



Подготовка студентов-педагогов к устному деловому общению

А.С. ЛЬВОВА,

кандидат педагогических наук, доцент кафедры филологических дисциплин и методики их преподавания в начальной школе, Институт педагогики и психологии образования Московского городского педагогического университета

Основной целью обучения студентов в педагогическом университете является формирование их профессиональной компетентности. Вопросы повышения качества подготовки педагога в бакалавриате по отдельным профессиональным вопросам призвана решить система курсов по выбору. Но какие именно курсы, направленные на становление коммуникативной компетенции, следует предложить студентам? Как необходимо организовать учебный процесс? Какие расставить акценты?

В Институте педагогики и психологии образования Московского городского педагогического университета разработан курс, посвященный проблемам формирования коммуникативной компетентности будущих педагогов в области делового общения.

Причины, истоки подготовки курса «Основы делового общения педагога» таковы: во-первых, современное демократическое общество заинтересовано в формировании личности, в совершенстве владеющей культурой деловой коммуникации, а также умением организовать беседу или переговоры, обсудить спорный вопрос по телефону. Во-вторых, начальная школа заинтересована в том, чтобы образовательный процесс вели учителя, владеющие не только педагогической культурой общения с детьми, но и делового общения, способные организовать взаимодействие с участниками образовательного процесса: коллегами, родителями, социальными партнерами и др. Готовность педагога к деловому общению способствует эффективному становлению его профессиональных контактов и является образцом речевого поведения для младших школьников.

В соответствии с требованиями ФГОС

НОО современная начальная школа призвана вооружить младшего школьника «...навыками сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях, умениями не создавать конфликтов и находить выходы из спорных ситуаций» [1]¹.

Показателями высокого уровня коммуникативной компетентности педагога являются полные лингвориторические знания о деловом общении в контексте проблем коммуникации, сформированные диалогические умения, способность вести деловое общение с учетом специфики жанров деловой коммуникации. Созданный курс «Основы делового общения педагога» помогает осуществить такую подготовку. Структура типового занятия курса предполагает наличие следующих компонентов: изучение теоретического материала; совершенствование диалогических умений студентов; применение знаний и умений в ходе ситуационного анализа, группового решения проблемных задач, «мозгового штурма», что позволяет преодолеть абстрактность изучаемого материала и дает возможность приблизить обучение к жизни.

Одним из условий успеха в работе является мотивация учебно-познавательной деятельности студентов. Поэтому на первом занятии целесообразно предложить будущим учителям высказаться о том, почему они выбрали именно эту дисциплину, чего ждут от занятий. Предполагаемые ответы студентов: «...возрастание роли делового общения в жизни современного человека; необходимость использования жанров делового общения в профессиональной коммуникации с родителями учеников, коллегами, социальными партнерами; роль умений делового общения самого учителя в

¹ В квадратных скобках указан номер работы из списка «Использованная литература». — *Ред.*



процессе формирования коммуникативной компетентности школьников...».

В теоретическом плане на занятиях курса необходимо рассмотреть вопросы: коммуникация и общение, устное деловое общение, коммуникативная модель устного делового общения, функциональный подход к изучению проблем деловой коммуникации, жанры устного делового общения. Своеобразие работы состоит в том, что выстраивается она «от студента», протекает в русле знаково-контекстного обучения.

Технология *знаково-контекстного обучения* способствует преодолению в системе профессионального образования противоречия между учебной деятельностью студентов и профессиональной деятельностью педагога посредством трансформации компонентов познавательной деятельности в профессиональную активность. Например: трансформация абстрактного предмета учебно-познавательной деятельности — в реальный предмет педагогической деятельности; отдельно сформированных на учебных занятиях умений — в систему профессиональных умений; индивидуально усвоенного знания — в коллективный характер профессиональной деятельности и др.

Суть технологии обучения студентов педагогов устному деловому общению заключается в следующем: во-первых, в усвоении студентом абстрактных лингвистических знаний на примерах деловой коммуникации педагога; во-вторых, в моделировании делового общения педагога с участниками образовательного процесса (родителями, коллегами, администрацией, социальными партнерами и др.). Организацию занятий посредством знаково-контекстной технологии обеспечивают следующие активные методы обучения: групповое решение проблемных задач, «мозговой штурм», анализ коммуникативной ситуации делового общения и др. [2].

При реализации метода группового решения проблемных задач студентам предлагаются для обсуждения в микрогруппах, а затем для общекурсовой дискуссии вопросы: «Что такое деловое и профессиональное общение?», «Какова роль интерпретации в деловом общении педагога?», «Каким образом в деловой речи педагога проявляется

краткость как черта официально-делового стиля?» и др. Использование на занятиях группового решения проблемных задач позволяет студентам овладевать навыками обнаружения противоречия в точках зрения собеседников, учиться оппонировать собеседнику, аргументировать собственную позицию с целью всестороннего сопоставления, сравнения, анализа и поиска правильного, истинного способа решения проблемы.

Метод «мозгового штурма» в общем виде состоит из четырех этапов.

На первом этапе перед студентами ставится проблема, которая требует решения. Студенты должны обосновать пути решения данной проблемы.

Приведем пример задания для «мозгового штурма»: «Назовите особенности официально-делового стиля. Какими языковыми средствами обеспечиваются названные особенности?» Далее определяются рабочие и экспертные группы. В рабочих группах ведется поиск ответа на поставленный вопрос. В обязанности экспертной группы входит разработка критериев для оценки лучших идей с последующим их отбором. Кроме того, на первом этапе «мозгового штурма» важно сообщить или напомнить участникам правила поиска решения проблемы.

Ф.В. Шариповым [2] сформулированы правила ведения «мозгового штурма»: 1) раскрепощение мысли; 2) запрет взаимных критических замечаний, промежуточной оценки; 3) освобождение от шаблонного мышления; 4) развитие предложенных идей; 5) формулировка вопросов с целью уточнения и развития идей; 6) расчленение проблемы на составные элементы, размышление над каждым элементом в отдельности; 7) изменение параметров поставленной проблемы.

Второй этап «мозгового штурма» представляет собой упражнение в быстром поиске ответов на вопросы. Задача этапа — помочь участникам максимально освободиться от воздействия психологических барьеров: неловкости, стеснительности, замкнутости, скованности и др.

Приведем примеры тренировочных вопросов и заданий в контексте предложенного ранее задания «мозгового штурма»: 1) «Найдите случаи нарушения лексической



сочетаемости в устойчивых словосочетаниях и исправьте их: *соблюдать правила, соблюдать законы; представлять интересы, представлять итоги*; 2) «Проанализируйте данные словосочетания и укажите на разницу в значении паронимов: *типичный — типовой (типичный город, типичный ученый, типичный случай, типичный персонаж, типичный образ; типовой бланк, типовая модель, типовый договор)*».

Третий этап «мозгового штурма» — генерирование идей в рабочих группах. В ходе наблюдения за студентами в рабочей группе преподавателю целесообразно фиксировать внимание собеседников на высказанных мнениях, напоминать будущим учителям о необходимости аргументировать свою точку зрения, спрашивать их мнение относительно выбора наиболее убедительного истинного суждения, проявлять интерес к сформулированным студентами выводам. Важно побуждать студентов-педагогов вступать в диалог друг с другом: задавать уточняющие вопросы, переспрашивать, высказывать согласие и несогласие с мнением однокурсника. Следует поощрять соблюдение правил «мозгового штурма», адекватное использование в речи формул речевого этикета, несловесных средств общения.

На последнем этапе «мозгового штурма» экспертной группой оцениваются и отбираются наилучшие идеи с позиции выдвинутых критериев. Например, в качестве критериев отбора наилучших идей при выполнении задания об особенностях официально-делового стиля членами экспертной группы могут быть выдвинуты следующие позиции: количество охваченных языковых особенностей (словообразование, лексика, морфология, синтаксис и др.); полнота характеристики языковой особенности; наличие примеров из речи педагога в устном деловом общении. После сообщения и обоснования членами экспертной группы лучших идей всеми участниками «мозгового штурма» принимается коллективное решение по выполняемому заданию.

Ситуационный метод обучения студентов деловой коммуникации представляет собой анализ речевой ситуации делового общения педагога в определенном жанре с последующим составлением и разыгрыванием собственных диалогов. Например: «Прочитайте диалог в жанре разговора по телефону. Какие диалогические единства представлены в диалоге?»

После выполнения задания аналитического характера студентам предлагается активизировать лингвориторические знания и коммуникативные умения при создании собственного речевого произведения в определенном жанре делового общения. Например: «Составьте и разыграйте диалог делового разговора по телефону в сфере образования по инструкции: *Интенция: информирование. Социальные роли собеседников: руководитель — подчиненный. Основная часть разговора: запрос и представление информации, описание ситуации. Обязательное использование в основной части риторических и резюмирующих вопросов*».

Таким образом, эффективной технологией организации образовательного процесса в курсе «Основы делового общения педагога» выступает знаково-контекстное обучение, применение активных методов подготовки педагогов для начальной школы. В ходе реализации методов знаково-контекстного обучения имеет место моделирование речевой ситуации, приближенной к производственной действительности, создание на учебных занятиях курса атмосферы делового общения педагога. Курс «Основы делового общения педагога» позволяет будущим педагогам начальной школы повысить уровень профессиональной коммуникативной компетенции.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования. М., 2011. С. 8.
2. Шарунов Ф.В. Педагогика и психология высшей школы. М., 2013. С. 65–116.