

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ

Сукаленко Т. М.

Національний університет державної податкової служби України

Статтю присвячено дослідженню комунікативного підходу у процесі вивчення навчальної дисципліни “Українська мова (за професійним спрямуванням)”, окреслено шляхи та визначено ефективні методи формування комунікативних здібностей студентів-економістів. У праці розглянуто зміст, структуру та професійні умови вдосконалення комунікативних умінь та навичок майбутнього фахівця фіскальної служби.

Ключові слова: комунікативний підхід, метод, комунікативні здібності, комунікативні вміння, комунікативна культура.

The article presents the results of the analysis of the communicative approach to the process of mastering the course “The Ukrainian language (for professionals)”. The author outlines the ways and defines the effective methods of forming the would-be economists’ communicative skills. Special regard is given to the content, structure and professional preconditions for the development of communicative skills of a would-be specialist in tax service.

Key words: communicative approach, method, communicative abilities, communicative skills, communicative culture.

Нова парадигма розвитку вітчизняної освіти актуалізує проблему формування висококваліфікованих майбутніх фахівців фіскальної служби, які б володіли комунікативною компетентністю, в основі якої лежать комунікативні вміння. Аналіз сучасної практики засвідчує наявність суперечностей між високим рівнем професійних знань, умінь, навичок студентів-економістів і неспроможністю передати їх іншим працівникам, невмінням залучати фахівців до творчої діяльності, створювати доброзичливу атмосферу, встановлювати з ними комунікативний контакт, керувати власним емоційним станом. Причиною багатьох проблем, які виникають у професійній діяльності, є недостатній рівень сформованості комунікативних умінь студента економічного профілю [9, с. 87]. Перешкодою, на думку Л. А. Гарнага, до формування комунікативних здібностей є недоліки освітнього процесу, адже багато студентів, відповідаючи на заняттях, не володіють вільно матеріалом, не здатні аналізувати інформацію, не мають власної думки щодо певної проблеми, а натомість читають з паперових носіїв [6, с. 110]. Розвиток комунікативних здібностей є однією з провідних проблем нашого суспільства, оскільки воно перенасичене різноманітними технологіями і більшість молоді мало спілкується наживо, а переважно через Інтернет, тому і не вистачає навичок і вмінь спілкування [6, с. 110].

Сучасні новітні технології вимагають від майбутніх фахівців фіскальної служби “не лише освіченості, активності в пошуку важливої, необхідної професійної інформації, а також самостійності, упевненості, відповідальності, уміння жити і працювати в нових умовах, тобто бути соціально зорієнтованими”. Саме таких фахівців потребує суспільство України, сучасна система вищої освіти передбачає вдосконалення навчання студентів вишів з метою підвищення якості їхньої підготовки і конкурентоспроможності на європейському ринку праці. Тому навчальна дисципліна “Українська мова (за професійним спрямуванням)” покликана “забезпечити в першу чергу професійно орієнтований характер комунікативної діяльності студента – майбутнього фахівця економічної галузі” [7].

Незважаючи на те, що проблема формування комунікативних здібностей у майбутніх фахівців фіскальної служби знайшла своє часткове висвітлення в певних наукових працях, окремі аспекти означеної проблематики залишаються ще недостатньо вивченими.

Мета статті – окреслити шляхи та визначити ефективні методи формування комунікативних здібностей студентів-економістів у процесі вивчення навчальної дисципліни “Українська мова (за професійним спрямуванням)”, розглянути зміст, структуру та професійні умови вдосконалення комунікативних умінь та навичок майбутнього фахівця фіскальної служби.

Значний внесок у дослідження цієї проблеми зробили Б. Ананьєв, І. Бех, Л. Божович, Л. Виготський, Л. Заблоцька, Т. Гарлицька, Л. А. Гарнага, Г. Джунусалієва, Н. Ковальська, А. Ковальов, В. Мясичев та ін.

Від комунікативних здібностей майбутнього фахівця Державної фіскальної служби України залежать якість і засоби виконання професійної діяльності, її успішність і рівень досягнень. В. С. Чудновський слушно зауважує, що “співвідношення спрямованості особистості й рівня здібностей неоднозначне: високий рівень здібностей суттєво впливає на стиль поведінки та формування особистості. Ще більше значення має той факт, що розвиток здібностей чималою мірою визначається умовами виховання, особливостями сформованості особистості, її спрямованістю, яка або сприяє розкриттю здібностей, або, навпаки, приводить до того, що здібності не реалізуються. В основі однакових досягнень за умов виконання певної діяльності можуть бути різні здібності, водночас одна й та сама здібність може бути умовою успіху різних видів діяльності. Це забезпечує можливості широкої компенсації здібностей” [10]. О. В. Винославська під здібностями розуміє “індивідуально-психологічні особливості людини, які відповідають умовам успішного виконання тієї чи іншої діяльності, а саме – набуття знань, умінь і навичок; використання їх у праці” [4].

Здібності за змістом і характером діяльності прийнято поділяти на два види: загальні й спеціальні. До загальних належать здібності майбутнього фахівця, які виявляються в його професійній діяльності: здібності до навчання, розумові здібності, здібності до праці. Вони забезпечують певну продуктивність у засвоєнні знань, спираються на загальні вміння усвідомлювати, планувати та організовувати відповідні завдання, оволодівати новими прийомами роботи, долати труднощі на шляху до мети.

До спеціальних, які виокремлюються в окремих спеціальних галузях діяльності, дослідники зараховують здібності до практичної діяльності: конструктивно-технічні, організаційно-управлінські, педагогічні, підприємницькі та інші [10].

Дослідники також розрізняють теоретичні й практичні здібності. До теоретичних належать здібності, пов’язані з функціонуванням у особистості “теоретичного, абстрактного мислення”. “Практичні здібності передбачають наявність і переважання в діяльності практичного, наочно-дійового мислення” [3].

У роботі ми аналізуємо лише комунікативні здібності, які дозволяють майбутньому фахівцю фіскальної служби успішно контактувати з колегами та ефективно здійснювати свою професійну діяльність.

Сучасні словники по-різному визначають словосполучення “комунікативні здібності”.

Енциклопедичний словник за загальною редакцією А. А. Бодалева дає таке визначення поняття “комунікативні здібності”: “індивідуально психологічні особливості особистості, що забезпечують ефективну взаємодію та адекватне взаєморозуміння між людьми в процесі навчання або виконання спільної діяльності. Комунікативні здібності дозволяють успішно вступати в контакт з іншими людьми, здійснювати комунікативну, організаторську, педагогічну та інші види діяльності; вони визначають якісні та кількісні характеристики обміну інформацією, сприйняття і розуміння іншої людини, вироблення стратегії взаємодії. Комунікативні і когнітивні здібності можна віднести до класу інтегральних здібностей. Позначення родової належності комунікативних здібностей дає можливість подолати прогалину в трактуванні цього поняття, що відзначається дослідженнями (Г. М. Андрєєва, А. А. Кидрон): відрив уявлення про комунікативні здібності від системи загальних і спеціальних здібностей. Спираючись

на положення С. Л. Рубінштейна про ядро і периферію здібностей, можна говорити про те, що ядро структури комунікативних здібностей становлять властивості компонентів суб'єкта, а периферію – якості, що відображають ступінь сформованості комунікативних умінь. До “ядерних” компонентів комунікативних здібностей належать: комунікативно-інформаційний (контактність, мовні здібності, невербальна виразність; сенситивність до соціальних об'єктів, спостережливість); когнітивний (соціально-перцептивні здібності, соціальний інтелект); емотивний (емпатійність, тактовність, чутливість до зворотного зв'язку); конативний (організаторські здібності, оптимальний стиль) і креативний (здатність до персоналізації) (В. А. Ганзен). До структури комунікативних здібностей входять компоненти: соціальна перцепція (сприйняття, розуміння та оцінка інших людей, самих себе, груп тощо); гностичні вміння, рефлексія, пов'язана з усвідомленням, систематизацією та перенесенням інформації; вольові якості; пізнавальні вміння, пов'язані з особливостями уваги, мислення і пам'яті; інтеракційні вміння (вміння “подавати себе”, вміння орієнтуватися на співрозмовника); сприйняття і адекватне розуміння різного роду знакових систем: вербальної та невербальної, пара- і екстралінгвальної (інтонації, паузи), оптико-кінетичної (жести, міміка, пантоміміка); вміння розуміти контекст і підтекст; уміння використовувати знакові системи з метою розв'язання певних комунікативних завдань” [11, с. 300].

У “Новому словнику методичних термінів і понять (теорія і практика навчання мов)” знаходимо визначення поняття “комунікативні здібності”: обов'язковий компонент організаторських здібностей і здібностей до керівництва. У структурі комунікативних здібностей виділяють три основні підструктури і одну загальну, фундаментальну для всіх трьох, елементами якої є професіоналізм, прагнення до спілкування, доброзичливість, скромність, вимогливість до себе, досвід громадської діяльності, активність, самовладання, кмітливість, організованість. Перша підструктура – здатність людини розуміти інших людей. Її елементи: прагнення до розуміння інших, уміння слухати партнера по спілкуванню, спостережливість. Друга підструктура – експресивна здатність як здатність до самовираження особистості. Її елементи: прагнення бути зрозумілим іншими, правдивість, культура мови, довіра до партнерів. Третя підструктура – здатність адекватно впливати на партнерів по спілкуванню. Її елементи: вимогливість, ввічливість, такт, дисциплінованість, рішучість. Е. І. Пасів виділяє три групи здібностей, важливих для навчання мов: 1) здатності до пізнавальної діяльності; 2) здатності до емоційно-оцінної діяльності; 3) здатності здійснювати продуктивні та репродуктивні мовленнєві дії” [1, с. 680].

Словник з профорієнтації та психологічної підтримки дає таке тлумачення: комунікативні здібності – “вид здібностей, що проявляється у сфері спілкування і сприяє успішності людини в різноманітних галузях діяльності” [8, с. 168].

У “Словнику термінів з психологічного консультування” також знаходимо поняття “комунікативні здібності людини” – здібності людини, які виявляються в її спілкуванні з людьми”. Вони включають в себе вміння слухати і розуміти людей, впливати на них, установлювати з ними гарні особисті та ділові взаємини” [12, с. 96]. Комунікативні вміння тісно пов'язані з комунікативною культурою особистості, яку А. Мудрик визначає як систему знань, норм, цінностей та зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, й уміння органічно, природно та невимушено реалізовувати їх у діловому та емоційному спілкуванні [4, с. 68; 9, с. 90].

Комунікативність майбутнього фахівця фіскальної служби формується під впливом багатьох чинників. Переважають при цьому особистісні, що визначають модель комунікативності студента економічного вишу: 1. Загальні універсальні якості фахівця: фахова спрямованість, моральна підготовленість, доброзичливість, активність, мобільність, креативність, дисциплінованість, організованість. 2. Спеціальні якості студента економічного вишу: пізнавальні, експресивні, управлінські.

До спеціальних якостей комунікативності майбутнього фахівця фіскальної служби також належать: “комунікативні знання – узагальнений досвід людства в комунікативній діяльності; комунікативні навички – автоматизовані свідомі дії, що сприяють швидкому відображенню у свідомості комунікативних ситуацій, визначають успішність сприйняття, розуміння об’єктивного світу й відповідного впливу на нього у процесі <...> комунікації; комунікативні вміння – комплекс дій, які базуються на теоретичній і практичній підготовленості, що дає змогу творчо використовувати комунікативні знання та навички для відображення й перетворення дійсності; комунікативні звички – доведені до автоматизму комунікативні дії; комунікативний характер – головні якості, властивості особистості, що виявляються в типовій для неї активності в комунікативній діяльності й у відношеннях до навколишнього світу, до інших людей, до себе” [9, с. 91].

На сучасному етапі розвитку лінгвістичної науки важко переоцінити значення комунікативного підходу в процесі вивчення української мови (за професійним спрямуванням). Комунікативний підхід широко почав застосовуватися ще в 70-х рр. ХХ ст. і став основним критерієм, яким послуговуються викладачі вишів України. Головною метою навчання є формування комунікативних здібностей майбутніх економістів у сфері професійної комунікації, а також володіння мовою фаху, яке зумовлене професійними потребами. Тому важливо впроваджувати в навчальний процес активні форми і методи навчання з метою отримання глибоких професійних знань [7].

Це передусім робота з фаховими текстами, яка “сприяє розвитку у студентів самостійності в пошуку і набутті спеціальних знань, умінні застосовувати їх з метою узагальнення, синтезу й аналізу отриманої інформації для подальшого практичного впровадження в систему майбутньої професійної діяльності”. Варто зауважити, що фахові тексти добираються викладачем відповідно до специфіки майбутньої професійної діяльності студентів (фінансова, банківська, податкова, митна, міжнародно-економічна, юридична, бухгалтерська, аудиторська тощо). На заняттях з української мови (за професійним спрямуванням) важливо приділяти значну увагу спеціальним науковим текстам, які реалізують певні навчальні завдання, зокрема: рецензування, редагування, доповнення необхідною інформацією тощо. Так, наприклад, Г. Д. Джунусалієва, Н. А. Ковальська пропонують на початковому етапі навчання опрацювання спеціальних текстів за фахом звертати увагу “студентів на лексико-граматичні і стилістичні особливості мовних засобів різних жанрів і підстилів наукового стилю мови сучасної української літературної мови. Так, увага студентів акцентується на тому, що, наприклад, для тексту реферату характерні формально-логічний спосіб подання змісту матеріалу та відсутність наукового обґрунтування викладу, які є обов’язковими для наукової статті. З одного боку, студенти спостерігають специфіку реалізації наукової мови, використання певних мовних засобів у різних жанрах. З другого – реалізацію в пропонованих текстах не лише основної функції наукового стилю мови (вироблення й осмислення об’єктивних знань про дійсність), але й трьох його завдань – інформування, пізнання та переконання. Більш того, вивчаючи відмінні особливості мовних засобів і характерні ознаки наукового стилю мови, студенти можуть самостійно спостерігати призначення цього функціонального різновиду мови, робити та формулювати висновки щодо змісту головних цілей, які переслідує наука: обґрунтування концепцій, гіпотез; доказ істинності теорій; узагальнення інформації про результати наукових досліджень; пояснення явищ; систематизація викладу певних наукових положень, знань, досягнень, гіпотез, рекомендацій тощо. У подальшому процесі оволодіння вміннями та навичками опрацювання науково-навчальних спеціальних текстів найважливішого значення набуває самостійна робота студентів із такими текстами, які є для студентів разом із лекціями основними джерелами науково-професійної інформації.

Саме у процесі самостійної роботи студенти отримують, систематизують, класифікують, аналізують, синтезують і структурують знання, вдосконалюючи уміння і навички смислового і змістовного аналізу різноманітних текстів за професійним спрямуванням” [7].

Підсумовуючи вищесказане, можна зробити висновок, що робота студентів-економістів з текстами фахового спрямування має визначальну роль як у розвитку творчих, так і комунікативних здібностей студентів, що сприяє формуванню в майбутніх фахівців фіскальної служби аналітичного мислення. Як зазначають науковці, формуванню комунікативної компетентності студентів економічних вишів “найбільш сприяють активні і групові методи навчання, до яких належать проблемні лекції, методи аналізу конкретних ситуацій, навчальні дискусії, ділові та рольові ігри, тренінги тощо” [2, с. 7].

Слід зазначити, що комунікативний підхід повноцінно реалізується в тому разі, коли викладач використовує нетрадиційні методи комунікативного спілкування, які не лише стимулюють розумову діяльність, але й спонукають студентів до творчості. Так, одним із таких методів є проведення заняття у формі “круглого столу” на теми: “Актуальні проблеми кредитно-фінансової термінології”, “Тенденції та перспективи формування професійної лексики” тощо. Не менш ефективним є метод ситуацій, коли студентам на окремих картках даються ситуації у формі розгорнутих запитань чи тверджень (*завдання: змодельовати ситуації, укладаючи українську гіперпарадигму мовних формул: вітання (між студентами, студент – викладач – ректор – керівник – члени родини тощо), подяки, вибачення, прохання, прощання*) та ін.). На думку Т. Гарлицької, “система використання мовних ситуацій на заняттях підсилює внутрішню мотивованість студентів, створюючи умови для вираження у мовленні власних думок, поглядів, передбачень, для виявлення фантазії та креативного мислення” [5]. Не менш цікавим і перспективним є метод проєктів, в основі якого лежить розвиток пізнавальних навичок студентів, уміння самостійно конструювати свої знання, орієнтуватися в інформаційному просторі, розвивати критичне та творче мислення (*завдання: заздалегідь студентам дається завдання, наприклад, підготувати комунікативний проєкт “Мовленнєвий “антиетикет” сучасного студента”, можна використовувати сучасну техніку (диктофон, мобільний телефон, комп’ютер тощо), прорецензувати підготовлений матеріал з погляду фахівця-філолога*).

Проєктна методика, як пише Т. Гарлицька, “є надзвичайно складною, оскільки вимагає багато часу для підготовки й мотивації; студентам необхідно самостійно мислити, знаходити й вирішувати проблеми, залучаючи при цьому знання з різних предметних галузей, виявити самостійність у способі викладання та презентації інформації” [5].

Варто назвати ще один метод, який допомагає вдосконалювати комунікативні навички та розвиває при цьому творче мислення майбутніх фахівців фіскальної служби – “рольова гра” (*завдання: відтворіть Ваш перший день на роботі, до Вас звертаються керівник, колеги, відвідувачі тощо з різних питань, Ви вільно і професійно з ними спілкуєтеся, вживаючи терміни Вашого фаху*) і т. ін. “Рольова гра допомагає спілкуванню, сприяє передачі накопиченого досвіду, одержанню нових знань, правильній оцінці вчинків, розвитку комунікативних навичок людини, її сприйняття, пам’яті, мислення, уяви, емоцій, таких рис, як колективізм, активність, дисциплінованість, уважність, спостережливість” [5].

Особливе місце серед ігрових методів посідає ділова гра, яка служить засобом розвитку творчого професійного мислення, що виражається в здатності аналізувати прогнозовані ситуації на виробництві, а також ставити, розв’язувати і доводити завдання професійного спрямування (*завдання: змодельуйте ситуації професійного спілкування, використовуючи потрібні формули ввічливості. 1. Діалог: 1. Прийом на роботу (співбесіда з керівником). 2. Прохання про надання відпустки за сімейними обставинами. 3. Догода співробітників за порушення трудової дисципліни, за несумлінне ставлення до своїх обов’язків. Модельовуючи*

ситуації професійного спілкування, використовуйте відповідну лексику й термінологію. Продумайте питання, вимоги, права, обов'язки керівника й працівника, критерії, за якими задовольняється запит організації й керівника. II. Монолог-звернення молодого спеціаліста до керівника: 1. Пропозиції щодо змін в організації роботи на підприємстві. 2. Виступ перед співробітниками з питань порушення трудової дисципліни).

Слушно зауважує Т. Бутенко, “ділова гра допомагає студентам занурюватися у спеціально створену виробничу або реальну атмосферу спілкування, дозволяє виконувати різноманітні ролі, від звичайних працівників до керівників підприємств, допомагає розкривати потенціал комунікативних здібностей, учить приймати рішення, від яких залежить доля працівників і виробничий процес на підприємстві, сприяє рефлексивному аналізу власної комунікативної діяльності” [2, с. 7].

Тренінги також належать до активних групових методів навчання (див. праці Л. Долинської, А. Капської, Л. Петровської), вони спрямовані насамперед на розвиток комунікативних здібностей у спілкуванні, вмінні встановлювати контакти з людьми.

Отже, проведене дослідження дозволяє констатувати, що комунікативний підхід у навчанні української мови (за професійним спрямуванням) є найкращим способом формування як комунікативних, так і творчих здібностей студентів-економістів, “адже цей підхід охоплює безліч новітніх методик, які не лише допомагають розвивати пам'ять, уяву, фантазію, інтуїцію, креативність, самостійність, гнучкість у мисленнях та діях, здатність висловлювати оригінальні ідеї, але й сприяють формуванню високих естетичних цінностей, активної життєвої позиції, ініціативності” [5].

Вибір активних методів навчання допомагає залучати студентів економічного профілю до активної комунікативної діяльності під час занять з української мови (за професійним спрямуванням), відповідно сприяє оволодінню комунікативними вміннями й навичками, пошуку необхідних мовних засобів, шляхів розв'язання професійних завдань.

Література

1. Азимов Э. Г. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам) / Э. Г. Азимов, А. Н. Щукин. – М. : Издательство ИКАР, 2009. – С. 680.
2. Бутенко Т. О. Активні методи навчання у формуванні комунікативної компетентності студентів / Т. О. Бутенко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.sportpedagogy.org.ua/html/journal/2009-11/09btocsf.pdf>
3. Види здібностей та рівні їх прояву [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/16381204/psihologiya/vidi_zdibnostey_rivni_proyavu
4. Винославська О. В. Психологія: навчальний посібник / О. В. Винославська – К. : Інкос, 2005.
5. Гарлицька Т. Комунікативний підхід як спосіб формування творчих здібностей майбутніх учителів англійської мови / Тетяна Гарлицька [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://naub.oa.edu.ua/2013/komunikatyvnyj-pidhid-yak-sposib-formuvannya-tvorchyh-zdibnostej-majbutnih-uchyteliv-anhlijskoji-movy/>
6. Гарнага Л. А. Формування комунікативних здібностей студентів технічних навчальних закладів як умова ефективності їх майбутнього професійної діяльності / Л. А. Гарнага [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.readera.org/other/formuvannja-komunikatyvnyekh-zdibnostej-studentiv-tekhnichnyekh-navchalnyekh-10183298.html>
7. Джунусалієва Г. Д. Розвиток творчих здібностей студентів у процесі навчання мови спеціальності / Г. Д. Джунусалієва, Н. А. Ковальська [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://virtkafedra.ucoz.ua/el_gurnal/pages/vyp9/dgunusalieva.pdf
8. Дружинин Н. Е. Словарь по профориентации и психологической поддержке. – Кемеровский областной центр профессиональной ориентации молодежи и психологической поддержки населения, Томский центр профессиональной ориентации, 2003. – С. 168.

9. Заблоцька Л. А. Педагогічні умови формування комунікативних умінь учителя / Л. А. Заблоцька [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lib.mdpu.org.ua/nvsp/BAK7/7/14.pdf>
10. Поняття здібностей та їхній розвиток [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.com/00000000/psihologiya/zdibnosti>
11. Психология общения. Энциклопедический словарь / под общей ред. А. А. Бодалева. – М. : Когнито-Центр, 2011. – С. 300.
12. Словарь терминов по психологическому консультированию [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://psychological_counseling.academic.ru/96