

DOI:10.12361/2661-3263-05-08-115578

合作学习理念对高职学生商务沟通能力的 影响研究

程新雅 潘晓梅*

南通职业大学, 中国·江苏 南通 226007

【摘要】文章研究了合作学习理念、商务沟通能力相关概念及互相之间的关联,发现了高职学生提升商务沟通能力遇到的问题,提出通过合作学习策略加强商务沟通能力提升效率的解决路径。高职院校以培养应用型、技能型、复合型人才为己任,高职学生应加强自身知识储备,提高自身专业技能,以更好的姿态迎接职场新挑战。

【关键词】合作学习; 学生; 商务沟通能力

Research on the Effect of Cooperative Learning Concept on the Business Communication Ability of Higher Vocational Students

Cheng Xinya, Pan Xiaomei*

Nantong Vocational University, Nantong, Jiangsu Province 226007

[Abstract] This paper studies the concept of cooperative learning, related concepts of business communication ability and mutual correlation, finds the problems encountered by higher vocational students to improve their business communication ability, and puts forward the solution path to streng.

[Key words] Cooperative learning; students; business communication skills

【基金项目】2021年度南通职业大学《商务沟通》课程金课项目(编号:202108)。

引言

合作学习是一种目标导向活动,倡导自主、合作、探究式的学习方式,指导学生自觉地参与到学习中,完成各项任务,实现自己的目标和理想。合作学习的理念对于高职学生具有正向的引导作用,对于学生走向岗位大有裨益。商务沟通能力的养成和培养是潜移默化长期累积的,高职院校发挥主体作用将合作学习等教学方法中融合商务沟通能力技巧,让学生能够实现综合提升。

1 合作学习理念与高职学生商务沟通能力的相关概念

1.1 合作学习

合作学习是一种互助性学习,具有显著的教育意义,首先能培养学生的合作精神、合作意识和合作能力,现在的孩子都在比较优越的环境下成长,习惯了比较自我的方式,必须要加强合作教育。第一,培养交际能力,合作学习的过程中,增加了学生交流的机会,在沟通和共同完成任务中增进感情、互相约束、互相督促。第二,培养创新精神,每个学生都有自己的兴趣和想法,合作过程中学生通过分享互相启发、激发创造性。第三,培养竞争意识,团队之间的竞争能够逐渐增强学生的竞争意识,处理好合作与竞争的关系。第四,培养平等意识,合作过程中每个人都是组内不可或缺的一分子,各抒己见,平等发言,在合作和竞争中逐渐完善人格,养成良好的心理素质。第五,培养承受能力,在失败和成功中不断强大自己的内心,提高自我心理承受能力。第六,激励主动学习,合作学习能够激发学生的主观能动性,变被动为主动,提高学生对学习的兴趣^[1]。

1.2 商务沟通能力

商务沟通是公司内外员工之间共享信息的过程,是每个职

场人员必须要掌握和具备的技能。随着科技的发展商务沟通的渠道日渐增多,从传统的口口相传、电话、邮箱等到如今的互联网,信息技术增加了商务沟通渠道的同时提高了沟通效率,降低了沟通成本。在职场中商务沟通一般是定向的沟通,包括自上而下的沟通、自下而上的沟通,以及横向交流。无论是哪种沟通都需要讲求技巧,即为员工的沟通能力,实用的沟通技巧能够帮助员工快速搭建良好的人际关系,进而创造轻松愉悦、温馨活泼的交流氛围,让双方能够更简单直接地领悟到对方想要表达的内容,帮助大家提高工作效率、完善工作环境。沟通的目的就是通过合作完成任务,这与合作学习的理念相吻合,也与教育理念相一致,对于高职学生的教育有重要意义。从目前毕业生在职场的表现和反馈来看,很多学生在职场都在商务沟通能力上有所欠缺,需要高职院校,积极寻求方式提高学生的商务沟通能力。

2 高职学生商务沟通能力提升常见的问题

2.1 学生不重视商务沟通能力

人们认识事物一是由自己的主观感受产生,二是由外界环境影响产生的。对标在商务沟通上也是如此,一方面,高职学生认识不到商务沟通能力的重要性,在校园中对职场了解不透彻,自我意识比较强,认为只要专业能力够强不需要很高的商务沟通能力就会被认可;认为工作中最重要的是解决问题,不重视方式方法和人际关系的处理;一直在象牙塔中,生活在家庭和营造的安逸氛围内,不清楚什么是商务沟通,不明确商务沟通能力在工作中发挥的作用^[2]。另一方面,学生的家庭教育中缺失关于商务沟通能力的部分,家长自身不清楚或者不能给学生讲解清楚,导致学生无法将商务沟通与生活中相关的事件联系起来;高职院校在教学中不能将商务沟通能力培养融入到教学中,虽然认识到了其重要性,但是尚未探索出与之较好融合的教学模式或者

教学成效不显著。

2.2 对商务沟通能力理解有偏差

商务沟通能力是一个系统的知识,包括语言沟通能力、非语言沟通能力以及倾听能力等多个子项目,在实际应用中往往需要多个项目融合后灵活运用,例如,在会议的沟通中就会涉及商务沟通的各个方面,以通知、议程安排、会议记录、会议决议等为主的书面内容;以口头发言、互动提问解答为主的语言沟通;以表情、肢体语言、语气语调为主的非语言沟通等,这样的沟通能力在职场中起到关键性作用,任何一个环节把控不好就有产生不良影响的风险。但是对于高职院校和学生而言,可能对于“沟通”的含义仅停留在语言交流的浅显层面上,一味地强调要会“说话”,而忽视了对其他沟通手段的重视和培养。大部分学生理念和认知的形成都是在大学阶段,在此时期,一旦学校和教师在某些方面的灌输出现偏差,极易造成学生先入为主,在后期很难被纠正,故此,高职学校要充分理解商务沟通能力的含义和塑造途径,帮助学生以正确的态度和广阔的视角看待问题^[3]。

3 合作学习理念对高职学生掌握商务沟通能力的意义

3.1 能够强化理念引导,提高学生综合素养

科学地开展合作学习,才能发挥教学成效,督促教师掌握合作学习理念和方法的运用,引导学生树立正确的观念,提高自身的综合素养。合作学习的运作理念系统全面,能够全方位、立体化地帮助高职学生塑造理念意识,首先是掌握协作学习观的理念,让学生能够营造民主、轻松、和谐的学习环境,在互相沟通、帮助中激发学生的积极性,调动学生的表达和沟通能力,进而帮助学生在潜移默化中提升自身的商务沟通能力,为日后个人职业生涯奠定基础。第二是掌握学生主体观的理念,让教师和学生认识到学生是教学的主体,转变传统的灌输式教学,给学生更多主导学习的机会,从学生的角度考虑和设计教学任务,增加学生与教师和同学之间的沟通机会。第三,掌握面向全体观的理念,院校将商务共同能力培养目标扩大到全体学生,尽量让全员都能参与到合作学习的各个角色,让学生都能有参与感,体验不同角色和看待问题的角度,以便在商务沟通时能够共情、相互理解。

3.2 能够推动商务沟通类课程改革,建立体系化培养机制

培养学生良好的商务沟通能力是商务沟通类课程的最终目标,是所有学生应该具备的基本能力,目前教育类的课程仍然是以理论为主,忽视对学生实践能力的培养,随着高职院校教学改革的推进,学校正在逐渐完善课程设置,以期培养理论和实践双优的岗位型人才。如今全球竞争激烈,企业也在不断选拔和培养优秀的人才来提高企业的市场竞争力,企业对人才要求的提高推动各大院校提高教学质量。如今信息化的发展正在推动各个行业的融合,合作成为时代的主题,很多高职院校也在积极寻求形式多样的教学方式,以丰富教学内容、调动学生的积极性、切实提高教学质量。市场的需求能够有效推动高职院校进行课程改革,将商务沟通能力提升课程融合到各类教学的中,在潜移默化中影响学生。高职院校还可以根据部分学生的深层次需求,深化商务沟通类课程,完善课程体系,为学生搭建一个科学系统的培养机制,让学生在掌握专业理论知识、实践操作技能的同时提高自身的“软实力”,以锤炼岗位需求的综合素养。

4 合作学习理念影响高职学生商务沟通能力的策略

4.1 树立合作学习融合商务沟通的理念

树立正确的理念,明确目标是任何事件成功的关键,目前,商务沟通能力的重要性、合作学习有助于商务沟通能力的提升等观念各高职院校都有了较为深入的认识,但是在组织开展的时候还存在误区,所以高职院校首先就是树立正确的理念,坚定不移地将学生商务沟通能力的提升融合到合作学习中,从教育指向上加以明确,为教学提供可借鉴和学习的相关资料和案例,成立专题小组,制定科学的融合方案。其次,加强对教师队伍的思想引

导,让教师明确什么是商务沟通能力,在教学中可以更多地加入“案例”提高学生的认知,在课堂上提供合作学习中学生商务沟通能力的表现机会,激发学生兴趣。第三,加强对学生的宣传和引导,鼓励学生去了解和探索商务沟通能力提升的途径,结合学校教学和自主学习来提升自身的实力,为步入社会提升自身的竞争力,尽快适应岗位需求。

4.2 拓宽校企合作途径,丰富校企合作沟通手段和方法

高职院校归根到底主要是以培养专业技术型人才为主,所以实践是学习的重要组成,这关系到学生专业能力的优劣、关系到自信心的建立、关系到高职院校教学实力的提升。高职院校应该多途径拓宽校企合作路径,例如学校引进企业到学校内部,建立“定岗实训”平台,让学生在理论学习中结合实践,在实践中就能够提前适应职场,有更多商务沟通的环境,加上教师课堂的理论引导和指导,学生能够缩短适应的机会,切实提高自身的综合素质;“校企互动”式合作,校企双方互聘,让教师在实践中提高教学能力,让学生获得技能训练和丰富经验,双方实现“资源共享、互惠互利”,让学生成为校企合作的受惠者,以校企合作的现实商务沟通案例来自我警醒。

4.3 以社会实践为平台,助力商务沟通融合合作学习

为高职学生搭建广阔的实践平台是教学的重要组成,学生只有真正走出校园,踏入社会才能够认识到自身的不足和社会的需求,以便完善自我并完成自我蜕变。社会实践的重要性不仅是发挥自己的专业能力,更是在实践中认识到岗位需求要素,真切地体会到专业知识和工作岗位的同一性和差异性。社会实践中学生首先面临的的就是团结合作,企业不再是单打独斗,任何事情都需要通过合作来完成,每个人都是这个运作中的一个分子、小齿轮,必须磨平自身的尖刺才能与他人形成良好的合作关系,促成工作齿轮的转动,在此过程中学生会反思教学过程中合作学习对商务沟通能力提升带来的积极影响,然后重温、糅合并加以运用。其次,学生会看到很多反面案例,能够从中引发深思,意识到某项能力缺失给自己带来的弊端,进而加以更正。实践是学生不断试错、不断更正的过程,在此过程中逐渐牢固合作意识,逐渐提升自己对于商务沟通能力的理解和自身对各项技能灵活组合运用的能力。

5 结语

合作学习是能够帮助高职学生更好地提升商务沟通能力的有效策略。社会发展迅猛就业形势日趋严峻的今天,高职学生应该强化提升综合竞争力的理念,通过师生合作、生生合作不断提高综合素养和共情能力;不断拓宽知识面,积极参与学习专业课程《商务沟通》,参加实岗实训,积累商务沟通实践经验;主动融入社会,积极寻找适合自身发展的新平台,夯实专业技能,为顺利就业打下良好基础,也为职场沟通提供稳定的基石,甚至能为国际沟通、对外交流做出应用的贡献。

参考文献:

- [1]肖润花.基于合作学习理念的高职思政课教学改革研究[J].文化创新比较研究,2020,4(16):76-78.
- [2]才嘉红.试论高职教育中的合作学习理念[J].成人教育,2004(06):40-42.
- [3]李海萍.浅析基于岗位需求的高职学生商务沟通能力培养的途径与方法[J].现代经济信息,2016(15):396-397.
- [4]王维佳.基于合作学习理念下高职学生英语自学能力培养策略研究[J].智富时代,2018(09):235.

作者简介:

程新雅,女,汉族,江苏徐州人,(2002-),南通职业大学国际合作教育学院20级学生,专业:商务英语

*通讯作者:潘晓梅,女,汉族,江苏如皋人,(1982-),南通职业大学国际合作教育学院讲师,硕士,研究方向:应用,语言学。