

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ДО ОВОЛОДІННЯ ТЕХНІКОЮ ВЕДЕННЯ БЕСІДИ В ІНШОМОВНОМУ ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Бабинець Мирослава Миколаївна

м.Ужгород

В статті розглядаються питання іншомовного спілкування в менеджменті. Особлива увага звертається на техніку ведення ділової бесіди. У процесі вправлення у веденні ділової бесіди у майбутніх менеджерів формуються певні зразки та моделі професійного спілкування і поведінки. Вони мають як загально визнані особливості спілкування, так і особливості комунікації, зумовлені специфікою діяльності установи, її традиціями.

Ключові слова: менеджмент, іншомовне спілкування, ділова бесіда.

Розширення міжнародних контактів України передбачає вдосконалення професійної підготовки фахівців, які повинні мати відповідні фахові знання і володіти вміннями іншомовного ділового спілкування.

Питання формування вмінь іншомовного спілкування досліджуються вітчизняними науковцями (А.Бичок, І.Кухта, Н.Микитенко, Л.Морська та ін.). Метою даною статті є розкрити деякі особливості оволодіння технікою ведення іншомовної ділової бесіди майбутніми менеджерами.

Працюючи з майбутніми менеджерами, ми враховуємо такі етапи ділової бесіди: встановлення контакту; орієнтація в ситуації; обговорення питання; прийняття рішення; вихід з контакту [1, с.230].

Студентам на заняттях пропонуються різні ситуації ведення ділової бесіди. Наголошується, що будь-яке спілкування починається зі вступу в контакт, від якого часто залежить ефективність бесіди. Досить часто неуспішне ділове спілкування визначене з самого початку: невдалий початковий контакт веде до подальших неправильних дій. Завдання контактної фази – створити сприятливі умови для подальшого спілкування, спонукати співрозмовника до ділового обговорення проблеми і прийняття рішень. При встановленні контакту необхідно продемонструвати доброзичливість і відкритість для спілкування. Це досягається за допомогою привітної усмішки, якщо вона доречна, виразом очей. Після привітання слід витримати невеличку паузу, а не викладати зразу всю приготовану інформацію. Ще на контактній фазі необхідно визначити емоційний стан партнера і враховувати його у спілкуванні.

Імітуючи різнопланові короткі бесіди, студенти на заняттях особливо ретельно вправляються у встановленні контакту, використовуючи при цьому визначені науковцями [2] можливі види вступу в контакт: «пристосування зверху», «пристосування знизу», «пристосування на рівних». Виправлена поза з прямим поглядом, повільна бесіда з витриманими паузами, нав'язування співрозмовнику певної дистанції, демонстрація зверхності – це характерні риси «пристосування зверху». Протилежні ознаки (схилена поза, швидкий темп бесіди, надання ініціативи партнерові, демонстрація залежності) властиві «пристосуванню знизу». Найбільш оптимальний спосіб вступу в контакт – це демонстрація взаємоповаги, партнерських відносин, тобто «пристосування на рівних».

Етап орієнтації допомагає виявити стратегію і тактику ділового спілкування, розвинути інтерес до нього і прилучити партнера до обговорення проблеми, яка становить спільний інтерес.

Для етапу обговорення проблеми і прийняття рішень

з психологічної точки зору характерний ефект контрасту й ефект асиміляції. Ефект контрасту полягає в тому, що, вказуючи на відмінність нашої думки на можливу спільну діяльність від позиції партнера, ми психологічно віддаляємося від нього; наголошуючи на схожості позицій, ми зближуємося з партнером, в чому й проявляється ефект асиміляції. Для досягнення успіху в діловому обговоренні важливо підкреслити єдність позицій. При розбіжностях слід намагатися контрастні фрази не висловлювати як особисті.

У процесі обговорення проблеми і прийняття рішень важливою є спрямованість на партнера, включення його в активне обговорення, тому тут у майбутніх менеджерів повинні формуватися вміння слухати і вміння переконувати.

Якщо початок ділової бесіди (вступ в контакт) є дуже важливим, про що мова йшла вище, то способом закінчення її теж не слід нехтувати. Роль останнього враження дуже важлива. Воно впливає на той образ, який залишається в пам'яті партнера і на майбутні ділові відносини. Тому правильний вихід з контакту передбачає прояв уважності, привітності, доброзичливості і не допускає проявів поспішності, байдужості, зверхності.

Таким чином, техніка ведення ділової бесіди охоплює найбільш поширені способи взаємодії співбесідників у таких ситуаціях, як представлення, привітання, запрошення, пропозиція, прохання, прощання та ін. При цьому найбільш уживаними є зазвичай вирази: Good to meet you (Приємно зустріти вас), That's right (Саме так), Let's to introduce (Дозвольте представити), Thank you (Дякую), I'll look forward to see you (З нетерпінням буду очікувати наступної зустрічі), Good bye (До побачення) та ін.

У формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування в процесі ділової бесіди слід звернути увагу майбутніх менеджерів на те, що вибір способу вираження думки залежить не тільки від ситуації спілкування, але й від характеру відносин між учасниками комунікації. Офіційна обстановка, тим більше, якщо ділові партнери зустрічаються вперше, диктує вибір більш формальних засобів вираження, наприклад: It's an honour to meet you (Для мене велика честь зустрітись з вами). Наявність дружніх відносин допускає використання нейтральних чи навіть розмовних виразів: Nice to meet you (Як приємно зустріти вас), How are things (Як справи?) та ін.

Ефективність взаємодії визначається в значній мірі умінням «розгорнути» бесіду, коли висловлювання одного з ділових партнерів змінюється реплікою, відповіддю чи питанням іншого. Такий перехід ініціативи від одного комуніканта до іншого здійснюється за рахунок інваріантних механізмів: питання – відповідь, питання – відповідь + коментар, питання – відповідь + питання та ін. [3, с.101].

Вміння вести ділову бесіду формується в процесі діалогічного мовлення. На думку багатьох науковців (В.Горшкова, Цілютова, А.Панфілова та ін.), будь-яка ділова бесіда – це діалог між партнерами, які зв'язані діловими відносинами, мають повноваження від своїх організацій для обговорення проблем і розробки конструктивних рішень. В основі діалогу – відносини співробітництва, взаємодії. Це найбільш адекватний спосіб прояву і розвитку особистості в спілкуванні. У процесі роботи ми пересвідчилися, що студентів необхідно ретельно готувати до діалогічного спілкування.

Причому, для створення діалогового спілкування недостатньо володіти елементарним набором комунікативних умінь. В діалозі важливим є встановлення відносин, які передбачають певний рівень духовної спільності, взаємну повагу і довіру, доброзичливість.

Для формування успішного діалогічного спілкування ми використовуємо різні варіанти роботи з формування діалогів. Одні завдання передбачали початок діалогу, інші – його розвиток і завершення.

Для більш повного розкриття комунікативної ситуації діалогового спілкування в процесі бесіди ми використовували вправи «відкритого типу», які дозволяють стимулювати пізнавальну активність студентів. Наприклад, ставиться запитання: «Який зміст ви вкладаєте в поняття «ділова зустріч»? Студенти повинні вибрати із запропонованих відповідей найбільш вдалі.

Процес мовленнєвого спілкування відбувається під впливом національної культури, тому у формуванні вмінь іншомовного спілкування в процесі ділової бесіди у майбутніх фахівців менеджменту важливо враховувати мовні особливості ідентифікації регіональної приналежності партнерів. При цьому важливою є культура як вербального, так і невербального спілкування.

Володіння широким діапазоном лінгвістичних і соціолінгвістичних знань, здобутих в результаті вивчення різних дисциплін є основою для формування вмінь міжкультурного спілкування. Вправи «відкритого типу» дозволяють сформулювати проблемну ситуацію, розкриваючи яку студенти самостійно усвідомлюють різницю в деяких аспектах культури діалогового спілкування двох країн-ділових партнерів.

Вільне ведення ділової бесіди на іноземній мові передбачає оволодіння деякими способами, які допомагають підтримати розмову, тобто майбутні менеджери повинні вміти: уточнити інформацію, перепитати, перефразувати думку, якщо вона не зовсім зрозуміла для партнера, доречно вставити в контекст бесіди репліки.

У процесі навчання звертаємо належну увагу на вміня формулювати репліки як засобу підтримки бесіди. Це – висловлювання, яке пов'язане з попереднім і наступним висловлюванням, без яких воно може виявитися незрозумілим. Репліка не співвідноситься з реченням, вона може виражатися словом, словосполученням або розгорнутим монологічним висловлюванням з кількох фраз. Той, хто починає розмову, виголошує стимулюючу репліку, той, хто її підтримує – реактивну. Ці репліки відрізняються за умовами їх формування. Стимулюючу репліку може зумовити певна ситуація, яка виникла в процесі ділової бесіди. Той, хто подає репліку, практично не обмежений у виборі, але той, хто відповідає повинен співвідносити свою репліку з

реплікою-стимулом. Це може бути відповідь на конкретне запитання, уточнює запитання, вираз згоди, незгоди, солідарності, співчуття тощо. Якщо співрозмовник бажає продовжити розмову, то він повинен додати свою стимулюючу репліку. Наприклад: Комунікант А. – «By the way, how did you like the presentation of...?» Комунікант В. – «Very much. And what about you?» (А. – «До речі, як вам сподобалась презентація...?» Б. - «Мені дуже сподобалась. А як щодо вас?») Стимулюючі і реактивні репліки поєднуються одна з одною і утворюють діалогічну єдність, що характеризується структурною, інтонаційною та семантичною завершеністю.

Для формування вмінь ведення ділової бесіди велике значення має оволодіння студентами вміннями невідготовленого іншомовного спілкування. Практика свідчить про те, що значна частина фахівців менеджменту відчуває труднощі під час невідготовленого іншомовного мовлення [4, с.143]. Тому спочатку студенти вправляються у здійсненні підготовленого іншомовного мовлення. Це можуть бути суто мнемічні вправи (студенти відтворюють готовий текст), або мовлення, побудоване на матеріалі готового тексту з певними змінами (переказ від іншої особи, наголошування на фактах, що відповідають комунікативному завданню). За цих обставин студенти докладають певних зусиль, спрямованих на змістову та лінгвістичну трансформацію тексту, засвоєння нового варіанта. Це також може бути творча робота на задану тему, під час виконання якої мовно-розумові зусилля студентів мобілізуються: вони самостійно організують смисловий і мовний аспекти тексту. Вправляючись у підготовленому мовленні, студенти зміцнюють автоматизм мовлення, вдосконалюють його. Поступово відбувається перехід до невідготовленого мовлення. Наприклад, студенти отримують домашнє завдання підготувати розповідь про супермаркети, які є в їх місті. Потім пропонуємо їм ситуацію для експромтного говоріння: «Ви – менеджер супермаркету, який тільки що відкрився у вашою місті. Дайте інтерв'ю для преси про це». Після цього можна запропонувати групі студентів обговорити «плюси» і «мінуси» супермаркетів в цілому.

Перехід від підготовленого мовлення до невідготовленого сприяє розвитку мовленнєвої активності студентів, готовності приєднатися до розмови, мобілізуючи для цього необхідні мовні засоби. Тактовне ставлення викладача до можливих мовних помилок студентів допомагає їм успішно подолати мовний бар'єр у спілкуванні. Таким чином, у процесі вправлення у веденні ділової бесіди у майбутніх менеджерів формуються певні зразки та моделі професійного спілкування і поведінки. Вони мають як загальнонавчальні особливості спілкування, так і особливості комунікації, зумовлені специфікою діяльності установи, її традиціями.

Література та джерела

1. Кулініч І.О. Психологія управління : підручник / І.О.Кулініч. – К.: Знання, 2011. – 415 с.
2. Панасюк А.Ю. Управленческое общение / А.Ю.Панасюк. – М.: Экономика, 1990. – 111 с.
3. Шахматова Е.В. Формирование умений делового общения у студентов неязыковых специальностей гуманитарного вуза средствами иностранного языка: дисс... кандидата пед. наук: 13.00.08 / Шахматова Екатерина Васильевна. – Комсомольск – на Амуре, 2009. – 210 с.
4. Методика навчання іноземних мов у загальноосвітніх навчальних закладах : підручник / Л.С.Панова, І.Ф.Андрійко, С.В.Тезікова та ін. – К.: ВЦ «Академія», 2010. – 328 с.

В статті розглядаються питання іноязычного об'єднання в менеджменті. Особливе уваження уделено техніці ділової бесіди. В процесі вправлення ведення ділової бесіди у майбутніх менеджерів формуються певні образці та моделі професійного об'єднання і поведінки. Вони мають як общепризнанні особливості об'єднання, так і особливості комунікації, обумовлені специфікою діяльності установи, його традиціями.

Ключевые слова: менеджмент, іноязычне об'єднання, ділова бесіда.

In this article the issues of foreign communication in management have been considered. Special attention has been paid to technical aspects of business communication. While practicing the business conversation future managers form certain patterns

and models of professional communication and behaviour. These are generally recognized as features of communication due to the specifics of the institution, its traditions.

Key words: management, foreign communication, business conversation.

УДК 374.04-053.8

ОСОБЛИВОСТІ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ УЧИТЕЛЯ ДОРОСЛИХ У ПОБУДОВІ СУБ'ЄКТ-СУБ'ЄКТНИХ ВІДНОСИН У ВНУТРІШНЬОФІРМОВОМУ НАВЧАННІ

Бабушко Світлана Ростиславівна
м.Київ

У статті висвітлюються особливості навчальної діяльності учителя дорослих, що утворюють певний стиль викладання. Загальні моделі поведінки учителя у побудові суб'єкт-суб'єктних відносин із дорослими учнями було систематизовано за критеріями: ролі учителя, спрямування його навчальної діяльності, приклади навчальної діяльності. Представлено найбільш відомі класифікації стилів викладання, які досліджуються в зарубіжному науковому просторі. З'ясовано їх спільні риси – врахування індивідуальної сутності кожного суб'єкта навчального процесу (учителя та учня), тісний взаємозв'язок із стилями навчання учнів, їх відношення до процесу викладання, а не до змісту.

Ключові слова: учитель дорослих, стиль викладання, суб'єкт-суб'єктні відносини.

Актуальність дослідження. Широке розповсюдження нових освітніх технологій у ХХІ столітті, які зумовлені потребами сучасної людини у професійному та особистісному розвитку, привело до трансформаційних змін у змісті навчання у всіх освітніх закладах. Передусім, ці зміни торкнулися розбудови неперервної професійної освіти дорослих. Нині надзвичайно актуалізувалася необхідність постійного оновлення професійних знань. Як наслідок, значно зросла кількість фахівців, які бажають бути мобільними та конкурентоспроможними не лише на вітчизняному, але й на міжнародному ринку праці. Вони усвідомлюють, що стати такими фахівцями, зможуть за умов неперервного професійного зростання. Таким чином, дієвим засобом у досягненні своїх прагнень, стає навчання фахівців, зокрема, навчання в рамках організації їх працевлаштування. Таке навчання часто називають навчанням на робочому місці. Безумовно, як у будь-якому навчальному процесі, у навчанні працівників на робочому місці відбувається взаємодія учителя та учня. Враховуючи, що обидва суб'єкти навчального процесу – дорослі, то побудова відносин між учасниками навчального процесу залежить від того, наскільки ефективно реалізуються андрагогічні принципи навчання дорослих та наскільки навчальний процес виступає суб'єкт-суб'єктним.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблема взаємодії учасників навчального процесу завжди перебувала у фокусі уваги дослідників. Проте особливо актуальною вона стала в останні десятиліття з підвищенням інтересу до навчання та освіти дорослих. У сучасній науці окреслена проблема стала об'єктом досліджень широкого кола учених. Суб'єкт-суб'єктний підхід до навчального процесу у шкільній освіті, розвиток гуманних і взаємоповажних стосунків між усіма учасниками педагогічного процесу досліджували науковці М.Боритко, І.Ісаєв, В.Сластьонін, А.Чернівська, Є.Шиянов. Питаннями суб'єкт-суб'єктної пе-

дагогічної взаємодії викладачів та студентів вищих навчальних закладів займалися науковці В.Гашимова, С.Подмазін, О.Легун, С.Яценко. Роль та особливості діяльності викладача у цій взаємодії досліджують І.Бех, О.Бондаревська, Н.Якиманська та інші.

Аналіз науково-педагогічної літератури свідчить, що проблемі навчання на робочому місці також приділяється належна увага. Вітчизняні дослідники О.Аніщенко, Л.Бондарєва, А.Каплун та інші займаються проблемами професійного навчання на виробництві. Л.Пухова, І.Носаченко розглядають питання підвищення кваліфікації педагогів. Н.Пазюра досліджує питання внутрішньофірмового навчання персоналу у Корей та Японії. Однак, питання взаємодії «учителя» та його «учня» в умовах навчання в організації працевлаштування самого учня ще не стали надбанням вітчизняної андрагогічної літератури. Натомість, у працях зарубіжних дослідників ці питання активно досліджуються.

Постановка проблеми. Таким чином, питання взаємодії двох активно діючих суб'єктів навчального процесу – тренера/інструктора чи менеджера з персоналу, котрий проводить навчання, та його дорослого учня/учнів – фахівця – потребує дослідження.

Відтак, **мета статті** полягає в аналізі та систематизації зарубіжного досвіду з проблем вивчення взаємодії учителя та дорослого учня в навчальному процесі в умовах організації їх працевлаштування, тобто внутрішньоорганізаційного чи внутрішньофірмового навчання. Причому, нашу вагу акцентовано на особливостях викладання, які притаманні учителю дорослих та які формують його стиль. Для досягнення поставленої мети ефективними методами дослідження стали такі загальнонаукові методи, як аналіз, синтез, узагальнення та систематизація зібраного матеріалу.

Виклад основного матеріалу. У контексті розв'язання завдань за окресленою темою, з'ясуємо сутність ключових понять дослідження: суб'єкт-суб'єктні відносини, стиль викладання.

В енциклопедичних джерелах «суб'єкт-суб'єктні відносини» трактують, як спеціально організовану, гуманну, морально-естетичну взаємодію суб'єктів педагогічного процесу, що постійно розвивається, спрямовану на досягнення мети виховання, соціально і психологічно зумовлену всією системою прийнятих у суспільстві національних і загальнолюдських цінностей [1, с.883]. В зарубіжних англомовних джерелах відповідний еквівалент дослівно перекладається як «транзакція між учителем та учнем» (teacher-learner transaction). Оскільки учителі мають свої особливості та уподобання, а учні свої, обидві сторони намагаються змінити одне одного на взаємовигідні форми співробітництва. Тому в процесі налагодження суб'єкт-суб'єктних відносин