

РАЗВИТИЕ НА СОЦИАЛНО ЗНАЧИМИ КОМПЕТЕНЦИИ В УЧЕБНАТА ДИСЦИПЛИНА „БИЗНЕСКОМУНИКАЦИИ“ И ПРИГОДНОСТ ЗА ТРУДОВА ЗАЕТОСТ

Анета Даилова

Разложка професионална гимназия „Никола Стойчев“

Резюме. Социалните умения са ключов критерий за оценка на професионалната пригодност и фактор за успешна реализация. Учебната дисциплина „Бизнескомуникации“ изгражда у учениците социални компетенции, необходими за комуникиране в бизнес среда, формират се чувство за самоконтрол и проява на вътрешните нравствени еталони на личността като социалноориентирана в трудовата среда.

Компетенцията е успешно проявено съчетание, съвкупност от знания, умения, нагласи и поведения на служителите за постигане на резултати (желани нива на представяне) в дадена професионална роля и в определена организация.

Ключови думи: професионално обучение; социални компетенции; трудова реализация в обществото

Мисията на професионалните гимназии е да подготвят младите хора в съответствие със социалните и икономическите потребности на обществото. Образованието трябва да осигури на учениците възможността за усвояване на необходимия опит (знания, умения, компетентности), гарантиращи успешна трудова реализация. Особено важно е професионалното образование да формира у ученика определен преносим модел на поведение. Поведение, което трябва да осигури на всеки индивид възможността да играе активна роля през целия си трудов живот, да поема своята отговорност за развитието на собствената кариера. Без съмнение учениците, завършили професионални гимназии, притежават солидни познания в дадена професионална област, но тези умения често пъти са недостатъчни, за да се реализират.

Отправна точка на доклада е тезата, че в съвременните условия изградените специфични базисни умения за осъществяването на конкретна професионална дейност вече не са достатъчно условие за успешното кариерно развитие на младите хора. Необходими са качествено нови компетенции – комбинация

от знания, умения, нагласи и отношения, които са условие за приспособяване към живота в предприятието.

Адаптирането към живота в предприятието предполага желание (или поне приемане) за включване в дадена група с определена социална същност.

Адаптиране към живота в предприятието означава:

а) да изявиш желание за включване в един микрокосмос, като същевременно съумееш да запазиш своята идентичност в една вече съществуваща система, притежаваща собствена култура и съставена от утвърдени индивиди;

б) да се съобразяваш с неговото добро функциониране, като допринасяш за укрепване на положителния му образ чрез своя собствен положителен образ и добра работа;

в) да придобиеш професионални умения посредством изпълнението на всекидневни задачи и да станеш благодарение на този опит, придобит в професионална среда, участник в обществото, в което живееш.¹⁾

За да бъде постигнато това, е необходимо да се развиват социалните компетенции, които са преносими – индивидът ги развива, носи със себе си и може да ги прилага в различни ситуации и контекст, независимо от областта на професионалната си подготовка и реализация, и мултифункционални – приложими са за решаването на различен тип проблеми и изпълнението на различен тип задачи²⁾. Именно поради това те са ключови за повишаване на пригодността за заетост и успешна личностна, професионална и социална реализация на всеки човек. В учебната дисциплина „Бизнескомуникации“ се създават предпоставки за развитие у учениците на тези компетенции, които да стимулират социалната и трудовата активност и адаптивност.

Постъпвайки на работа, въз основа на придобита професионална квалификация младият човек получава някакви инструкции за дейността, която ще осъществява. Длъжностната характеристика ги въвежда в безброй формални права и задължения и не дава отговор на следните въпроси: *Как да развия успешно кариерата си? Защо заявените по диплома знания и умения не се проявяват в реалната практика?*

Отговорите на тези въпроси ще потърся в осем ключови компетентности, определени в Европейската референтна рамка, чието овладяване подготвя учениците за живота им на възрастни и създава основата за бъдещ професионален живот и кариерно развитие. И тук е моментът да уточня, че всъщност компетенциите не са притежавани знания и умения сами за себе си, а подходящи поведения, демонстрирани в конкретни работни ситуации. Формирането на социално значими компетенции, които са преносими и приложими навсякъде, в голяма степен може да бъде осъществено в учебната дисциплина „Бизнескомуникации“, т.е. трансформират се знания в социално поведение. Защото социалната интелигентност е също толкова важна за успеха на човек, колкото умствената и професионалната. Подоб-

ряването на социалните умения е предпоставка за активност и ефективна бизнескомуникация.

Обучението по дисциплина „Бизнескомуникации“ включва част от определените с Европейската референтна рамка ключови компетентности, които са следните.

1. Общуване на роден език е:

- да се изразяват и анализират мисли, чувства и факти в устна и писмена форма (слушане, говорене, писане и невербалната комуникация);
- да се общува в подходяща форма в разнообразен социален и бизнес контекст – образование и обучение, в работата, у дома и в свободното време.

Очакван резултат: подобряване на презентативните умения (урок: „Умението да презентираме“); водене на преговори (урок: „Умението да водим преговори“); разговори с клиент (урок: „Умението да слушаме“); водене на делова кореспонденция (урок: „Оформяне на фирмена кореспонденция“).

Образователните задачи: подготовката на презентация, решаване на казуси, аргументация на лична позиция, работа в екип, участие в дискусия.

В учебната единица се реализира съдействие за вербализация (устно изразяване), необходимо допълнение към изслушването. Оказването на съдействие за устно изразяване позволява да се даде възможност на младия човек да говори и да бъде оценен – да бъде подтикнат и подпомогнат да формулира по-точно това, което чувства и мисли, и по този начин да осъзнае себе си и да овладее заобикалящата го среда.

2. Общуване на чужди езици е:

- способността да разбираме, устна и писмена форма (слушане, говорене, четене и писане) в разнообразен социален и бизнес;
- умение за межкултурен бизнес диалог.

Очакван резултат: нивото на изучавания език следва да се съобрази с нуждите на бизнеса.

Образователни задачи: подготовката на документ на изучаван език. В учебната единица „Документи от личен характер“ се дава възможност на младия човек да изготви CV на английски език, като се осъществява и междупредметно сътрудничество.

Общуването (устно или писмено) на чужд език в различни ситуации и теми на работното място е форма на социално съдействие, която има голямо значение за личното развитие на младежите.

3. Математическа компетентност и основни знания в областта на природните науки и технологиите е:

- способността и желанието да се използват съществуващи знания и методология с цел да се даде обяснение на заобикалящата ни природа;
- разбиране и приложение на знания и методологии с цел да се видоизмени заобикалящата среда с оглед желанието и нуждата на човека.

Очакван резултат: придържане към истината като основа на математическото мислене; търсене на доводи в подкрепа на твърдения; приемане или отхвърляне на твърденията на околните на база на приемливи (или не) доводи или доказателства.

Образователни задачи: решаване на казуси, аргументация на лична позиция, работа в екип, участие в дискусия, делова игра (приложение 1).

Игровите ситуации в учебните единици способстват за развитието у ученика на качествата увереност, независимост, отговорност, адаптивност, лична и групов идентичност. В игрово-познавателните и практическите ситуации се „преобразува“ светът за изпробване на неговите социални компетентности, при което се създават условия за изразяване на желания и самостоятелност на личността. Себепознаването е важен фактор за достигане до високо равнище на комуникационна култура.

А самостоятелна личност е тази, която може да определи и степенува нуждите си, но и да предвижда и намира средствата, които са ѝ необходими, за да ги удовлетвори. Казано по друг начин, това е човек, способен да използва най-правилния подход за създаване и извеждане докрай на проект за бъдещето си.³⁾

4. Дигитална компетентност е:

- умелото и правилно използване на електронни средства с цел общуване;
- логичното и точно мислене, обработване на информация;
- употребата на мултимедийни технологии.

Очакван резултат: обучение за работа с основни текстообработващи програми, създаване на таблици, бази данни, съхраняване и управление на информация и общуване с електронни средства; работа със специализиран софтуер.

Образователни задачи: изготвяне на презентация, използване на офис информационни и комуникационни технологии (фиг. 1).

ВИДОВЕ ПИСМА

► 1. Информационно–рутинни писма, които включват:

- – писма запитвания;
- – писма оферти;
- – писма поръчки (заявки);
- – писма плащания.



Фигура 1. Презентация към урока „Делова кореспонденция“

В учебните единици се реализира учебно съдържание, което намира конкретна практическа приложимост в умението да се съставят подходящата за длъжността автобиография и мотивационно писмо, да се създаде разбираемо и съдържателно информационно съобщение и да се изпрати по подходящ начин на реципиента. Всичко това води до формиране на мотиви у младия човек за усъвършенстване на комуникационната му култура.

Използването на електронните средства и интернет определя една нова комуникационна среда, която се основава на нова култура на общуване в работната среда. За младия човек, търсещ професионална реализация, глобалната информационна мрежа не е просто техническо чудо, а интерактивна технология за комуникация.

5. Умение за учене е: развитие и самоусъвършенстване.

Очакван резултат: умения за работа в екип; управление на стреса и времето; мотивация за обучения.

Образователни задачи: аргументация на лична позиция, работа в екип, участие в дискусия (фиг. 2).

УПРАВЛЕНИЕ НА ВРЕМЕТО

1. Лична времева среда
2. Оптимизация на времето и управление на времето
3. Одит на времето
4. Основните проблеми при управление на времето
5. Установяване на приоритети в работата
6. Техники за преодоляване на пречките при управление на времето



Фигура 2. Презентация към урока „Управление на времето“

В учебните единици младите хора се научават да работят, спазвайки правила. На личностно равнище – сроковете, които си определят, за да постигнат целите си, им позволяват да преосмислят и преценят напредъка си. Налага се младият човек да осъзнае необходимостта от етапни действия и да се научи да ги планира според сроковете, с които разполага.

6. Обществени и граждански компетентности са: всички форми на поведение, които трябва да се усвоят, за да се участва ефективно и конструктивно в социалния и трудовия живот.

Очакван резултат: управление на промяната; управление на конфликти; процес на европейска интеграция.

Образователни задачи: делови игри, решаване на казуси, аргументация на лична позиция, работа в екип, участие в дискусия. Груповата дискусия дава възможност на учениците да аргументират личностната си позиция и да заемат гражданска позиция, т.е. да се себеутвърдят.

Основната цел, която се реализира в учебните единици, е умението младият човек да управлява сам промяната чрез себеутвърждаване, което предполага да може да се изразява свободно, тоест да взема думата спонтанно, за да изрази мнението си пред членовете на дадена група, да задава въпроси, да се осмели да изрази мнението си, да говори за себе си и да не се дестабилизира от вербални или невербални послания, отправени от другите, да може ясно да обясни на събеседника си различните мотиви (обективни и субективни), които е имал предвид при вземане на решение. С други думи, това означава да покаже, че е взел решение поради някакви причини, че е преценил последиците, произтичащи от него, и е готов да ги приеме.⁴⁾ Формират се умения за опознаването и избора на пътища и средства за взаимодействие с другите върху основата на ясно дефинирани комуникационни цели.

7. Инициативност и предприемачество е:

- способността сами да предизвикваме промени и умението да поддържаме новостите, породени от външни фактори;

- да поемаме отговорност за собствените си действия – позитивни или негативни;

- да изградим стратегия и да определим цели, които да постигаме, и да сме мотивирани за успех.

Очакван резултат: умения за поемане и оценка на риска; подобряване на уменията за планиране, анализиране, контролиране, ръководство на проекти; лидерски умения.

Образователни задачи: решаване на тест за самоанализ и самооценка на умения (приложение 2), решаване на казуси, аргументация на лична позиция, работа в екип, участие в дискусия.

Целта, която се реализира в учебните единици, е чрез интегриране на преживян опит младият човек да придобие предприемачески опит. Д. Пелтие, Г. Нуазо и С. Бюжолд дефинират психологическата интеграция като операция, „която се състои в това да сравни скоро натрупания опит със сбора от вече организирани умения у субекта, така че да има приемственост между тях и това да обогати неговите умения за адаптиране. Индивидът приема това, което му се случва, с известно доверие, той е готов да разруши своите виждания, за да

построи други, по-тясно съобразени с реалността“. Всеки ученик трябва да открие това, което преживеният опит означава за него, това, което той прибавя към знанията си, това, което го свързва с предишни опити. Преживеният опит чрез игри, решаване на тестове трябва да бъде повод за ученика да промени своя светоглед и да обогати начина си на възприемане и адаптиране, а на по-късен етап – интеграцията чрез инициативност и предприемчивост. Трябва да се посочи и важноста за изграждане на комуникационна култура, като се формира нагласа, че в акта на общуването протича промяна в съзнанието и поведението на всички страни в процеса, тази промяна е предпоставка за следваща промяна или инициатива за такава.⁵⁾

8. Културна осъзнатост и творчески изяви е: способност за творческо представяне на идеи, преживявания и емоции.

Очакван резултат: засилване на познанията в областта на международните комуникации; идентичност и фирмена култура.

Образователни задачи: подготовката на презентация, решаване на казуси, аргументация на лична позиция, работа в екип, участие в дискусия.

В учебните единици младият човек се научава да обогатява собствените си представи, приемайки тези на другите, и да започне по-добре да опознава себе си, разбирайки какво го различава от партньорите му. Да общува, означава да се научи на толерантност, да разговаря с другите дори и когато не е съгласен с тях.⁶⁾

С така избраното учебно съдържание и образователни задачи в часовете по „Бизнескомуникация“ се постига определен очакван резултат, с който се измерва личностното развитие по следните критерии.

1. Усъвършенстване на личния опит: поема отговорност за решаване на проблеми; съобразява се с различни гледни точки; умее да се самоконтролира.

2. Видоизменение на личния опит (ученикът трансформира, създава реалност, проявява творчество): разгръща аргументация от различни позиции; трансформира допускания и обосновава нови; открива процедури за съвместяване на компетентности.

Овладяването на социално значимите компетентности е свързано и с правото на избор на учениците, със свободата им да избират личностното си развитие, да формират ефективна комуникация, а тя е една от най-важните предпоставки, за да намери професионална реализация младият човек. Комуникационните умения са всъщност и най-сложните професионални компетенции. Резултатът от формирането на социално значимите компетенции не е само в разбиране на съобщение, изслушване на другите, способност да се обръща внимание на реакциите на хората, но пригодността да си намериш подходящата работа и да изградиш кариера.

Начинът, по който се общува с другите хора, способността да се работи в екип и да се решават проблемите конструктивно, умението да се формулират

целите и да се планира тяхното осъществяване, нагласата да се възприема промяната като възможност, а не като заплаха, готовността за непрекъснато учене, обогатяване и развитие – това са само част от уменията, необходими на хората от ХХІ век, за да бъдат те адекватни към изискванията на своето време.

Приложение 1

Съсредоточете се във въпроса „Как“, отговорете на посочените по-долу въпроси.

1. Как разсъждавате?
2. Как изграждате и обосновавате тезата?
3. Как описвате, обяснявате, оценявате?
4. Как изграждате контекста?
5. Как тълкувате? Как МИСЛИТЕ?

Приложение 2. Оценъчна карта 1 (за самооценка и дискусия в група, към урока „Фирмена култура“)

Качества на предприемача	Лична оценка	Лична класация	Групова класация
Голяма енергичност			
Добро физическо здраве			
Силна нужда за постижения			
Желание за поемане на риск			
Творчески дух			
Умение за комуникация			
Умение за емпатия			

БЕЛЕЖКИ

1. <http://www.euro-cordiale.lu/outils-cognitifs/BG/CS/CS-INTRO.pdf>
2. http://www.ec.europa.eu/education/policy/school/competences_bg.htm
3. <http://www.euro-cordiale.lu/outils-cognitifs/BG/CS/CS-INTRO.pdf>
4. <http://www.euro-cordiale.lu/outils-cognitifs/BG/CS/CS-INTRO.pdf>
5. Илиева, М., С.Терзиева „Комуникации в социалните ситеми“ – ЕС-ПРИНТ
6. <http://www.euro-cordiale.lu/outils-cognitifs/BG/CS/CS-INTRO.pdf>
7. Европейската референтна рамка осем ключови компетентности.
8. Европейски ключови компетентности и оценяване в обучението по философия – презентация на Мая Митренцева – ст. експерт ОНГО, РУО – София-град.

9. Различен начин за развиване на социални и когнитивни компетенции – Коменски 2 – наръчник.

ЛИТЕРАТУРА

Илиева, М. & Терзиева, С. *Комуникации в социалните системи*. София: ЕС-ПРИНТ
Ризова, М. (2009). *Бизнескомуникации*. София: Мартилен

REFERENCES

Ilieva, M. & Terzieva, S. *Komunikatsii v sotsialnite sistemi*. Sofia: ES-PRINT
Rizova, M. (2009). *Bizneskomunikatsii*. Sofia: Martilen

DEVELOPMENT OF SOCIALLY SIGNIFICANT COMPETENCES IN THE “BUSINESS COMMUNICATIONS” DISCIPLINE AND SUITABILITY FOR EMPLOYMENT

Abstract. Social skills are a key factor for evaluation of professional qualification and successful realization. Business communication is a school discipline which is in help with students to create social competence, needed in communicating in business environment and creating self-control. Students show inner moral standards of the personality as socially oriented in the working environment.

Competence is a successfully showed combination between knowledge, abilities, attitude and behavior by employees in order to achieve results in concrete profession and organization.

Keywords: professional training; social competences; labor realization in society

✉ **Eng. Aneta Dailova**

“Nikola Stoychev” Razlog Vocational School
Razlog, Bulgaria

E-mail: razlozhka_pg@abv.bg