

## УМЕЯТ ЛИ НАШИТЕ СТУДЕНТИ ДА КОМУНИКИРАТ?

**Десислава Костова**

*Минно-геоложки университет "Св. Иван Рилски", 1700 София*

**РЕЗЮМЕ.** Глобализиращото се общество изисква от личността умения за комуникативност. Тези умения трябва да се развиват у учащите се и особено у студентите. Комуникативната компетентност лежи в основата на пълното личностно развитие. Тя мотивира интереса към познание и професионално израстване, развива самоуважение и увереност в собствените сили. Сериозна инвестиция в кариерното развитие на студента е взаимното проникване на теорията и практиката при създаване на комуникативни умения. Комуникативната готовност на студентите се проявява в цялостния образователен процес, но особено ярко по време на изпит, при защита на реферати, курсови работи и проекти, дипломни работи и в условията на научни конференции, симпозиуми и международни форуми, презентации и др.

Изкуството да се общува е от голямо значение при посрещане предизвикателствата на сложното време, в което живеем.

В технически ВУЗ, какъвто е Минно-геоложкия университет, трудно биха се включили в учебните планове на отделните специалности такива хуманитарни дисциплини като реторика, вербална и невербална комуникация и др. Въпреки това, съществуват редица форми, които биха могли да използват с цел ако не пълно отстраняване, то поне намаляване деформациите и пропуските в културата на речта, изказа и поведението на студентите. Именно на тях е отделено специално внимание в статията.

### CAN OUR STUDENTS COMMUNICATE?

**Dessislava Kostova**

*University of Mining and Geology "St Ivan Rilski", 1700 Sofia*

**ABSTRACT:** Globalizing society requires to develop communicative skills. They are extremely important for students. Communicative competence is the basis of the entire personal development.

It motivates the interests to knowledge and professional growth, develops self-respect and confidence in one's own inner power. Theory and practice should combine when we develop communicative skills which is great investment in carrier growth of a the students. Communicative skills are demonstrated during the entire educational process, but most of all when students defend projects and theses, make presentations or during scientific conferences, symposia and international forums etc.

The art of communication is very important when meeting the challenges of our time.

In technical university, such as the University of Mining and Geology it is difficult to develop a curriculum comprising such humanitarian subjects as rhetoric, verbal and nonverbal communication etc. In spite of this there are some forms that can be used by the lecturers if not for entire correction but at least for reduction of speech deformations and students' behaviour. The paper pays special attention to these forms

### Въведение

Общуването между хората е тотален процес. То има повсеместно действие. Хората общуват помежду си винаги и навсякъде- в трудовата си дейност, в ежедневието си, в свободното си време, в развлеченията и спорта, в любовта и омразата, в изкуството, което правят и на което се наслаждават, в бизнеса, в политическия си живот, в сътрудничеството и противопоставянето помежду си.

Хората съществуват, тъй като общуват помежду си. Те се радват или страдат, печелят или губят, като общуват един с друг. Благодарение на общуването или недоброто общуване помежду си хората успяват или се провалят в отделни свои начинания. Това е така благодарение на тоталната зависимост на хората един от друг. Търговецът купува от производителя, продава на масовите потребители. Децата не могат да живеят и да се радват на живота без родителите и приятелите си. Студентите се нуждаят от своите преподаватели, за да навлязат в света на науката и да разкрият тайните на живота. Преподава-

телите се нуждаят от студентската аудитория, за да се реализират като знаещ и мощен елит на обществото. Тази непреодолима взаимна зависимост подтиква, принуждава хората да общуват помежду си. Човекът е изправен пред три неизбежни и взаимносвързани алтернативи. Първо- да размишлява и преживява, т.е. да общува със себе си. Второ- да се моли на своя бог, да общува с него, да се оповава на него. Трето- да общува със себеподобните, да си взаимодейства с тях. Мотивите за тези три начина на общуване се коренят в нашето самочувствие, надежди, тревоги, желаниа, съмнения, амбиции, навици, импулси.

### Комуникативни умения

Много и различни са дефинициите за общуването между хората. Всички, обаче го определят като сложен социално-психически процес, при който контактуващите лица съзнателно или несъзнателно, преднамерено или спонтанно си разменят информация и съпреживявания. По съдържание, обем и обхват общуването е по- общо, по-

широко понятие от комуникацията и комуникирането. Отношенията между общуването и комуникирането са отношения между общото, цялото и единичното, съставното. При комуникирането се обменя само информация. При общуването се обменя информация и съпреживявания. Общуването може да бъде осмислено и недостатъчно осмислено. Комуникирането е винаги осмислен процес. Общуването може да бъде спонтанно, докато комуникирането почти винаги в определена степен е прогматизирано. Комуникирането подлежи на външна регулация и усъвършенстване. Комуникативните умения, речниковата култура, изказът- това сега са образователни приоритети. Комуникативната компетентност определя ускореното и задълбочено личностно развитие. В съвременното образование- средно и висше- за съжаление не се обръща достатъчно внимание върху практическите умения за комуникиране, изразяващи се в уменията за изслушване, умения за самопрезентиране, умения за изграждане на речникова и поведенческа култура и т.н. Често ставаме свидетели на нахално и арогантно поведение от страна на студентите, на "развалена" лексика и т.н. В подобни случаи сме свикнали да се възмуцаваме от "лошото" поведение и "ниска" култура на нашите възпитаници, да обвиняваме за това родители и учители. Но правим ли ние, преподавателите, необходимото да променим образователната реалност, да използваме такива образователни стратегии, които да развиват комуникативните умения на студентите? Не са редки случаите, когато самите студенти признават, че "нямат думи", "не могат да изкажат мислите си и знанията си". Тези факти разбираме в различни ситуации на учебния процес. Така по време на изпит когато приемаме от студента обратната информация, ставаме свидетели на тягостна "комуникативна безпомощност", отразяваща се в крайния резултат на студента- оценката.

По време на семестъра- при защита на реферати, курсови работи и проекти се сблъскваме с многобройни примери на речников дефицит, диалектно многообразие, липса на разнообразни форми на изказ и не на последно място на некултурно поведение от страна на студентите. Особено жалки са тези констатации при студентите-дипломанти, които са на прага на своята реализация в живота и би трябвало да бъдат готови за всякакъв вид предизвикателства. Друг "феномен" с негативни последици от лошото и неточно изразяване и желанието на студентите да се "изразяват учено" и да си служат с купешки фрази, за да предизвикат внимание и да направят добро впечатление (случва се и при преподаватели). Подобен мотив е близък до първенющината, предизвиквайки по-скоро смях и подигравки. От друга страна това може да се определи като некомпетентност, неграмотност и невежество. Последните се превръщат в основните бариери, осуетяващи нормалното общуване и изразяващи се в: различия във възприемането, прибързани заключения, недостиг на познания, липса на интерес, трудности със самоизразяването, чувствата и индивидуалността. Как могат те да бъдат преодоленени? Ники Стентън отговаря по следния начин на този въпрос: "Първото златно правило е да мислим предварително, защото ако съумем да предусетим някои от възможните проблеми преди да общуваме, може би ще сме способни да ги избегнем". (2)

Напълно сме съгласни с автора, но нали успехът на едно възпитание и обучение започва от учителя, преминава през преподавателя и се "гмурка в морето на живота"? Именно ние- преподавателите, трябва с всички сили да развиваме комуникативните умения на своите възпитаници, още повече, че многобройни медийни изяви и публикации поставят остро въпроса, свързан с уменията: какво казваме и как го казваме. (1)

Отдавна мина времето, когато се смяташе, че трябва да се развива главно комуникативната готовност на хуманитаристите, а т.н. технически кадри " могат и без нея", тъй като науките са им точни и не подлежат на "украсяване". Оказва се, обаче, че ефективно комуникират със своите колеги или подчинени само онези мениджъри, които си дават ясна сметка за ролята и мястото на общуването сред факторите на техния професионален успех. Бизнес комуникацията като процес, насочен към ползотворната съвместна работа и свързан главно с размяната, предаването и възприемането на информация, с уменията на хората да се разбират помежду си, е незаменим компонент от цялостната структура на мениджмънта и на фирмената култура.(3)

Независимо от техническият характер на нашия ВУЗ, могат да се намерят разнообразни подходи за развиване на комуникативни умения. Дисциплини от рода на : "Развиване на комуникативни умения", "Реторика", "Говор и красноречие", "Умението да слушаме и да говорим" и др., могат да се включат в блока от хуманитарни науки, при това като задължителни такива. Те неминуемо ще допринесат за развиването на такива базисни комуникативни умения като: емоционална устойчивост, усет за аудитория, себеизразяване, самооценка, преодоляване на срам, неувереност, нерешителност, уважение и самоуважение, и др. Дори само една част от изброените умения да се формират у студентите можем да кажем, че сме подпомогнали младите хора в трудната задача на тяхното социализиране и европеизиране. Това е особено важно, тъй като навлизането на съвременните информационни технологии, изискващи на виртуални умения, до голяма степен отнемат красотата на живото слово и лишават човека от сензитивност към собствените му чувства и тези на останалите около него.

Положителен опит в това отношение има катедра "Икономика и управление". Поради спецификата на своя профил тя е включила в своите учебни планове на бакалавърско и магистърско ниво поредица от дисциплини, касаещи комуникативните умения в бизнеса ( "Фирмена култура", "Организационна култура и етика", "Бизнес комуникации"). В тях са засегнати проблемите на бизнес комуникациите, вербалната комуникация, изкуството да се разговаря, спорът в бизнеса и др.

Разглеждането на тези теми обикновено протича под формата на дискусии, решаване на казуси/ ситуации, ролеви игри, тренинг. Тези форми на обучение ангажират вниманието на студентите, развиват самостоятелно мислене и умения за работа в екип и всичко това "облечено" в приличен устен изказ. Освен изучаването на подходящи дисциплини, такива комуникационни умения се развиват чрез раздвижени средства за оценяване на

знанията на студентите. Сред тях биха могли да се посочат следните: анализ, дискусия, есе, изследване, казус, коментар, участие в конференция, практическа разработка, практически изпит, превод, презентация, проект, резюме, реферат, ролева игра, самостоятелна работа, семинар, статия, тренинг, школа и др. Примери за добри практики са: текстове, снимки, презентации, филми, музика и т.н. Станалите в последно време особено популярни тестове не допринасят за доразвиване на комуникационни умения у ученици и студенти. Независимо от какъв тип са по своята природа тестовете не провокират красноречие и добра реторика. Необходимо е да се подбират такива изяви, които развиват уменията за владеене на публичното пространство, умения на говорна техника и превръщането ѝ в говорна култура. Възможно е тестовата и устната форма на оценяване да се комбинират, като се постигне комплексен ефект. В тази връзка е уместно в по-голям кръг от дисциплини да се въведе текущо оценяване, което мотивира и активизира студента към самоизява, комуникативност и общуване.

## Заклучение

Комуникацията е обвързана здраво с вербалните (говорните) умения, с реторичните техники и похвати, с прилагането на способности за убеждаване на събеседника, с различните логически и емоционални средства за влияние и формиране на определено мнение. В модерния мениджмънт непрекъснато се засилва употребата на електронни и автоматизирани системи за информиране и

управление. Но това обстоятелство не е в противовес на друга една тенденция: все по-голяма значение придобива личностното влияние чрез говорното слово и неговото богатство. Зачитането на човешките ценности и етика е една от основните причини да говорим за хуманизиране на бизнес комуникацията. Това хуманизиране се аргументира и чрез големия ефект, който имат личните разговори, дискусиите, споровете между отделните представители на деловия свят. Красноречието е не просто още едно положително качество на бизнесмена, а сериозно условие за успехи в кариерата му и съществен белег за степента на фирмената му култура. Всички тези аргументи ни карат да се съобразяваме с реалностите на съвременния свят и да култивираме у студентите онези комуникативни навици и умения, които ще ги направят успешни мениджъри в този конкурентен свят...

И защото понякога по-лесно е да забравиш една научна глупост, изречена от студента, но простотията, духовната бедност и арогантност трудно се заличават от съзнанието.

## Литература

- Попов, Ч. 2004 Вместо да се караме- да се научим да разговаряме- Култура, бр. 38  
Stanton, N. 1990. Communication. London, p.6  
Стойков, Л. 1995. Фирмена култура и комуникация. С., Стопанство, 207с.

Препоръчана за публикуване от Катедра „Философски и социални науки“, Хуманитарен департамент