

ПЕДАГОГИКА ВЫСШЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ШКОЛЫ

Лебедева Наталья Сергеевна

канд. филол. наук, доцент

ФГАОУ ВО «Нижегородский государственный

университет им. Н.И. Лобачевского»

г. Нижний Новгород, Нижегородская область

МЕТОД РОЛЕВОЙ ИГРЫ В ПРЕПОДАВАНИИ ДИСЦИПЛИНЫ «КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ» СТУДЕНТАМ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

Аннотация: данная статья посвящена работе над коммуникативными навыками в ходе преподавания дисциплины «Культура речи и деловое общение» студентам экономических специальностей. Очевидно, что коммуникативные навыки необходимы студентам и выпускникам экономического факультета для успешного трудоустройства, проведения деловых переговоров, рекламных акций. Использование методов социально-психологического тренинга на практических занятиях, в частности, ролевой игры способствует более глубокому восприятию профессиональных знаний.

Ключевые слова: деловое общение, упражнение, метод социально-психологического тренинга, ролевая игра.

Дисциплина «Культура речи и деловое общение» в рамках экономического высшего образования предназначена для того, чтобы подготовить будущих специалистов к проведению деловых бесед, работе с документацией. Этот курс помогает студентам развить способности, необходимые для успешной коммуникации. Курс «Культура речи и деловое общение» включает 72 часа лекций и практических занятий, и это позволяет детально проработать каждый раздел дисциплины. Часть занятий посвящена лингвистическим темам: «Система коммуникативных качеств речи», «Функциональные стили языка», «Литературные нормы». Другая часть – развитию коммуникативных навыков. На практических занятиях

студенты учатся владеть стилистическими средствами языка, использовать тропы и риторические фигуры, логические и психологические аргументы, приемы управления аудиторией, методы организации дискуссии, полемические приемы. Кроме таких традиционных заданий, как анализ и редактирование текста, чтение докладов, при изучении дисциплины «Культура речи и деловое общение» рекомендуется использовать методы социально-психологического тренинга, в частности, упражнения, ролевые игры. Это позволяет студентам глубоко и всесторонне воспринять знания, умения, навыки, необходимые для успешной профессиональной коммуникации. «Тренинг как процесс охватывает три уровня личности участников: когнитивный (получение информации), эмоциональный (переживание полученной информации), конативный (расширение или изменение поведенческих реакций)», – отмечают психологи [3, с. 69]. Методы тренинга очень полезны при преподавании дисциплины «Культура речи и деловое общение».

Социально-психологический тренинг обычно включает в себя комплекс упражнений, то есть небольших заданий, при выполнении которых участники могут высказать друг другу собственное мнение по разбираемой теме. Это позволяет уменьшить напряжение участников группы, сократить эмоциональную дистанцию между учащимися. Современные психологи предлагают упражнения на развитие внимания, эмпатических и рефлексивных способностей, упражнения, которые помогают сформировать модели уверенного поведения и реакции на оценку окружающих. Разумеется, невозможно в рамках вузовского курса использовать только методы социально-психологического тренинга, но отдельные элементы тренинга в программе помогут создать рабочую, творческую атмосферу в студенческой группе, закрепить полученные теоретические знания.

Ролевая игра – это способ приобретения знаний и навыков, основанный на том, что двое или более участников вступают во взаимодействие, которое осуществляется в рамках определенных ролей. «...Принято выделять социальные роли (к ним относятся профессиональные, социально-демографические) и меж-

личностные», – пишет А. Азарнова в книге «Метод ролевой игры в тренинге» [1, с. 33]. Например, социальные роли – продавец, менеджер, журналист. Межличностные роли – скандалист, молчун, всезнайка и многие другие. Важно, что ролевая игра проходит по определенному сценарию. Сценарий – это описание исходной ситуации, правил игры, ожидаемого результата, а также перечень и характеристика ролей. Значение ролевых игр в обучении профессионалов неоднократно подчеркивали психологи: «Опыт участия в ролевой игре... позволяет расширить поведенческий репертуар участников, развить умения, связанные с общением и взаимодействием людей» [1, с. 35]. Кроме того: «Развитие личности специалиста в игре обусловлено усвоением профессиональных действий (норм) и норм отношений участников производственного процесса» [2, с. 35]. Б.В. Куприянов отмечает, что ролевая игра на практических занятиях в вузе помогает решить многие задачи. В частности, этот метод позволяет сделать достоянием каждой обучающейся личности профессиональные ценности, приобрести социально-коммуникативные компетенции, познать особенности собственного характера, актуализировать мотивы общения, самопознания, состязательности, самосовершенствования [5, с. 76]. Необходимо помнить, что участники тренинга могут предложить поменять правила игры, добавить свои сюжеты, трактовки профессиональных и межличностных ролей. Игровая модель может «существенно изменяться в зависимости от подготовки, задач, психологических особенностей играющих», – пишут Ю.Г. Быченко, О.Ю. Красильников [4, с. 5]. В рамках курса «Культура речи и деловое общение» методы социально-психологического тренинга позволяют не только лучше осознать цели и задачи деловой коммуникации, но также развить владение лингвистическими средствами. В частности, эта форма обучения помогает почувствовать особенности функциональных стилей языка, свойства разных типов речи: развлекательной, информационной, убеждающей, агитационной. В ходе игры ведущий-преподаватель обязан давать групповые и индивидуальные консультации, кроме того, контролировать следующее: соблюдение участниками этических норм, соблюдение правил

игры, выполнение заданий в отведенное время, наличие обратной связи – ответов на поставленные вопросы [7, с. 108].

В курсе «Культура речи и деловое общение» могут быть использованы следующие методы: упражнения «Ты – очень хороший человек», «Прозвища», ролевые игры «Нам нужны кадры!», «Разговор с Обломовым», «Организация круглого стола». Упражнения и игры выстраиваются в определенной последовательности, чтобы достичь оптимального результата обучения.

В начале занятий предлагается упражнение «Ты – очень хороший человек». Задание для него: каждый студент должен охарактеризовать какого-то учащегося группы, называя только положительные его качества. Важное уточнение: не нужно разбиваться по парам и зачитывать свои реплики друг другу. Студенты могут сесть в круг, каждый расскажет о своем соседе справа, и так каждый услышит небольшой хвалебный монолог о себе. Позитивная энергия переходит от одного к другому, объединяет всю группу. В ходе тренинга участники смогут отметить, что именно в них ценят окружающие, чего вообще люди ждут от коллег. Это упражнение помогает создать рабочую обстановку в группе, стимулирует желание общаться, кроме того, дает возможность совершенствовать лингвистические навыки.

На следующем практическом занятии можно предложить студентам упражнение, рекомендованное Дж.У. Ньюстромом, Э.Е. Скэннелом [6, с. 33]. Попросите каждого придумать себе прозвище и записать на карточке. Можно записать и то, которое было раньше, если оно вам нравится. Преподаватель собирает карточки, зачитывает прозвища и просит группу отгадать, кто что написал. Постепенно вся группа выясняет, кто какое прозвище хотел бы носить. Это упражнение помогает студентам лучше познакомиться друг с другом, с характерами, личностными качествами товарищей, а также осознать свои собственные цели.

В дальнейшем дается ролевая игра «Нам нужны кадры!». До организации этой игры требуется разобрать теоретические темы, связанные с искусством ведения диалога, в частности, «Ведение деловых переговоров», «Виды вопросов и

ответов», «Логическая и психологическая аргументации». Кроме того, необходимо рассказать о целях и задачах, которые стоят перед менеджером по подбору персонала во время собеседования, о возможных ошибках соискателей. Все это поможет студентам в ситуации, когда им действительно придется проходить собеседование, а потом, возможно, и проводить его. Задание для игры: в группе формируются пары, в каждой – менеджер по подбору персонала и соискатель. На подготовку к диалогу всем дается по 10 минут. Соискатели думают, как лучше преподнести свои данные, реальные или вымышленные. Менеджеры составляют список вопросов, которые нужно задать. Каждый менеджер в начале игры получает записку – дополнительное указание от начальника. В одних записках сказано: «Нам требуется как можно больше распространителей косметики (промоутеров для проведения рекламной акции, аниматоров для проведения детского праздника). Мы примем всех соискателей, но при проведении собеседования не нужно говорить об этом. Подчеркни, что у нас серьезная, сильная компания, получить у нас работу очень престижно, и ты даешь соискателю положительный ответ только потому, что он произвел на тебя исключительно хорошее впечатление». В других записках значится: «Обстоятельства изменились, и у нас не будет вакантной должности, ради которой мы назначали собеседование. Но все равно нужно принять соискателя, чтобы поддержать имидж нашей компании. Расскажи пришедшему о достоинствах нашей организации, подчеркни, что работа у нас – величайшая удача. Пообещай, что, когда фирма готова будет принять его на работу, ему позвонят. Не поддавайся на уговоры соискателя. Вежливо объясни, что у нас, возможно, есть лучший кандидат – этот вопрос пока не решен окончательно». Важно условие: специалист по подбору персонала никому из присутствующих в группе не говорит о содержании своей записки. Группа выслушивает диалог менеджера и соискателя и пытается угадать, какие предписания получил специалист по подбору персонала в этой паре. Последующее обсуждение представленных в данной игре диалогов предполагает следующие темы: «Какие виды вопросов были использованы?», «Есть ли в репликах софизмы? Психологические аргументы?», «Характерна ли ситуация, изображенная

в диалоге, для реальной профессиональной деятельности экономистов или она крайне маловероятна? Почему?», «Добьются ли менеджер, соискатель нужного им результата? Что бы вы изменили в репликах участников?».

Далее на лекциях студенты знакомятся с темами «Проведение переговоров», «Полемические приемы и уловки». Затем на практических занятиях предлагаются ролевые игры «Разговор с Обломовым», «Организация круглого стола». Сюжет игры «Разговор с Обломовым»: начальнику небольшого подразделения, например, бухгалтерии, филиала банка, рекламного отдела необходимо провести беседу с сотрудником, которым недовольны коллеги и клиенты. По характеру нерадивый сотрудник очень похож на одного из героев классических произведений: Илью Обломова, Бориса Друбецкого, Семена Мармеладова, Марфу Кабанову. Попросите студентов перед началом игры назвать основные черты этих персонажей и представить их в современной деловой обстановке. Потом участники тренинга в парах распределяют между собой роли: один – начальник, который высказывает критические замечания, другой – провинившийся сотрудник, он оправдывается, увиливает от ответов. Посоветуйте студентам использовать софизмы, полемические приемы и уловки в диалогах. На подготовку диалогов дается 15–20 минут. После того, как все участники группы выполнят задание, спросите их, какой разговор, какой образ показался им более реалистичным, какие реплики запомнились, понравились. Попросите назвать виды психологических аргументов, полемических приемов и уловок, которые были использованы, процитировать софизмы. В конце обсуждения предложите студентам перечислить качества, характеризующие совершенно невыносимого сотрудника, первого кандидата на увольнение.

До начала ролевой игры «Организация круглого стола» должны быть прочитаны лекции: «Участие в дискуссии», «Типы собеседников за круглым столом». Материал может быть взят из учебного пособия Л.А. Введенской, Л.Г. Павловой «Деловая риторика» (2012). Для проведения игры требуется, чтобы студенты разделились на 3 или 4 подгруппы, в каждой из которых они распределяют

между собой роли: ведущий, вздорный человек, позитивный человек, болтун, почемучка, важная птица. Подгруппам предлагаются темы для обсуждения: «Куда выпускник вуза может устроиться на работу?», «Вы собираетесь открыть магазин. Какие товары там будут представлены? Что вы сделаете для увеличения прибыли?» и другие. Ведущий готовит вступительное слово и вопросы к участникам предстоящей дискуссии. Его задача – проследить, чтобы все высказались в ходе круглого стола, чтобы участниками не нарушались этические нормы. Вздорный человек готовится всем противоречить, взяв вызывающий тон, провоцировать спор. Позитивный человек готовит аргументы в поддержку точки зрения ведущего, помогает ведущему организовывать беседу. Болтун не разбирается в предложенной для обсуждения теме и не слушает других, перебивает, перескакивает с вопроса на вопрос и мешает делать выводы. Он просто хочет обратить на себя внимание. Почемучка пытается подорвать авторитет ведущего, используя провокационные вопросы, которые подчеркивают ошибки ведущего, но не помогают разобраться в поставленных за круглым столом проблемах. Важная птица – человек, который разговаривает с позиции корифея. Очевидно, что названные роли соответствуют не всем типам собеседников, существующим в реальности. Для игры предлагаются только активные стратегии поведения, чтобы беседа была насыщенной и полезной. Студенты репетируют обсуждение выбранной темы, при этом каждый старается соответствовать своей роли. Потом подгруппы, одна за другой, демонстрируют организованную дискуссию. После этого студентам предлагается угадать, какие роли выбрали себе участники круглого стола в других подгруппах. В ходе обсуждения оценивают влияние каждого на общий ход беседы, соответствие роли. Эта игра дает возможность развить навыки проведения деловой беседы, переговоров, научиться контролировать свои эмоции в ходе делового общения, дает материал для самоанализа.

После проведения каждой ролевой игры рекомендуется обсудить особенности стиля общения нескольких участников. По мнению Л.И. Федоровой, подводя итоги игры, уместно проанализировать следующее: слушали ли участники друг друга? Какие вопросы остались без ответа? Как изменилась во время игры общая

атмосфера? [7, с. 93–94] Предложите студентам самим назвать наиболее активного, наблюдательного, аккуратного, целеустремленного участника диалога.

Список литературы

1. Азарнова А.Г. Метод ролевой игры в тренинге. – СПб: Речь, 2011. – 347 с.
2. Андропова Т.А. Активные и интерактивные формы проведения занятий для бакалавров и магистров // Юридическое образование и наука. – 2013. – №2. – С. 33–36.
3. Арбузова Е.Н. Практикум п психологии общения. – СПб: Речь, 2008. – 272 с.
4. Быченко Ю.Г. Деловые игры в школе бизнеса. – Саратов: Изд-во Саратовского университета, 1992. – 136 с.
5. Куприянов Б.В. Ролевая игра в практике высшей школы / Вестник высшей школы. – 2013. – №1. – С. 75–77.
6. Ньюстром Дж.У. Деловые игры и современный бизнес. – М.: Бином, 1997. – 144 с.
7. Федорова Л.И. Игра: дидактическая, ролевая, деловая. Решение учебных и профессиональных проблем. – М.: Форум, 2009. – 176 с.