

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2016.09.015

# 管理沟通实训录像教学探析

方晓波

(信阳师范学院 工商管理学院,河南 信阳 464000)

**摘要:**在管理沟通课程中设计了一个沟通技巧实训的教学单元,以录像方式进行小组教学与操作评价。以参加课程的62位同学为对象,在教学单元结束后收集意见,作为课程实施的检验。研究发现:90%以上的学生认为此课程协助他们有效学习了“观察与面谈”的课程内容;80%以上的学生认为本课程的实训对提高自身沟通能力是有帮助的;超过50%的学生认为课程结束后沟通技能有所提高,并且增强了自信心;约40%的同学在拍摄和观看录像视频时感到不自在,担心被评价。

**关键词:**沟通技巧;教学法;课程设计;录像教学

**中图分类号:**G64      **文献标志码:**A      **文章编号:**1674-5884(2016)09-0044-03

在管理沟通课程的教学中,沟通技能属于实务操作与互动式的能力,传统的评价方式完全无法评价学生在专业实务操作方面能力的强弱<sup>[1]</sup>。因此,师生都难以了解学生在沟通方面的优缺点,以作为进一步改进的依据。了解学生在管理沟通方面的能力,是否足以胜任实际管理工作,固然是重要的教学评价目标;然而个人价值观与态度上的修正,是比提高沟通能力本身更为重要的教学目标。让学生在正式接触个案的处理之前,就有这方面的自觉性,适时察觉并改正,需要一种有别于传统“讲授—测验式”的课程设计<sup>[2]</sup>。

在“管理沟通”课程中,我们开设了“人际沟通技能实训”,设计了讲义讲解、课堂分组活动演练、小组面谈录像教学,共10课时的单元时间,于大三的下学期初开始,作为学生毕业实习的准备。由于小组演练与录像观摩教学是一种教学改革,为了研究这种改革是否能够达到预期的教学目的,以及学生的看法,本研究对来自于学生的问卷调查结果及心得反应进行全面的总结分析,作为日后课程设计的参考。

## 1 材料与方法

### 1.1 研究对象

工商管理专业本科三年级学习“管理沟通”课程的学生,共62人,其中男性18人、女性44人,年龄介于19.8~23.0岁(平均值20.7,标准差0.68)。

### 1.2 研究步骤

#### 1.2.1 课程设计理念与架构

由于课程各单元时间有限,而管理沟通涉及范围广,因此实训聚焦于人际沟通技巧的操作情境,设定为以面谈形式进行。在单元教学范围的设计,涵盖的基本主题为场面设定、倾听、观察(口语及非口语行为)、同理、情绪反应、沉默处理、问答技巧、结束技巧、整体表现共10个项目。教材范围以作者整理相关文献的讲义为主。

课程首先为大班(62人)讲授,讲解面谈的重点与前述各种沟通主题,共4学时。接着全班同学分

收稿日期:20160328

基金项目:2015年信阳师范学院重大教学改革项目(2015JG016)

作者简介:方晓波(1969-),男,湖北天门人,副教授,博士,主要从事管理沟通研究。

小组活动,练习与讨论“面谈范围的设定”,并分别扮演倾听者、谈话者与观察者,进行“倾听自我的情绪”“他人的情绪”“倾听、观察与回应”等活动,然后分享扮演不同角色的体会,约2学时,以实际参与的方式领会各种技巧原则,加强自我察觉,并为小组分组实训的面谈录像热身。最后为小组实训与教学,每次4~6人,每次3学时。第一个学时,学生两两配对,轮流扮演受访者与采访者,自行选择日常生活作息安排、兴趣、学习、家庭角色等1~2个生活主题,进行约10分钟的录像访问。这些看似平凡的主题,是最容易避开受访者的心理防卫、引发叙述、探索个人故事、配合适当的沟通互动,在管理实务上往往可以由此了解更多的个人价值、期望、信念、动机等信息。访问结束后,接下来2个学时为回顾各段录像视频,作为讨论和反馈的材料,同组学生就访谈内容、技巧、方向等提出反馈和评价。

指导老师的角色为引导讨论,协助学生做“认知”的再组织,或者就此机会举例提出问题,引入“情境”的教学内容。整体的单元设计,希望给予不同方式来刺激,来强化“知(认知)、行(操作)、意(情意)”三方面的整合,增加学习与内省的经验。单元的评价是指导老师根据小组讨论参与度、个人心得、团体互评以及面谈表现给出一个综合成绩。

### 1.2.2 单元实施反应调查

实训教学过程中,首先,要让学生能“接受”对自我的期望而产生学习的意愿;其次,引发学生对自己接触的活动行为作价值判断。在每个小组录像教学结束后,学生要撰写学习日志,并于一周内交给指导老师批阅,老师可根据学生学习日志的重点、检讨、疑问,给予书面反馈或鼓励。在单元教学结束后,将研究者设计的课后反应调查表发给学生,不记名填写完毕,由教师统一收回,以了解学生的学习反应。

## 1.3 研究工具

### 1.3.1 课后反应调查表

就学生对实训教学的看法,研究者参考已有的相关研究文献,收集到对录像教学的可能反应,设计出课后反应调查表(结构式调查问卷),再邀请两位专家提供修订意见。问卷设计主要分为四部分,共20个问题,主要探讨实训课程的收益(5题)、教学项目对提升沟通能力的收益(5题)、学习后沟通能力提升的感受(3题)以及在录像和录像视频回放中的感受(7题)。以李克特5级量表,对各句叙述按非常不同意、不同意、普通、同意、非常同意,由1分到5分依序计分,再进行分析,这4份量表的内部一致性ICC系数分别为0.82,0.72,0.81,0.69,前3项都符合内部一致性的最小值要求(0.7),第4部份关于录像教学过程感受一致性较低,则可能是此部分的第4题(观看他人的面谈录像会使我感到不自在)与第5题(互相访谈会使我感到不自在)与其他题目引发的感受彼此间相关性较少( $r = 0.25$ 与 $r = 0.30$ ),其他题目涉及较多关于个人隐私与技巧的检验所引发的情绪,也比较容易引发冲突,若删除这两题, $\alpha$ 值可提高至0.72。调查表的填写方式为单元结束后,由教师统一发给学生匿名填写完毕后收回,回收率为100%。

### 1.3.2 学习日志

在每次小组录像教学结束后,每名学生分别撰写一份学习日志(心得报告)交给指导教师,教师批阅后返回给学生,研究者于期中向学生收集报告,以便进行整理分析,由学生自愿提供报告,至期末共计回收32份,回收率为51.6%。

## 2 结果

### 2.1 课后反应调查

整体课程达到了预期目标(了解观察与面谈的重要性,并协助此两项重点的学习),多数学生均持正向反应,48%的学生肯定教学过程能提高自我感觉能力。

本研究的教学单元设计了多种不同形式的教材和教法,其中讲义仅对其中58%的学生有效。有80%的学生肯定此课程的教法对学习有帮助。在学习效果上,54%以上的学生自己感觉经过训练后沟通技能有显著提高。“观看”自己的录像带,在此过程中学生会觉得不自在,另外有25%的同学则担心被公开评价。

## 2.2 学习心得

本研究综合整理回收了32份学习日志,其中有22人(68.7%)提到录像前会复习准备面谈的内容。学生普遍反映录像视频播放方式学习,可以让自己以客观的方式审视自己的表现(如外表、坐姿、音量、问话方式、语速、语调与气氛、未曾察觉的缺点等);而通过观察他人在录像视频中的表现,也可以比较彼此的优缺点,并提出改进的方式。有14人(43.7%)在心得中提及,通过这种学习体验,更了解面谈与闲聊的不同,认识到自然、真诚、尊重在沟通过程的重要性。其他的学习感想与反应人次分别为提到这种学习对他们是一个崭新的经验(8人,25.0%)、可增加熟练度与自信(8人,25.0%)、了解自我的沟通形态(8人,25.0%)、更好地领会理论的内涵(如同理心、真诚、倾听与回应)(10人,31.2%)、与同学的讨论和反馈可以提高自觉运用技巧的能力(10人,31.2%)。有8位同学(25.0%)认为,适当的提问与承接以及沉默的处理是较困难的。有些同学(6人,18.7%)认为,以录像方式呈现自己表现是个不寻常的经验(如害羞、紧张),但在录像与讨论结束后,往往伴随着惊奇与深刻的感觉经验。

## 3 讨论

### 3.1 课程整体评价

多数学生(90%以上)认为此课程协助他们有效学习了“观察与面谈”的课程内容,且有多数学生(80%以上)认为本课程的实训对提高自身沟通能力是有帮助的。

由学生反应可发现,通过课程实训,有些学生自我认识的客观性提高了,而有些属于不确定的感受。少数学生(小于10%)则对此课程持负面评价,究其原因,可能是由个人特质造成的。个人的敏感度与觉察力受先天气质与成长经验影响,本来就存在个体差异,态度、价值观、信仰方面的个人特质也是经长期的经验塑造而成,无法在短时间内改变。

### 3.2 教学效果评价

本课程采用多种不同的教学方法,对学习的帮助依次为他人反馈、录像教学、教师说明、角色扮演和讲义讲解。由互动的经验出发,在探索与反省的过程中学习,并采用自动、自发、诱导、辅导的教学方法。大班中的角色扮演仅提供了主动参与的机会与经验,录像则提供线索诱导更多的经验探索,他人反馈与讨论则扮演辅导的角色,协助个人进行反省。学生认为他人的反馈可扩展自己的想法,回顾录像视频时,自己可客观地观察自己沟通时的表现。

### 3.3 自我评价与情绪体验

超过50%的学生认为课程结束后沟通技能有所提高,并且增加自信心。约40%的同学在拍摄和观看录像视频时感到不自在,担心被评价,不过,同学也肯定录像教学方式以及他人反馈的效果。不论是承认(赞成)或否认(不赞成)负面情绪的意见,都可视为学习的正面效果,因为情绪性体验的觉察是学生主动学习与内化过程的证明。没有情绪体验的学习,是填鸭式且未消化的学习,学习效果反而较差。而情绪上的疑虑与无法开放自我,可能造成学习的延迟。

## 参考文献:

- [1] 朱小会. 任务驱动教学法在高职《商务沟通》课程中的应用研究[J]. 中国成人教育, 2015(4): 146-148.
- [2] 黄鲁琦, 章磷, 杨学丽. 研究性教学中教师角色定位的实践研究——以管理沟通课程为例[J]. 黑龙江畜牧兽医, 2015(13): 264-266.

(责任编辑 谢宜辰)