагностика на формирующем этапе явилась контролирующим и прогностическим фактором, а также материалом для корректировки дальнейших учебных занятий. При создании диагностического комплекса мы исходили из того, что он должен обеспечивать соответствие диагностического материала учебным задачам:

- систематичности контроля за уровнем формирования всех компонентов делового общения, что является необходимым для проведения коррекции при изучении делового общения, индивидуализации обучения;
- плановости проведения диагностических процедур, что делает его регулярным, обеспечивается определенным временем проведения и способствует усвоению наиболее важных моментов при изучении делового общения;
- объективности и достоверности результатов контроля, которая достигается полнотой поступаемой информации на основе использования разнообразных диагностических методик
- стандартизации процедуры обследования, позволяющей свести к минимуму временные затраты на его проведение;
- созданию благоприятной психологической атмосферы; снижению тревожности за результаты исследований.

Диагностический комплекс включает стандартизованные и проективные методы диагностики, которые сочетаются с анализом продуктов деятельности студентов, наблюдением, выполнением контрольных заданий, самоотчетами и пр. Материалы диагностического комплекса включаются небольшими порциями в канву каждого учебного занятия.

Результаты, полученные при реализации диагностического комплекса, позволили нам в ходе организации и проведения занятий осуществлять дифференциацию студентов на основе следующих принципов:

– селективного, когда в учебном процессе происходит разделение на группы по различным признакам (например, формирование групп по доминирующему стилю взаимодействия);

– эклективного, когда учебный процесс осуществляется без формального разделения на группы, но учитывается индивидуальность каждого одновременно.

Это согласуется с принципом У. Р. Эшби – принцип ограничения разнообразия, который говорит о том, что сложная система с регулированием вариаций имеет только тогда стабильно высокий выход, когда разнообразие управляющей системы не ниже разнообразия управляемого объекта. То есть разнообразие форм, методов, используемых при подготовке к деловому общению, не должно быть ниже разнообразия студентов, с тем чтобы каждый в этом формировании смог выбрать свою индивидуальную траекторию обучения [4]. Безусловно, что работа по принципу селективной дифференциации намного проще, чем эклективной, поскольку дает возможность преподавателю работать с группой, объединенной каким-либо одним основанием. Эклективная же дифференциация требует от педагога больше разнообразия в формах, методах, подходах. Вопросы эклективной дифференциации очень слабо разработаны в отечественной психолого-педагогической литературе, хотя ясно, что решение этого вопроса лежит в области соответствия психологической и кибернетической сторон когнитивных процессов в учебной деятельности.

2. Комплекс учебных задач включает в себя задания, упражнения, которые реализуются через различные организационные формы (риторический, проксемический, перцептивный практикумы, творческий проект-диалог, презентация, кейс-стади, «мозговой штурм» и мн. др.). Все учебные задачи в зависимости от целевого назначения были разделены нами на три группы: теоретические, технологические и оценочно-рефлексивные. Подбор задач к учебным занятиям осуществляется в двух направлениях: 1) учебные задачи, решение которых является обязательным для всех без исключения студентов и выступает средством для достижения цели конкретного занятия; 2) задачи для индивидуального решения студентами. Выбор учебных задач по второму направлению происходит как накануне учебного занятия на основе данных текущей диагностики, так и в процессе занятия, исходя из оперативной диагностики.

Теоретические учебные задачи представлены теоретическими заданиями, упражнениями, тестами. Тесты оформлены на отдельных бланках или (по возможности) на компьютере по специально составленной программе. Пример (фрагмент) теста приводится ниже.

1. При знакомстве и представлении Вы не будите протягивать руку для рукопожатия, если Ваш партнер из:

- а) Азии, Ближнего Востока;*
- б) Англии;*
- в) Испании.*

2. *Деловой телефонный разговор длится:*

а) *10 минут;*

б) *30 минут;*

в) *5–6 минут.*

Технологические учебные задачи представлены тренинговым комплектом, направленным на овладение умениями делового общения. Примерами могут быть задачи на анализ целостного процесса делового общения (представлен в видеозаписях); задачи на организацию и участие в проведении различных организационных форм: конференций, круглых столов, выставок, презентаций, организуемых в городе, на факультете.

Примеры тренировочных упражнений (различные этапы) по теме «Лингвистические средства делового общения»: выполнение речевых действий с опорой на образец; выполнение речевых действий в ролевой ситуации; тренировочные упражнения, выполняемые по образцу; тренировочные упражнения с заданными параметрами; выполнение речевых диалогических действий; изображение при помощи мимики различных чувств (гнев, радость, ликование, страх, грусть).

Оценочно-рефлексивные учебные задачи направлены на формирование оценочно-рефлексивных составляющих компетентности в деловом общении, ориентацию студентов в партнере, в себе и коммуникативной ситуации. Этот тип задач представлен комплексом упражнений.

Например, по теме «Чувства и эмоции субъектов делового общения»: при просмотре фрагмента видеозаписи при выключенном звуке оценить эмоциональное состояние участников делового общения. После остановки фрагмента видеозаписи студентам дается задание прокомментировать протекающий процесс делового общения, дать оценку всех его составляющих, предположить, как он будет развиваться дальше.

В теме «Изучение партнеров по деловому общению»: просмотрев видеофрагмент записи делового общения, на основе методики Д. Гриндера и Р. Бэндлера составить представление о доминирующей модальности у партнеров по деловому общению.

В теме «Кинесические средства делового общения»: по составленной компьютерной программе нарисовать лицо человека, на котором отражались бы различные его эмоциональные состояния (грусть, гнев, радость, удивление, удовольствие, страх и т. д.).

3. Аудиовизуальная информация формируется на основе учебной тематики в соответствии с поставленными дидактическими целями, временным лагом, органичным включением в ход учебных занятий. Она содержит публицистические и документальные фильмы и телепередачи, художественные фильмы, видеозаписи реальных процессов в профессиональной сфере деятельности (конференции, выставки, презентации, экскурсии, совещания, беседы и т. д.), видеозаписи учебных занятий студентов, фрагменты педагогических и производственных практик, отражающих коммуникативные процессы. Учебные занятия с применением аудиовизуальной информации включают

разъяснительно-информационные и аналитические материалы, а также сопоставление различных точек зрения, постановку и разрешение проблемных ситуаций, задания, стимулирующие поиск и размышления студентов, творческо-поисковые контрольные вопросы и задания для проверки усвоенного учебного материала.

4. Четвертым технологическим звеном авторской программы, позволяющим воссоздать предметный и социальный контекст профессиональной деятельности, смоделировать системы отношений, характерных для данного вида труда, нами были избраны деловые игры. Деловые игры включаются в учебные занятия на третьем, практическом этапе подготовки студентов к деловому общению.

Моделирование ситуации профессиональной деятельности и активное в ней участие позволяют студентам общаться, выполняя при этом определенные функции в условиях, максимально приближенных к реальным. Кроме этого, введение в игру новых условий и положений дает возможность искусственно менять ситуацию, что требует со стороны игроков выполнения адекватных действий, умений мыслить системно и продуктивно, использовать имеющиеся знания о деловом общении в моделируемой ситуации, приобретать опыт межличностного взаимодействия, осознавать себя в будущей профессиональной деятельности.

Проводимые нами игры состояли из трех этапов: подготовительного, основного, аналитического. На подготовительном этапе осуществляется разработка основных игровых правил и процедур, разрабатывается регламент, организационная структура, программа игры, сценарий. На этом же этапе воспроизводятся, изучаются знания, составляющие содержательную характеристику ситуации, моделируемой в игре.

На основном этапе осуществляется собственно проведение игры. Аналитический этап позволяет осмыслить, проанализировать и оценить коммуникативный процесс, его особенности и эффективность, позиции, активность, самостоятельность его участников, результативность их взаимодействия, достоинства и недостатки, перспективы совершенствования компетентности в деловом общении участников.

Согласно принципу профессиональной направленности тематика деловых игр определяется в зависимости от направления (специальности). Так, адаптированный к педагогическим специальностям вариант игры «Переговорный процесс» звучит так: «Переговоры по организации и проведению мероприятий среди учащихся школ Ленинского округа г. Иркутска по профилактике СПИДа». В данном переговорном процессе участие принимают все заинтересованные в решении данной проблемы ведомства и организации. А подготовительный этап переговоров требует изучения не только теории вопроса, но и знаний местных условий, опыта его решения в практике других регионов и т. д. Студентам специализации «Страноведение и международный туризм» предлагался адаптированный вариант «Переговоры с японской турфирмой «Якусава» по участию в строительстве и эксплуатации гостиничного комплекса «Чивыркуль» на озере Байкал».

5. Самостоятельная работа студентов организована по двум направлениям. Первое из них предусматривает самостоятельное выполнение домашних заданий, контрольные сроки сдачи которого совпадают с проведением практических и семинарских занятий. Эти задания обычно включают в себя аннотирование и рецензирование литературы по тематике делового общения, подготовку и аннотирование докладов и рефератов, разработку и проведение различных организационных форм делового общения, подбор и решение коммуникативных задач, анализ коммуникативных ситуаций, задач с использованием компьютерной техники, ТСО, тренировочных упражнений и др. Задания и контрольные сроки его сдачи определяются таким образом, что обеспечивают равномерную нагрузку по предмету в течение семестра. Выполнение студентами самостоятельной работы по этому направлению служит основой их учебной деятельности во время аудиторных учебных занятий.

Второе направление организации самостоятельной работы студентов носит индивидуализированный характер. Эта работа выстраивается на основе результатов диагностического комплекса. Задания по этому направлению самостоятельной работы даются преподавателем на индивидуальных консультациях, в ходе которых проводится анализ сформированности компонентов компетентности в деловом общении студента, корректируется программа самосовершенствования, самостоятельно составляемая студентом на основе результатов диагностики, разъясняется необходимость этой корректировки, намечаются пути профессионального роста. Индивидуальные задания по этому направлению самостоятельной работы по мере возможности близки интересам студентов и направлены на ликвидацию «проблемных зон» в деловом общении.

При реализации данной технологии преподаватель с позиции «ментора», «информатора», «оценщика» переходит к позициям «консультанта», «тьютора», «модератора», «супервизора», позволяющего студенту с большей степенью самостоятельности решать проблемы обучения.

Опытно-экспериментальная работа доказала эффективность и действенность включения в педагогический процесс технологии определения и реализации индивидуальной траектории обучения студентов, способствующей формированию и совершенствованию компетентности будущих специалистов в деловом общении.

Список литературы

1. Монжиевская В. В. Подготовка студентов вуза к деловому общению : дис. ... канд пед. наук / В. В. Монжиевская. – Иркутск, 2000. – 226 с.
2. Монжиевская В. В. Формирование компетентности в деловом общении студентов в вузе // Психология образования: состояние и перспективы : материалы Третьей конф. психологов образования Сибири. – Иркутск, 2014. – С. 63–69.
3. Ружников М. С. Совершенствование коммуникативных компетенций педагогов инновационных школ // Вестн. Моск. гор. пед. ун-та. Сер. Информатика и информатизация образования. – 2007. – № 9. – С. 176–177.

4. Савченко И. В. Организация межрегиональной олимпиады по общеобразовательным дисциплинам «Дорогой знаний» в Иркутском областном колледже культуры / И. В. Савченко, О. В. Коршунова // Сред. проф. образование. – 2012. – № 3. – С. 9–13.

Technology of Formation of Business Communication Competence of Graduate Students

V. V. Monzhiyevskaya

Irkutsk State University, Irkutsk

Institute of Education Development of the Irkutsk Region, Irkutsk

Abstract. The paper is concerned with the author's opinion of the formation of business communication competence of graduate students. The author's method of determining and fulfilling individual course of business communication training is considered. This method is based on five technological part of the pedagogical process; they are the diagnostic suite being the basis for individual training and enabling to determine curriculum content at the preparatory stage and being controlling and prognostic factor at the formation stage, a set of teaching objectives based on heavy practice and gradual procedure development while preparing for business communication, audiovisual training aids and business role-playing games helping create content and social area of professional activity and students' individual work.

Keywords: business communication, business communication competence, method of determining and fulfilling individual course of business communication training.

Монжиевская Вера Владимировна
кандидат педагогических наук, доцент
Иркутский государственный университет
664003, г. Иркутск, К. Маркса, 1
Институт развития образования
Иркутской области
664023, г. Иркутск, ул. Лыткина 75/а
e-mail: vvm.kpgt@mail.ru

Monzhiyevskaya Vera Vladimirovna
Candidate of Sciences (Pedagogy)
Associate Professor
1, K. Marx st., Irkutsk, 664003
Irkutsk State University
Institute of Education Development of the
Irkutsk Region
75/a, Lytkina st., Irkutsk, 664023
e-mail: vvm.kpgt@mail.ru