

ИНТЕРАКТИВНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ ПРИ ВЕДЕНИИ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

© 2013 И.Г.Красильникова

Самарский государственный университет путей сообщения

Статья поступила в редакцию 14.05.2013

В статье рассматривается фактор применения интерактивных форм и методов в обучении студентов ведению деловой беседы. Их применение позволяет не только повышать уровень знаний, умений и навыков студентов, но и раскрывать их новые возможности, развивать различные способности, что является необходимым условием для формирования компетентностей обучающихся. Автором уделено внимание особенностям использования тренинговых упражнений и ролевых игр при обучении ведению деловой беседы, даны примеры тренинга для отработки ведения беседы и ролевой игры для этапа аргументирования. Использование при обучении вышеназванных интерактивных методов является эффективным, с их помощью в процессе обучения можно формировать коммуникативную компетенцию студентов.

Ключевые слова: деловая беседа, интерактивные формы обучения, ролевая игра, тренинг, риторический инструментарий, партнер по беседе (собеседник), коммуникативная компетенция.

Перестройка высшего образования в России нацелена в настоящее время на то, чтобы как можно полнее удовлетворить потребность общества в современных квалифицированных специалистах, что делает первоочередной проблему улучшения качества подготовки кадров. В связи с этим на данный момент требуется эффективный педагогический подход к подготовке специалистов. Главными чертами выпускника высшего образовательного учреждения считаются его компетентность и мобильность. В этой связи акценты при изучении учебных дисциплин переносятся на процесс познания, его эффективность зависит помимо прочего от познавательной активности самого студента. Успешность достижения этой цели зависит не только оттого, что усваивается, но и от того, как усваивается: индивидуально или коллективно, с помощью репродуктивных или активных методов обучения.

Одним из основных методов совершенствования подготовки студентов является использование в учебном процессе интерактивных методов обучения, которые опираются на творческое мышление студентов, в наибольшей степени активизируют их познавательную деятельность, приучают самостоятельно принимать оптимальные решения и способствовать их реализации. Применение интерактивных форм и методов в образовании позволяет не только повышать уровень знаний, умений и навыков студентов, но и раскрывать их новые возможности, развивать определенные способности, что является необходимым условием для формирования их коммуникативной компетенции. Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуще-

ствляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие партнеров по обучению и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по решению поставленных задач.

В настоящее время в образовании используются различные интерактивные формы и методы обучения: эвристическая беседа; презентации; дискуссии; «мозговая атака»; метод «круглого стола»; метод «деловой игры»; конкурс практических работ с их обсуждением; ролевые игры, тренинги, коллективные решения творческих задач, кейс-метод, практические групповые и индивидуальные упражнения, моделирование производственных процессов и ситуаций; проектирование бизнес-планов и различных программ; групповая работа с иллюстративными материалами; обсуждение специальных видеозаписей, включая запись собственных действий.

Учитывая тот факт, что деловая беседа является одной из основных форм делового общения, в Самарском государственном университете путей сообщения была разработана программа элективного курса «Риторический инструментарий деловой беседы». В качестве наиболее эффективных интерактивных методов при обучении студентов ведению деловой беседы в рамках элективного курса «Риторический инструментарий деловой беседы» автор выделяет ролевую игру как разновидность деловой, кейс-метод, тренинг и практико-ориентированный проект. Эти методы позволяют соединить знания и умения студентов, превратить их знания из предположений в действия. Курс имеет четко практико-ориентированную направленность: научить сту-

^o Красильникова Ирина Григорьевна, аспирант, ведущий переводчик, ст. преподаватель.
E-mail: krasil-irina@yandex.ru

дента, будущего специалиста, эффективно проводить деловую беседу, используя определенный набор методов и форм интерактивного обучения и применения необходимых речевых средств. В ходе подготовки курса автором статьи были разработаны ролевые игры и тренинги для проведения деловой беседы, которые далее и представляются в статье.

Деловая игра – метод имитации принятия решений специалистами в различных производственных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком с ПК в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределенности¹. Ролевая игра – это один из видов деловой игры, участники которой действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия, а не внешним сценарием поведения. То, как будут развиваться события, зависит только от действий игроков. Таким образом, сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей определенной ситуации с целью ее решения либо проработки.

Основной целью ролевой игры при обучении ведению деловой беседы является подготовка студентов к коммуникации в области делового общения: формирование и развитие их коммуникативной компетентности будет иметь огромное значение в их будущей профессиональной деятельности. Из предложенного Я.М.Бельчиковым и М.М.Бирштейном ряда обязательных признаков ролевой (деловой) игры² предлагается выбрать те, которые являются наиболее подходящими для обучения ведению деловой беседы: 1. Наличие задачи, предлагаемой для решения. 2. Наличие условной, смоделированной ситуации диалогового общения. 3. Наделение партнеров ролями. 4. Наличие взаимодействий между партнерами, повторяющими реальные диалоговые отношения между представителями разных подразделений либо организаций. 5. Наличие проблемных ситуаций при различии интересов. 6. Наличие состязательности партнера для получения им эффективного решения вопроса / проблемы.

Для разработки ролевой игры принципиальными моментами являются определение темы и целей. В теме могут быть отражены характер деятельности и условия обстановки в данной игре³. При определении целей разрабатываемой игры автору важно было ответить на следующие вопросы: 1. Для чего проводится данная игра?

2. Для какой категории студентов проводится данная игра? 3. Чему именно следует обучать студентов? 4. Какие результаты должны быть достигнуты с помощью игры?

При постановке целей необходимо различать учебные цели игры и цели действий ее участников, которые ставятся ими, исходя из игровых ролей. Для проведения учебной игры преподаватель ставит дидактические и воспитательные цели, и реализоваться они должны в определенной игровой ситуации. Завершающей стадией конструирования игры является разработка инструктивного материала для ее участников в двух частях: 1. Методическая инструкция по проведению игры. 2. Ролевые инструкции играющим (инструкции, например, для исполнителей ролей инженера, начальника структурного подразделения организации и т.д.).

В вышеназванные инструкции включаются рабочие материалы игры, относящиеся к данному участнику. Они должны быть у каждого играющего⁴. Ролевые игры при обучении ведению деловой беседы применяются в профессиональном образовании методом моделирования какого-либо делового диалогового общения представителей двух компаний, организаций либо подразделений на производстве. Например, деловой беседы с будущими партнерами для обсуждения возможности поставки оборудования, либо обсуждения возможности участия в совместном проекте. В этом случае участники принимают на себя роли различных должностей и профессий. Ролевые игры, разработанные для конкретных этапов деловой беседы, вводят студентов в сферу ее проведения; вырабатывают у них способность реально оценивать ситуацию, в которой ведется беседа; находить решения для ее совершенствования в соответствии с прорабатываемым этапом беседы. Они являются мощным стимулом активизации самостоятельной работы по приобретению обучающимися коммуникативных умений и навыков. Приобретенные в процессе ролевой игры практические навыки позволят будущим специалистам избежать ошибок в деловом общении, которые возникают при переходе к самостоятельной трудовой деятельности. Ролевая игра наилучшим образом приспособлена для реализации данных целей. Такие занятия позволяют имитировать живую динамическую обстановку реального проведения деловой беседы, обыгрывать на предлагаемых примерах действие конкретных факторов ведения беседы на определенных ее этапах.

Информационная структура ролевой игры представляет собой условия и способы связи

¹ Бельчиков Я. М., Бирштейн М. М. Деловые игры. – Рига: 1989.

² Там же. – С. 78.

³ Гуревич А.М. Ролевые игры и кейсы в бизнес-тренингах. – СПб.: 2006.

⁴ Бабкин В.Ф., Баркалов С.А., Щепкин А.В. Деловые имитационные игры в организации и управлении: Учебное пособие. – Воронеж: 2004.

между ее партнерами. Речевые средства имитационной модели беседы лучше всего воспроизводят рассматриваемую деловую ситуацию, поэтому творческая деятельность партнеров в процессе проведения игры состоит в установлении задачи/цели этапа беседы и способов ее решения. Именно непредсказуемость ролевой игры делает ее специфической формой познавательной деятельности. В качестве примера автором предлагается рассмотреть ниже приведенную игру. По конечной цели она является обучающей, так как направлена на появление новых знаний, закрепление навыков участниками и на формирование у них коммуникативной компетентности. По методам проведения – это ролевая игра, по условиям которой каждый из участников получает определенную роль и должен исполнить ее в соответствии с заданием. Игра разработана автором статьи для тренинга этапа аргументирования при обучении студентов ведению деловой беседы.

Ролевая игра «Аренда-ремонт: конфликт интересов». Тема: обсуждение ситуации ремонта вагонов, находящихся в аренде. Участники: начальник цеха текущего ремонта вагонного депо и заведующий отделом по договорам на аренду вагонов. Цель: научить участников аргументировать свою позицию при обсуждении конфликтной ситуации аренда-ремонт вагонов. Ход игры: студенты перенимают на себя роль начальник цеха и заведующего отделом. Применяя речевые средства методического инструментария для этапа аргументирования деловой беседы, они отстаивают свои позиции о текущем ремонте вагонов по графику ремонта и получению полной информации, когда можно произвести замену вагонов. Длительность: 7 – 8 минут (сама игра, включая подготовку аргументов участниками).

Раздаточный материал 1. Информация для начальника цеха текущего ремонта вагонного депо.

Вы – начальник цеха текущего ремонта вагонного депо Федеральной вагонной компании (ФВК), предоставляющей в аренду вагоны структурному подразделению Федеральной Грузовой Компании (ФГК). Все вагоны регулярно должны проходить осмотр и текущий ремонт. 10 вагонов, находящихся в аренде у ФГК, должны проходить текущий ремонт через неделю, дата и время ремонта определены. На осмотр и ремонт партии из 10 вагонов обычно уходит 10 рабочих дней. Две недели назад Вы в письменной форме предупредили начальника отдела по договорам на аренду о дате проведения ремонта и сообщили о том, что взамен предоставите другие 10 вагонов. Сегодня Вы хотите, чтобы маневровый локомотив Вашего депо забрал 10 вагонов с путей необщего пользования и доставил туда другие 10 вагонов. Только что машинист маневрового локомотива сообщил Вам, что вагоны на путях угольного промышленного предприятия загружены для перевозки и вернуться на эти пути только через 5 дней после доставки угля по месту на-

значения. Это означает, что Вам уже во второй раз придется организовывать вывоз (посылать маневровый локомотив и машиниста на пути угольного промышленного предприятия для вывоза 10 вагонов и доставку им на замену 10 других вагонов), платить слесарям-ремонтникам за работу в выходные дни, вносить изменения в график ремонта Вам придется сделать это, либо перенести даты осмотра и ремонта, что означает потерю денег и риск дожидаться окончания срока действия нынешнего техосмотра и текущего ремонта. Тогда эти вагоны еще долго будет невозможно сдать в аренду. Сейчас Вы собираетесь обсудить эту ситуацию с начальником отдела по договорам на аренду.

Раздаточный материал 2. Информация для начальника отдела по договорам на аренду.

Вы заведуете отделом по договорам на аренду вагонов вагонного депо при Федеральной вагонной компании (ФВК), предоставляющей в аренду вагоны Федеральной грузовой компании (ФГК). Один из наиболее ценных клиентов только что сообщил, что на их пути прибыл маневровый локомотив Вашего вагонного депо, чтобы вывезти 10 арендованных их угольным предприятием вагонов для осмотра и текущего ремонта. Он впервые слышит об этом, и сейчас уже слишком поздно передавать вагоны для ремонта, потому что они загружены углем для перевозки и вернуться на их пути только через 5 дней после доставки груза по месту назначения. Это будет конец недели, и тогда эти вагоны могут быть вывезены для текущего ремонта. Вы с ним согласились и сообщили машинисту маневрового локомотива, чтобы он возвращался в депо. Обычно в цехе текущего ремонта вагонного депо составляется график техосмотра и текущего ремонта. Начальник цеха сообщает Вам конкретные даты, направляет маневровый локомотив для вывоза одних вагонов и замены их другими. Вашим сотрудникам только остается предупредить арендатора и убедиться, что вагоны можно заменить. Ранее так и действовали, но Вам нужно владеть полной информацией, когда можно произвести замену вагонов. Вы не знаете, что произошло в этот раз, но у начальника цеха текущего ремонта вагонного депо есть привычка все делать по-своему. Настало время взять под свой контроль сложившуюся ситуацию.

Игра проходит в три этапа: установка на игру, сама игра и рефлексия. Первый этап служит вводом в игру, в процессе игры студенты овладевают умением приводить аргументы в ходе деловой беседы. При этом они должны усвоить знания своего профессионального направления (что сказать) и приобрести умение вести деловую беседу (как сказать). По окончании игры в обучаемой группе проводится ее анализ.

Непременным условием обучения ведению деловой беседы является ее «тренинговый» характер. Тренинг (англ. *training*) – это специальный тренировочный режим, тренировка⁵. В на-

⁵ Словарь иностранных слов. – 18-е изд., стер. – М.: 1989. – С. 518.

стоящее время это понятие в педагогике имеет более широкое значение и применение. На тренинге в широком значении слова используются многие методы: игровые (деловые, ролевые игры), кейсы, групповая дискуссия, мозговой штурм, видеоанализ, модерация и др. Тренинг в узком смысле означает отработку в упражнении определенной ситуации. Тренинг можно классифицировать как метод интерактивного обучения, целью которого является передача знаний, развитие определенных навыков и умений. Он применяется не только для получения новой информации, но и для применения полученных знаний на практике. «Тренинг предполагает развитие активной коммуникативной личности, способной искать и находить собственное решение коммуникативных задач, умеющей применять полученные знания и умения в речевых ситуациях общения»⁶. Для тренинга основное действие – игра, позволяющая участнику быть самим собой, возвышаясь до своего творческого Я. Проведение тренингов основывается на определенных, общих для многих видов тренингов принципах: активности; творческой позиции (личностного изменения и развития); осознания поведения; партнерского общения; особенности работы преподавателя-тренера.

Принцип активности предполагает вовлечение в специально разработанные действия участников тренинга (разыгрывание ролей, выполнения специальных упражнений, наблюдение за поведением других участников тренинга, готовность к действиям в любой момент). Принцип творческой позиции заключается в раскрытии творческого потенциала каждого участника тренинга в проблемной, неопределенной ситуации через осознание своих личных возможностей, ресурсов, особенностей. Принцип осознания поведения характеризуется переключением поведения участников с импульсивного на объективный уровень. Средством осознания своего поведения в ходе тренинга является обратная связь, которая «...в социально-психологическом смысле обозначает получение информации от окружающих о том, как они воспринимают наше поведение... Обратная связь позволяет участникам группы корректировать неадекватный образ действий и вырабатывать более оптимальную стратегию поведения»⁷. Принцип особенности работы преподавателя-тренера подразумевает аналитическую работу с группой и над самим собой.

Объектами диагностики являются план работы; уровень развития и сплоченности группы; взаимоотношения между участниками; использование риторического инструментария для различных этапов деловой беседы; умение аргументировать свою позицию, отстаивать свою точку зрения, убедить партнера по беседе в своей правоте; отношение участников к тренингу.

Рассмотрим две группы тренинга партнерского общения: упражнения содержательного плана по тренировке типов коммуникаций и упражнения для получения личностной обратной связи, более активно применяющихся для обучения ведению деловой беседы.

Упражнения содержательного плана дают возможность тренировки приемов, способов общения (восприятия и коммуникаций), элементов речевого поведения, которые могут быть включены в целостное действие: установления контакта в общении, понимания собственного состояния и состояния партнеров; передачи и приема сообщений и информации; умения слушать; улавливать подтекст и делать выводы.

Упражнения для получения личностной обратной связи способствуют стабилизации обстановки и повышению самооценки участников, актуализации личностных ресурсов и применению ими эффективных речевых средств, созданию позитивного эмоционального фона работы в группе и принятия участниками решений. В качестве примера одного из тренингов автор предлагает рассмотреть отработку ведения беседы.

Группа делится на подгруппы по два или четыре человека. Преподаватель предлагает каждой из них разработать стратегию и продумать ход деловой беседы по определенным темам. Темы указаны на обратной стороне листов, по одному из которых преподаватель предлагает выбрать представителю каждой подгруппы. Можно предложить двум подгруппам подготовиться к ведению беседы по одной теме. Каждая подгруппа докладывает о выполнении задания (два студента из каждой подгруппы проигрывают ситуацию). Группа может предложить другой вариант начала беседы или аргументации. Желательно сравнить два варианта подготовки беседы на одну тему.

Примерные темы деловых бесед: 1. Собеседование на ярмарке вакансий (в конце обучения в ВУЗе) с представителями организаций в качестве будущих молодых специалистов. 2. Собеседование при приеме на работу по специальности по окончании ВУЗа. 3. Беседа с организатором курсов по подготовке машинистов / электриков 3 разряда / составителей поездов, на которых Вы хотели бы обучаться, несмотря на то, что занятия начались 15 дней назад. 4. Беседа с рек-

⁶ Лулева Л.П. Тренинг профессионально ориентированных риторик, дискуссий, общения: учебное пособие для студентов, аспирантов и преподавателей. – Самара: 2009. – С.6.

⁷ Большаков В.Ю. Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры. Социально-психологический центр. – СПб.: 1996.

тором университета о разрешении обучаться по другой специальности.

Тренинги формирования навыков взаимодействия с партнерами по деловой беседе способствуют правильной психологической установке по отношению к партнерам, помогают сделать более эффективными коммуникации с ними и овладеть искусством ведения деловой беседы. В процессе тренингов формируются определенные практические навыки: 1. Первичное представление о сфере применения и понимание технологии навыка. 2. Единичный опыт применения навыка на практике. 3. Начальная автоматизация навыка, которая является базовой основой для профессиональной деятельности в будущем. 4. Навыки работы в условиях изменения ситуации, внешней среды, поведения и речи партнеров.

Рассмотрев в статье ролевую игру и тренинговые упражнения в качестве интерактивных форм обучения ведению деловой беседы, автор приходит к следующим выводам:

1. Ролевую игру как форму контекстного обучения следует выбирать, прежде всего, для решения следующих педагогических задач: а) формирования у студентов целостного представления о проведении деловой беседы в профессиональной деятельности; б) формирования познавательной мотивации; в) развития теоретического и практического мышления для эффективного делового общения в профессиональной сфере; г) приобретения опыта делового общения, в том числе и принятия индивидуальных решений.

2. Ролевую игру можно определить как метод, и для автора представляется четыре важных аспекта изучения ролевой игры как метода:

а) метода обучения, обеспечивающего интенсификацию образования, развитие коммуникативных навыков и активность обучающихся; б) метода экспериментирования в области делового общения с проигрыванием многочисленных вариантов и выявлением оптимального из них для ведения деловой беседы; в) метода тренажера, позволяющего получить опыт работы до фактического ее выполнения; г) эффективного метода применения речевых средств, риторического инструментария. Ролевая игра ведет к развитию у студентов предприимчивости и изобретательности, активного самостоятельного мышления и коммуникативных особенностей личности, что и является основой формирования коммуникативной компетенции обучающихся.

3. Приемы и активные методы обучения, применяемые в тренинге, являются совокупностью средств и способов активизации мыслительной, учебно-познавательной деятельности, раскрытия творческого потенциала для личностного и профессионального развития. В течение тренинга каждый участник имеет возможность в сжатые сроки обогатить, переоценить, осознать свой жизненный опыт и себя как личность, сориентироваться в будущей профессии. В ходе тренинга происходит моделирование деятельности будущих специалистов разных направлений.

Все перечисленное в результате применения описанных выше элементов тренингов приводит к повышению уровня раскрытия и мобилизации личностного потенциала в работе учебных групп и, как следствие, к повышению ритмичности, слаженности и эффективности учебного процесса.

INTERACTIVE EDUCATIONAL FORMS IN BUSINESS DISCOURSE

© 2013 I.G.Krasilnikova^o

Samara State Transport University

The article deals with the aspect of application of interactive forms and methods when teaching students business communication. It enables not only to improve the level of students' knowledge, skills and abilities but also to reveal their new opportunities, develop various capabilities which is essential to form students' rhetorical competence. The author pays special attention to the features of training exercises and role-playing games application in teaching students business communication. Training models for practicing preparation for business communication and role-playing games at the argumentation stage are presented in the article. Application of the above mentioned interactive techniques proves to be efficient as they help to form students' communicative competence in the course of training.

Keywords: business discourse, interactive educational forms, role-playing game, training, rhetorical tools, discourse partner (interlocutor), communicative competence.

^o Irina Grigoryevna Krasilnikova, post-graduate student, lead translator, senior teacher. E-mail: krasil-irina@yandex.ru