

УДК 378.4

Мухаметшина Ольга Викторовна

ФГБОУ ВПО «Челябинский государственный педагогический университет»

Филиал в г. Миассе

Россия, Миасс¹

Старший преподаватель

E-Mail: Muhametshina2010@mail.ru

К вопросу формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров

Аннотация. Особо актуальный характер в процессе подготовки будущего менеджера приобрело формирование его коммуникативно-рефлексивной компетенции. Коммуникативные навыки необходимы для успеха в любом виде деятельности и являются обязательным компонентом организаторских способностей и способностей к руководству; они обеспечивают эффективность коммуникативной деятельности личности, прежде всего общения с другими личностями, и психологическую совместимость в деятельности.

В данной статье описан формирующий этап экспериментальной работы по реализации системы формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров.

Необходимым компонентом профессионального развития личности является коммуникативно-рефлексивная компетенция, так как она позволяет обеспечить личностно-профессиональное становление будущего специалиста и оптимизирует сам процесс профессиональной деятельности. Коммуникативно-рефлексивная компетенция — относительно новое понятие, которое направлено на достижение необходимой квалификации современных специалистов нового века в профессиональной сфере. Коммуникативно-рефлексивная компетенция является совокупностью конкретных качеств личности, способностей, коммуникативных знаний и умений, обеспечивающих успешную реализацию в профессиональной деятельности, предполагающей умение сотрудничать, вступать в контакты, готовность к изменениям, ответственность за последствия своих поступков. Формирование коммуникативно-рефлексивной компетенции предполагает решить проблему подготовки личности к профессиональной деятельности. Особую значимость коммуникативно-рефлексивная компетенция приобретает в процессе подготовки будущих менеджеров.

Ключевые слова: коммуникативно-рефлексивная компетенция; компетентность; педагогические условия; квалификация; система; менеджер; тренинг; контрольная группа; экспериментальная группа.

Идентификационный номер статьи в журнале 113PVN314

¹ 456313, Челябинская обл., г. Миасс, ул. Керченская 42-71

Экспериментальная работа по реализации системы формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров осуществлялась автором на основе выявленного комплекса педагогических условий.

На формирующем этапе экспериментальной работы автором внедрялась система формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров, которая включает в себя мотивационно-личностный, информационно-когнитивный, поведенческо-процессуальный и рефлексивно-оценочный компоненты; создавались педагогические условия ее эффективного функционирования.

Экспериментальная работа осуществлялась в процессе изучения студентами курса «Коммуникативно-рефлексивная компетенция менеджера». В соответствии с целью формирующего эксперимента было сформировано три экспериментальные группы и одна контрольная. Обучение в экспериментальных группах отличалось от обучения в контрольной группе тем, что в экспериментальных группах оно было направлено на формирование коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров.

В экспериментальных группах обучение было построено на основе разработанной автором системы формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров при внедрении педагогических условий.

В контрольной группе целенаправленной работы по формированию коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров организации не велось, обучение осуществлялось вне комплекса выделенных условий.

В ходе констатирующего этапа экспериментальной работы выяснилось, что большая часть будущих менеджеров (57,92%) обладает сформированностью коммуникативно-рефлексивной компетенции на адаптивно-ознакомительном уровне.

Реализация разработанной системы формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров осуществлялась в процессе изучения студентами курса «Коммуникативно-рефлексивная компетенция менеджера». Задачами данного курса являются следующие: помочь студентам овладеть основами коммуникативной культуры в деловом общении, стилистическими и лексическими приемами ораторской речи; познакомить студентов с особенностями делового общения с иностранными партнерами, а также правилами речевого этикета; формировать умения и навыки применения на практике полученных знаний в конкретных коммуникативных ситуациях. Изучение данного курса тесно связано с такими дисциплинами как «Основы менеджмента», «Философия», «Социология», «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык». Курс ориентирован на применение широкого комплекса активных методов обучения, таких как дискуссия, ролевая игра и др. Эффективность обучения, обеспечивающего развитие данной компетенции, во многом зависит от правильно подобранных методов обучения, т.е. от способа воздействия на слушателей для достижения поставленных целей обучения. Традиционные методы обучения полезны при передаче информации о психологии людей, о методах и приемах, используемых в общении. К традиционным методам относят лекции, семинары, просмотр учебных фильмов, самостоятельную работу с учебными текстами, письменные задания. Эти методы позволяют снизить затраты на обучение, дают возможность демонстрировать образец монологической и диалогической речи, позволяют развивать устную и письменную речь, языковую культуру слушателей. На последующих стадиях обучения, где происходит отработка коммуникативных навыков и рефлексия участников, больше подходят методы активного обучения. К таким методам относят групповые дискуссии, изучение кейсов (разбор практических ситуаций), деловые и ролевые игры.

Такие разделы как «Социально-экономические факторы, детерминирующие необходимость формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции менеджеров» и «Профессиограмма менеджера» способствовали формированию положительной мотивации студентов к своей будущей профессиональной деятельности. Знакомство с профессиональными качествами менеджеров, определяющих коммуникативно-рефлексивную компетенцию, создавало положительный базис для личностного профессионального роста, формировало стремление к самосовершенствованию.

Рефлексия собственной профессиональной деятельности студентов осуществлялась через призму рефлексивно-оценочного компонента системы формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров. В частности, обучающиеся принимали участие в анализе ситуаций, которые имели профессиональный характер, учитывая при этом действия других людей в своем поведении. Таким образом, будущие менеджеры могли осмыслить свои качества и действия в настоящем в сравнении с прошлым, а также прогнозировать перспективы развития.

Взаимодействие всех четырех компонентов системы формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров выводит данную компетенцию на уровень, необходимый для эффективной профессиональной деятельности.

Следует отметить, что мотивация пронизывает весь процесс формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров.

Успех в профессиональной деятельности менеджера зависит не только от способностей и знаний, но и от мотивации (стремления работать и достигать высоких результатов). Чем выше уровень мотивации и активности, тем больше факторов (т.е. мотивов) побуждают студента к деятельности, тем больше усилий он склонен прикладывать.

Одним из наиболее важных компонентов мотивационной структуры учебно-профессиональной деятельности менеджеров является интерес. В процессе опытно-экспериментального обучения автором использовались такие приемы обучения, которые вызвали интерес к содержанию и результатам учебно-профессиональной деятельности, давали возможность студентам проявлять самостоятельность и инициативность. Использование на занятиях исследовательских, развивающих методов способствовало обеспечению мотивации учебной деятельности и, соответственно, процессу формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров.

Данные психологии мотивов и эмоций позволяют сделать вывод, что они представляют важный компонент процесса обучения. Таким образом, создание соответствующего эмоционального настроения является важным условием успешного протекания процесса формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров. По мнению С. Л. Рубинштейна, для того чтобы обучаемый по-настоящему включился в работу, нужно сделать поставленные в ходе учебной деятельности задачи не только «понятными, но и внутренне приятными им, т.е. чтобы они приобрели значимость и нашли, таким образом, отклик и опорную точку в его переживании. Уровень сознательности существенно определяется тем, насколько личностно значимым для учащегося оказывается то, что объективно, общественно значимо» [8, с.81].

Необходимо показать студентам, каким образом приобретаемые на данном этапе знания и практические умения могут быть использованы ими в их профессиональной деятельности. Также важно сформировать у будущих менеджеров понимание важности их умственного труда для развития их личности и становления их профессиональных качеств.

Целью проводимого автором тренинга «Самопрезентация личных и профессиональных качеств менеджера» являлось формирование у студентов знаний, умений и навыков

самопрезентации. Даная цель определила выбор следующих задач: формирование умений и навыков установления контактов, обучение этике делового взаимодействия, формирование собственного речевого стиля, обучение языку телодвижений. Большую роль в деятельности менеджера играют следующие умения: умение быстро и точно распознавать свойства и состояние конкретного человека; умение располагать к себе мимикой, интонациями и риторическими оборотами; умение связно объяснить, ненавязчиво показать конкретному человеку те новые возможности, которые он получит после начала сотрудничества; умение показать навыки делового взаимодействия с тем, чтобы продемонстрировать свою способность ценить своё и чужое время, оптимальным образом организовывать деловую деятельность. Программа тренинга состояла из четырёх этапов. Первый этап посвящен изучению языка телодвижений: смысла отдельных жестов, смысла комбинаций жестов, контекстного смысла, а также того, как наилучшим образом располагать к себе людей. Второй этап направлен на совершенствование вербальных возможностей будущих менеджеров: развитие акустических характеристик речи, владение интонациями и риторическими оборотами. Третий этап направлен на развитие умения и навыков самоотдачи в общении и вообще во взаимодействии с другими людьми, то есть на переход от своих проблем и потребностей к интересам партнера. Четвертый этап полностью посвящен этике деятельности профессионального и организационного плана: тому, как наилучшим образом презентовать себя заочно, навыкам деловой этики, аксессуарам делового человека. Данный тренинг направлен на формирование этих умений, а также на получение соответствующих знаний, которые призваны способствовать развитию определенных умений и навыков в дальнейшей самостоятельной деятельности менеджера, а также помогать ему в анализе конкретных профессиональных ситуаций. Проведенный тренинг вызвал интерес студентов к своей профессиональной деятельности, что в свою очередь способствовало формированию коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров.

Следующим шагом в освоении студентами разработанного автором курса «Коммуникативно-рефлексивная компетенция менеджера» было проведение тренинга формирования коммуникативных умений и навыков, задачами которого являлись: расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения; отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми; овладение навыками эффективного слушания; активизация процесса самопознания и самоактуализации; расширение диапазона творческих способностей будущих менеджеров. Успешность занятия во многом определялась мотивацией обучения эффективному общению. Выработка мотивации происходила с помощью различных заданий. Приведем несколько примеров. Задачами тренингового упражнения «Дискуссия» являлось формирование паралингвистических и оптокинестических навыков общения; совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне. Группа студентов разбивалась на «тройки». В каждой тройке распределялись обязанности. Один из менеджеров играл роль «глухого-и-немого»: он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении - зрение, жесты, пантомимика; второй - роль «глухого и паралитика»: он может говорить и видеть; третий «слепой-и-немой»: он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи. Основной смысл данного упражнения состоял в том, что студент-менеджер, выполняя не свойственную ему роль, лучше начинал понимать мотивы того, с кем приходилось взаимодействовать в характерных обстоятельствах реального общения. Данный тренинг формирования коммуникативных умений и навыков способствовал овладению приемами эффективного общения также через технику активного слушания. Вниманию студентов была предложена методика на определение степени выраженности умения слушать другого человека. Согласно данной методике, будущие менеджеры должны были ответить утверждением «да» или «нет» на 16 поставленных вопросов, например, на такие как «Ждете

ли Вы терпеливо, пока другой закончит говорить и даст Вам возможность высказаться?»; «Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?»; «Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?» и т. д. В конце опроса проводилась обработка результатов. Студентам была представлена следующая интерпретация:

- 6 баллов и ниже свидетельствуют о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (т. е. удовлетворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации - когда молчать и слушать, а когда говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания.
- от 7 до 10 баллов - средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение скорее проявляется ситуативно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации. Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания.
- 10 баллов и выше свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой информации. Такой человек является эффективным работником, если в основе деятельности лежит общение с людьми.

Следующим этапом реализации техники активного слушания являлось то, что студенты-менеджеры должны были разбиться на пары и решить, кто говорящий, а кто слушающий. Затем преподаватель сообщал, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 минут «очень скучного рассказа». После чего преподаватель отзывал в сторону будущих «рассказчиков», якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ «очень скучным». На самом деле студентам давались разъяснения (так, чтобы «слушающие» не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендовалось после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 секунд выраженная реакция отсутствовала, следовало продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращалось. Всем членам группы раскрывалось действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просили держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как «глухое молчание»).

Затем будущим менеджерам был представлен список наиболее типичных приемов слушания с необходимыми пояснениями:

1. глухое молчание.
2. угу-поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание подбородком и т.п.).
3. эхо - повторение последних слов собеседника.
4. зеркало - повторение последней фразы с изменением порядка слов.
5. парафраз - передача содержания высказывания партнера другими словами.
6. побуждение - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь («Ну и...», «Ну и что дальше?», «Давай-давай» и т.п.).

7. уточняющие вопросы - вопросы типа «Что ты имел в виду, когда говорил ...?».
8. наводящие вопросы - вопросы типа «Что-где-когда-почему-зачем», расширяющие сферу, затронутую говорящим; нередко такие вопросы являются по существу уводящими от линии, намеченной рассказчиком.
9. оценки, советы.
10. продолжения - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, «подсказывает слова».
11. эмоции – «ух», «ах», «здорово», смех, «ну-и-ну», «скорбная мина» и пр.
12. нерелевантные и псевдорелевантные высказывания - высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально («кстати о музыке...» и следует информация о гонорах известных музыкантов).

После ознакомления со списком «рассказчикам» было предложено описать наблюдаемые ими реакции слушателей и дать им классификацию на основе приведенной схемы. Студентами выявлялись наиболее часто используемые реакции и обсуждались их положительные и отрицательные стороны в ситуациях общения. В контексте занятия также приводилась трехкратная схема выслушивания: «Поддержка - Уяснение – Комментирование» и обсуждалась уместность появления тех или иных реакций на разных тактах выслушивания. Таким образом, проанализировав полученную на занятии информацию, менеджеры пришли к выводу, что на такте «Поддержки» наиболее уместным представляются такие реакции как угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение, на такте «Уяснения» - уточняющие вопросы и парафраз, а оценки и советы приемлемы на такте «Комментирования».

На данном этапе также проводился ряд упражнений, таких как «Диспут», «Спор при свидетеле», «Карусель». На заключительной части занятия происходило совершенствование коммуникативной культуры, подведение итогов работы группы. Студенты группы обсуждали, что, как они определили, каждому помогает в общении, а что мешает.

Таким образом, проведенные автором тренинги способствовали мотивации учебной деятельности студентов-менеджеров. На занятиях происходило закрепление и углубление полученных знаний, направленных на формирование коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров, а также совершенствование умений в их применении, создавались условия для активного обмена опытом студентов.

Рефлексия в профессиональной деятельности менеджера обеспечивает осмысление прошлого и предвосхищение будущего, позволяет взглянуть на себя со стороны, проанализировать свои мысли, чувства, действия, а при необходимости скорректировать свои знания и представления, деятельность и взаимодействие с другими субъектами. Другими словами, способность менеджера к рефлексии во многом определяет успешность его профессиональных действий в новых для него условиях. Поэтому особенно важно уделять этому аспекту должное внимание в процессе подготовки будущих менеджеров в вузе.

Проанализировав результаты диагностики способностей будущих менеджеров организации к коммуникативно-рефлексивной деятельности, автор пришел к выводу о необходимости проведения ряда занятий, задачами которых являются: формирование и развитие установки на самопознание и саморазвитие; овладение навыками практического самопознания; развитие личностно значимых качеств: профессиональной рефлексии, эмпатии, критичности и гибкости установок; преодоление психологических барьеров, мешающих полноценному самовыражению.

Овладению навыками самопознания послужили различные упражнения, которые направлены на создание благоприятных условий для работы группы будущих менеджеров, создание атмосферы искренности и доверия, принятие правил групповой работы, самодиагностику и самораскрытие членов группы, развитие креативности и формирование необходимой коммуникативной дистанции. Таковыми упражнениями являлись:

- упражнения, направленные на раскрепощение студентов группы, снятие напряжения и сокращение эмоциональной дистанции («Зеркало», «Найди пару»);
- упражнения на углубление процессов самораскрытия, развития умений самоанализа и преодоления психологических барьеров, мешающих полноценному самовыражению («Автопортрет», «Без маски», «Образ «Я»»);
- упражнения на групповую сплоченность («Единство», «Фоторобот»).

На заключительном этапе занятия проводилась рефлексия взаимоотношений позиций будущих менеджеров (упражнение «Позиция»). Студенты образовали два круга: внутренний и внешний. Внешний круг двигался, внутренний оставался на месте. Находящиеся во внешнем круге высказывали свое впечатление о партнере по внутреннему кругу, начиная с фразы «Я вижу тебя», «Я хочу тебе сказать», «Мне нравится в тебе». Через 2 минуты внешний круг смещался на одного человека и т.д.

Таким образом, в ходе проведенных занятий студенты-менеджеры овладели навыками практического самопознания, которые могут быть использованы ими в будущей профессиональной деятельности. На основе полученных профессиональных знаний рефлексивная функция позволила им осмыслить собственные возможности в своей профессиональной области, а также регулировать поведение на основе принятых правил.

Обобщая вышесказанное, следует отметить, что, согласно компетентностному подходу, который выдвигает на первое место не информированность будущего менеджера, а умения разрешать проблемы, технологии для формирования коммуникативно-рефлексивной компетенции будущих менеджеров в диссертационном исследовании автора носили практико-ориентированный характер, что в результате помогало сформировать способность студента к действию, решению профессиональных задач. Вышеописанные методы дали возможность моделировать реальные ситуации и разнообразные аспекты профессиональной деятельности менеджера, найти решение конкретной задачи и ощутить последствия принятых решений. Методы активного обучения весьма эффективны, так как позволили студентам отработать навыки межличностного общения в типичных рабочих ситуациях, получить обратную связь, скорректировать свое поведение и найти альтернативные способы решения проблем.

ЛИТЕРАТУРА

1. Деркач А. А. Психология развития профессионала / А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин, А. К. Маркова. - М.: 2000 - 123 с.
2. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент: Учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ Е.Л.Драчева, Л.И.Юликов. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2002. — 288 с.
3. Зазыкин В. Г. Менеджер: психологические секреты профессии / В. Г. Зазыкин, А. П. Чернышов. - М., 1992. - 163 с.
4. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. – Санкт –Петербург: Питер, 2000. – 372 с.
5. Крылов А. Н. Менеджмент коммуникаций. Теория и практика. М.: Издательство национального института бизнеса, 2002. - 228 с.
6. Кузьмина Н. В. Понятие "педагогическая система" и критерии ее оценки. - Л.: ЛГУ, 1980 - 352 с.
7. Практическая психология для менеджеров / Под ред. М. К. Тутушкиной. - М. : Филинь, 1996. - 368с.
8. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – М.: Педагогика, 1971. – 424 с.
9. Уткин Э. А. Профессия - менеджер. - М., 1992 - 176 с.
10. Хуторской А. В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования // Народное образование. - № 2, 2001. – С. 58-64.

Рецензент: Быстрая Елена Борисовна, профессор, доктор педагогических наук, зав. кафедрой немецкого языка ФГБОУ ВПО «Челябинский государственный педагогический университет».

Olga Muhametshina
Chelyabinsk state pedagogical university
Russia, Miass
E-Mail: Muhametshina2010@mail.ru

To a question of formation of communicative-reflexive competence of future managers

Abstract. Especially actual character in the course of training of future manager is formation of his communicative-reflexive competence. Communicative skills are necessary for success in any kind of activity and are an obligatory component of organizing abilities and abilities to the management; they provide efficiency of communicative activity of the personality, first of all communication with other persons, and psychological compatibility in activity.

In this article the forming stage of experimental work on realization of system of formation of communicative-reflexive competence of future managers is described.

Necessary component of professional development of the personality is communicative-reflexive competence as it allows to provide personal and professional formation of future expert and optimizes process of professional activity. Communicative-reflexive competence — rather new concept which is directed on achievement of necessary qualification of modern experts of a new eyelid in the professional sphere. Communicative-reflexive competence is set of concrete qualities of the personality, abilities, communicative knowledge and the abilities providing successful realization in professional activity, assuming ability to cooperate, come into contacts, readiness for changes, responsibility for consequences of the acts. Formation of communicative-reflexive competence assumes to solve a problem of training of the personality to professional activity. Communicative-reflexive competence gains the special importance in the course of training of future managers.

Keywords: communicative-reflexive competence; competence; pedagogical conditions; qualification; system; manager; training; control group; experimental group.

Identification number of article 113PVN314

REFERENCES

1. Derkach A. A. Psihologija razvitija professionala / A. A. Derkach, V. G. Zazykin, A. K. Markova. - M.: 2000 - 123 s.
2. Dracheva E.L., Julikov L.I. Menedzhment: Ucheb. posobie dlja stud. uchrezhdenij sred. prof. obrazovanija/ E.L.Dracheva, L.I.Julikov. — 2-e izd., ster. — M.: Izdatel'skij centr «Akademija», 2002. — 288 s.
3. Zazykin V. G. Menedzher: psihologicheskie sekrety professii / V. G. Zazykin, A. P. Chernyshov. - M., 1992. - 163 s.
4. Il'in E. P. Motivacija i motivy. – Sankt –Peterburg: Piter, 2000. – 372 s.
5. Krylov A. N. Menedzhment kommunikacij. Teorija i praktika. M.: Izdatel'stvo nacional'nogo instituta biznesa, 2002. - 228 s.
6. Kuz'mina N. V. Ponjatie "pedagogicheskaja sistema" i kriterii ee ocenki. - L.: LGU, 1980 - 352 s.
7. Prakticheskaja psihologija dlja menedzherov / Pod red. M. K. Tutushkinoj. - M. : Filin#, 1996. - 368s.
8. Rubinshtejn S. L. Problemy obshhej psihologii / S. L. Rubinshtejn. – M.: Pedagogika, 1971. – 424 s.
9. Utkin Je. A. Professija - menedzher. - M., 1992 - 176 s.
10. Hutorskoj A. V. Ključevye kompetencii kak komponent lichnostno-orientirovannoj paradigmy obrazovanija // Narodnoe obrazovanie. - № 2, 2001. – S. 58-64.