

УДК 159.943.7:378.22-057.87 (045)

Засоби діагностики та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників  
Шатило Ю. П.

*У статті розглядається питання виникнення необхідності збільшення уваги до підготовки майбутніх фахівців міжнародної сфери – формування їх професійної компетентності. Комунікативні навички ведення переговорів трактуються нами, як важливий компонент формування та розвитку професійно-комунікативної компетентності студентів-міжнародників. Також стаття присвячена проблемі діагностики та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. Виявленню найбільш оптимальних методів діагностики та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. На шляху розвитку комунікативних навичок ведення переговорів дуже важливо не просто використовувати різні методи та методики, а робити це у системі, для найбільш ефективного результату.*

*Ключові слова: студенти-міжнародники, комунікативні навички, діагностика, розвиток, тренінг.*

*В статье рассматривается вопрос возникновения необходимости увеличения внимания к подготовке будущих специалистов международной сферы – формирование их профессиональной компетентности. Коммуникативные навыки ведения переговоров трактуются нами как важный компонент формирования и развития профессионально-коммуникативной компетентности студентов-международников. Также статья посвящена проблеме диагностики и развития коммуникативных навыков ведения переговоров. Выявлению наиболее оптимальных методов диагностики и развития коммуникативных навыков ведения переговоров у студентов-международников. На пути развития коммуникативных навыков ведения переговоров очень важно не просто использовать различные методы и методики, а делать это в системе, для наиболее эффективного результата.*

*Ключевые слова: студенты-международники, коммуникативные навыки, диагностика, развитие, тренинг.*

*The article examines the emergence of the need to increase attention to the training of future specialists of international scope - the formation of their professional competence. We consider the communicative skills of negotiation as an important component of the formation and development of professional and communicative competence for future specialists in international relations. The article deals with the diagnosis and the development of communicative skills of negotiation and identifies the most optimal methods of diagnostic and development communicative skills in negotiation for future specialists in international relations. In the development of communicative skills of negotiation it's necessary to use different methods and techniques in the system. This will give more effective results.*

*Key words: students of international relations, communicative skills, diagnosis, development and training.*

Постановка проблеми. На сьогоднішній день все більших обертів набуває розвиток міжнародних та ринкових відносин, Україна потужно інтегрує до європейського та світового співтовариства, що зумовлює стрімке зростання попиту на фахівців у сфері міжнародних відносин та вимог до їх професійного рівня. Усі ці потужні зміни, які відбуваються у нашому суспільстві вимагають від вищих навчальних закладів підготовки майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин з принципово новими, відмінними комунікативними навичками, вміннями, мисленням, здатністю ефективно реалізувати комунікативні наміри на міжнародному ринку. Все це потребує нової структури, змісту, форм та видів професійної підготовки випускників вищих навчальних закладів міжнародного профілю [5, с. 23-27].

Сьогодні відбувається швидке розширення у сучасних фахівців у сфері міжнародних відносин діапазону можливих ситуацій їх комунікативної поведінки, від ефективності якої багато в чому буде залежить успіх їх професійної діяльності. Таким чином, виникає необхідність особливої підготовки професіоналів даного профілю – формування і розвиток у них професійної комунікативної компетентності – здатності до здійснення якісного спілкування в різноманітних (в тому числі і проблемних) ситуаціях професійної взаємодії, вміння вести переговори на різних рівнях та ін.

На нашу думку, комунікативні навички ведення переговорів являються важливим компонентом формування професійно-комунікативної компетентності студентів-міжнародників. Дуже важливо правильно та вчасно їх діагностувати та розвивати ще у стінах вищого навчального закладу.

Аналіз останніх джерел і публікацій.

Проблема формування комунікативних навичок майбутніх фахівців знайшла широке відображення в наукових працях С.Л. Рубінштейна, Б.Г. Ананьєва, Г.С. Костюка, Л.А. Петровської, Є.О. Ісаєва, О.А. Блінова. Багато дослідників вказують на значення спілкування для формування психіки людини, розвитку її духовного світу (Г.А. Балл, І.Д. Бех, М.П. Ерастов, В.І. Куліков, В.М. Маркін, Ю.М. Хрустальов, Т.С. Яценко).

Проблема розвитку вмінь і навичок професійного спілкування не нова й завжди широко обговорювалася провідними вченими (О.М. Біляєв, З.П. Бакум, А.М. Богуш, О.М. Горошкіна, І.П. Дроздова, О.В. Любашенко, С.О. Караман, Е. Я. Палихата, М. І. Пентилюк, С.В. Шевчук).

Питаннями розвитку комунікативних здібностей та навичок саме студентів-міжнародників займалися такі сучасні вчені, як О.В. Смирнова, Л.В. Максимчук, І.М. Кустовська, Т.А.Ганніченко, Ю.В. Якимчук, З.С. Караєва.

Аналіз сучасних досліджень виявив потребу в серйозній увазі до рівня сформованості та шляхів розвитку комунікативних навичок ведення переговорів студентів-міжнародників та недостатню розробленість цієї проблеми.

Мета статті виявити найбільш оптимальні засоби діагностики та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Основний матеріал.

У зарубіжній психології значний внесок у розвиток уявлень про комунікативні навички зробили прихильники таких напрямів як психоаналіз, необіхевіоризм, гештальтпсихологія, гуманістична психологія.

З. Фрейд вважав, що на формування моделі міжособистісних відносин впливає дитячий досвід. Він засвоюється в певних життєвих ситуаціях в перші 6 років життя. Виходячи із уявлень про структуру психічної сфери особистості, для того, щоб людина ефективно функціонувала у суспільстві, вона повинна мати систему цінностей і норм, розумно сумісних з тими, які прийняті в її оточенні. Комунікативні навички, що проявляються при вирішенні людиною невротичного конфлікту між Его та Ід, включені З. Фрейдом, до структури Его як індивідуальні характеристики [7].

У біхевіоризмі й необіхевіоризмі під час вивчення комунікативних навичок акцент робиться на аналіз даних, які отримані завдяки об'єктивним дослідженням. Р. Кеттел стверджує, що основна структура особистості утворена з шістнадцяти вихідних рис: комунікативність, інтелект, емоційна стійкість, підлегливість, розсудливість, нормативність поведінки, сміливість, чуттєвість, довірливість, практичність, дипломатичність, тривожність, консерватизм, конформізм, самоконтроль, напруженість [10].

У нашій статті ми говоримо про комунікативні навички ведення переговорів, які є особливо важливими для майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин. Важлива складова таких навичок – техніка комунікацій. В першу чергу будь-які переговори – це комунікація, спілкування, це діалог, в якому кожен, хто бере участь висловлює свою позицію та вислуховує те, що говорить інша людина. В результаті такого обміну думками повинні виникати рішення, які будуть вигідні для обох сторін.

Клод Селліх говорить про те, що під час переговорів комунікації проходять на двох рівнях: логічному (наприклад, пропозиція певної ціни) та прагматичному (наприклад, семантика, синтаксис і стиль мовлення). Суть повідомлення, яке сприймає інша сторона, визначається поєднанням логічної та прагматичної складових. Велике значення має не тільки що сказано і як саме, але і те, як це було сприйнято і які висновки з цього були зроблені, тому прагматичному аспекту повідомлення потрібно приділяти серйозну увагу. Дуже часто трапляється так, що учасники переговорів не усвідомлюють потенційних помилок в прагматиці своїх повідомлень. Саме через це їх повідомлення виявляються неадекватними, незважаючи на найкращі наміри [9].

Деякі вчені відносять комунікативні навички, які пов'язані з вирішенням проблеми, керуванням конфліктом і переговорами, до трьох сфер компетентності: ефективність комунікації, відносна адекватність та ситуаційна адекватність [11].

Дослідники сходяться на думці, що основні чотири навички, якими потрібно володіти для проведення успішних переговорів – це: підготовка, вміння слухати, чітко висловлювати власну думку і ставити запитання. Гарні парламентарі повинні чітко формулювати свої ідеї, намагатися почути те, що залишилось недомовленим, вміти сприймати та інтерпретувати невербальні сигнали, узагальнювати інформацію та добиватися інформації від тих людей, які можуть не бажати нею ділитися.

Перш, ніж розвивати комунікативні навички ведення переговорів, потрібно знати на якому рівні вони знаходяться, тому перед проведенням методів на розвиток комунікативних навичок потрібно провести їх діагностику.

Особливо важливе значення для діагностики комунікативних навичок має аналіз складу тих внутрішніх засобів діяльності, які використовуються при орієнтуванні в комунікативних ситуаціях. Оцінка когнітивних ресурсів, що забезпечують адекватний аналіз та інтерпретацію ситуації, є першочерговим завданням діагностики комунікативних навичок.

Великий блок методик ґрунтується на аналізі «вільних описів» різних комунікативних ситуацій, що задаються експериментатором вербально або за допомогою образотворчих засобів. Це створює можливості погоджувати ситуацію обстеження з контекстом реальної або потенційно можливої сфери життєдіяльності обстежуваного, що вигідно відрізняє даний методичний підхід від стандартизованих опитувальників, в яких значна частина «пунктів» часто не має відношення до актуальної комунікативної сфери для осіб, які проходять тестування [2].

Діагностика комунікативних навичок частково здійснюється і за допомогою методик, заснованих на «методах аналізу конкретних ситуацій». Цей підхід має обмеження, він не дозволяє безпосередньо оцінювати когнітивні ресурси, що використовуються при орієнтуванні комунікативної дії, але з іншого боку, він дає можливість визначити ступінь ефективності їх використання, з цього можна судити щодо адекватності визначення ситуації. Істотним є і те, що при відповідному підборі ситуацій для аналізу може бути забезпечена релевантність стимульного матеріалу тому класу задач, з якими стикається випробуваний у своєму повсякденному житті і в сфері професійної діяльності [2].

Цілісна діагностика комунікативних навичок, або оцінка ресурсів комунікативного акта, передбачає аналіз системи внутрішніх засобів, що забезпечують планування дії. При оцінці компетентності застосовуються різні кількісно-якісні характеристики рішення, серед яких основне місце займає такий показник, як кількість різних видів конструктивних рішень.

Існують різні методики, за допомогою, яких можна діагностувати комунікативні навички. Нами

було виділено тести та методики, які, на нашу думку, найкраще підходять для діагностики комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників: Тест комунікативних вмінь Міхельсона, Тест «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» (по Маріону Снайдеру), Методика діагностики комунікативної установки В.В. Бойко, Методика дослідження комунікативних установок особистості А.Н. Івашова, Є.В. Заїки, Методика «Конструктивна поведінка в переговорах (розроблено на основі рекомендацій Х. Корнеліус та Ш. Фейр)», Методика «КОС-2», особистісний тест-опитувальник Р. Кеттелла; Тест «Чи вмієте Ви слухати співбесідника?» (Д. Райгородський), Чи вмієте ви чітко висловлювати свої думки?, Тест «Експресивна поведінка людини», «Самооцінка навичок спілкування» (О.О. Рембач), Методика експрес-діагностики емпатії І. Юсупова, Методика визначення інтегральних форм комунікативних агресивності, Методика діагностики «перешкод» в установленні емоційних контактів В.В. Бойко, Опитувальник «Оцінка комунікативних навичок», Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В.В. Бойко. Дані діагностичні методики необхідно використовувати у системі, для виявлення усіх компонентів комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

Для виявлення розвитку кожного з компонентів у студентів-міжнародників, нами було сформовано систему методик та тестів.

Діагностика є в першу чергу процесом самоаналізу, а розвиток – процесом самовдосконалення засобів організації комунікативної взаємодії [2].

Аналітичне спостереження комунікативної взаємодії, як реального, так і представленого в художній формі, дає не тільки можливість «тренування» придбаних пізнавальних засобів, але й сприяє оволодінню засобами регулювання власної комунікативної поведінки. Зокрема, процес спостереження дозволяє виявити систему правил, керуючись якими люди організують свою взаємодію, зрозуміти, які правила сприяють, а які перешкоджають успішному протіканню комунікативних процесів. Не випадкове спостереження за комунікативною поведінкою інших людей рекомендується в якості ефективного способу розвитку власних комунікативних навичок [2].

Прийоми, які спрямовані на розвиток комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, повинні забезпечувати комунікативну активність студентів, індивідуалізацію, ситуативність навчання та новизну навчальних ситуацій.

У порівнянні з традиційними формами та методами організації навчального процесу у вищому навчальному закладі кращі психологічні результати та більша ефективність навчання досягається застосуванням таких педагогічних прийомів, методів та форм навчання, що використовуються окремо або в різноманітних оптимальних поєднаннях.

- застосування у навчальному процесі групових форм навчання, включаючи навчальні педагогічні та психологічні тренінги, що передбачають діалогічну (індивідуально-рівноправну) форму спілкування з метою формування в майбутніх фахівців міжнародних відносин комунікативних навичок, підвищення пізнавальної активності, самостійності, творчості й розвитку в них професійно особистісних якостей;

- ознайомлення майбутніх фахівців міжнародних відносин з психологічними механізмами сприймання та запам'ятовування інформації;

- оволодіння майбутніми фахівцями міжнародних відносин науково-практичним інструментарієм, що містить продуктивні прийоми аналізу, корекції та удосконалення власної навчально-пізнавальної діяльності;

- залучення майбутніх фахівців міжнародних відносин до науково-дослідної й пошукової роботи, що є найважливішим засобом розвитку в них творчого інтелектуального потенціалу [8].

Важливо для майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин бути ознайомленими з культурними особливостями інших народів, а також усвідомлювати, що культурні норми інших спільнот є такими ж природними, як і норми нашого суспільства, а наші норми не є універсальними. Вони є такими ж відносними і культурно специфічними, як і культурні цінності інших суспільств [8].

Також важливим моментом процесу розвитку комунікативних навичок є уявне програвання своєї поведінки в різних ситуаціях. Планування своїх дій «в голові» є складовою частиною нормального протікання комунікативної дії. Здатність людини діяти «в голові» може бути цілеспрямовано використана для забезпечення «контрольованої спонтанності», що є важливою характеристикою наявності комунікативних навичок [2].

Груповий тренінг є хоч і вельми ефективним, але далеко не єдиним засобом розвитку комунікативних навичок. Вирішуючи питання підвищення комунікативного потенціалу особистості, необхідно використовувати весь арсенал наявних засобів.

Активні групові методи, які використовуються для розвитку та формування комунікативних навичок ведення переговорів. Їх можна умовно об'єднати в три основні блоки:

1. дискусійні методи; 2. ігрові методи; 3. сенситивний тренінг (тренування міжособистісної чутливості і сприйняття себе як психофізичної єдності).

Дискусійні методи. Дослідження показали, що групова дискусія підвищує мотивацію і залучення учасників у вирішення проблем, які обговорюються. Дискусія дає емоційний поштовх до подальшої пошукової активності учасників, що в свою чергу реалізується в їхніх конкретних діях.

Як об'єкт дискусійного обговорення можуть виступати не тільки спеціально сформульовані проблеми, але й випадки з професійної практики та міжособистісні стосунки самих учасників. Метод групового обговорення сприяє з'ясуванню кожним учасником своєї власної точки зору, розвитку ініціативи, а також розвиває комунікативні навички. Найбільш ефективним буде метод, заснований на розумінні

особистості як мислячого і активно діючого учасника подій, які наближені до реальних [4].

Ігрові методи. Говорячи про ігрові методи навчання, доцільно розділити їх на операційні і рольові. Операційні ігри мають сценарій, в який закладений більш або менш жорсткий алгоритм «правильності» і «неправильності» прийнятого рішення, тобто людина бачить той вплив, який зробило її рішення на майбутні події. Операційні ігри застосовуються як засіб навчання фахівців та формування їх особистісних і ділових якостей, зокрема професійної компетентності.

Ще більший інтерес для розвитку комунікативних навичок особистості представляють рольові ігри. Саме цей вид ігор ліг в основу методу, розробленого професором М. Форвергом і названого ним соціально-психологічним тренінгом. В умовах рольової гри індивіда зіштовхують з ситуаціями, доречними тих випадків, які характерні для його реальної діяльності і ставлять перед необхідністю змінити свої установки. Тоді створюються умови для формування нових, більш ефективних, комунікативних навичок. На перший план висуваються активні дії як основні детермінанти успішності соціально-психологічного тренінгу. Психічна активність в ігрових методах досягається в результаті взаємодії. [6].

Ю.М. Жуков говорить про те, що вдосконалення комунікативної компетентності особистості професіонала – це загальна ціль соціально-психологічного навчання [3]. До такого навчання входять такий метод розвитку комунікативної компетентності, як соціально-психологічний тренінг, важливим завданням якого є допомогти учаснику виразити себе своїми індивідуальними засобами, саме своїми, тобто характерними для кожного члена групи, а для цього спочатку потрібно навчитися сприймати і розуміти себе. Учасники соціально-психологічного тренінгу, опановуючи різні способи міжособистісної взаємодії, стають більш компетентними у сфері спілкування, що особливо актуально сьогодні, коли значно інтенсифікуються комунікативні відносини.

Також для того, щоб сформувати ті навички, які не сформовані або розвинути навички, які вже присутні використовують так звані «комунікативні тренінги». Мета комунікативного тренінгу – постановка поведінкових навичок, необхідних для досягнення цілей мовця. Напрацювання навичок зачіпає як вербальний, так і невербальний рівень комунікації і дозволяє: легко встановлювати контакт і підтримувати його; справляти потрібне враження на співрозмовників; овоїти психотехніки роботи з аудиторією; навчитися переконливо аргументувати свою позицію; успішно відстоювати свої інтереси; безболісно долати конфлікти; розуміти мотиви власних слів, вчинків і реакції оточуючих; ефективно слухати і активно задавати питання; усвідомлено використовувати невербальні способи комунікації; діагностувати психологічний стан опонента; виділяти і нейтралізувати маніпуляції [1].

Висновки і перспективи подальших досліджень.

Комунікативні навички ведення переговорів – це важливий компонент для формування професійно-комунікативної компетентності студентів-міжнародників. На нашу думку, потрібно діагностувати та розвивати такі навички під час навчання у вищих навчальних закладах.

Існує велика кількість методів та методик для діагностики та розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. Серед методик діагностики нами було виділено такі, як: «КОС-2» (Синявський-Федоришин), «Чи вмієте Ви слухати співбесідника?» (Д. Райгородський), **Чи вмієте ви чітко висловлювати свої думки?**, Тест «Експресивна поведінка людини», Методика експрес-діагностики емпатії І. Юсупова, Методика діагностики «перешкод» в установленні емоційних контактів В.В. Бойко, Опитувальник: Оцінка комунікативних навичок, Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В.В. Бойко.

На шляху розвитку комунікативних навичок ведення переговорів дуже важливо не просто використовувати різні методи та методики (активні ігрові методи, комунікативні тренінги та ін.), а зробити з них систему, для найбільш ефективного результату. В подальших наших дослідженнях нами буде розроблено таку систему та перевірено її ефективність експериментально.

#### Література

1. Вачугов Д. Д. Основы менеджмента / Д. Д. Вачугов. – М. : Высшая школа, 2005. — 376 с.
2. Емельянов Ю. Н. Активное социально – психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : Издат Лен. Гос. Ун., 1985. – 162 с.
3. Методы практической социальной психологии: Диагностика. Консультирование. Тренинг: учебное пособие для вузов / [А. К. Ерофеев, Ю. М. Жуков, С. А. Липатов] ; за ред. Ю. М. Жукова – М. : Аспект-Пресс, 2004. – 256 с.
4. Почепцов Г. Г. Коммуникативные технологии двадцатого века / Г. Г. Почепцов. – К. : Ваклер, 2000. – 352 с.
5. Ромашенко І. Формування комунікативної компетентності маркетологів іншомовного спілкування англійської мови як основоположна складова сучасної освіти / І. Ромашенко // Молодь і ринок : наук.-пед. журнал Дорогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. – Дорогобич. – 2011. № 2 (73). – С. 23 – 27.
6. Трофимова Г. С. Дидактические основы формирования коммуникативной компетентности обучаемых : автореф. дис. на соискание науч. степени д-р пед. наук. : спец. 13.00.01 “Общая педагогика, история педагогики и образования” / Г. С. Трофимова. – СПб. : СПбГУ, 2000. – 33 с.
7. Фрейд З. Избранное – М. : АСТ ЛТД, 1998. – 448 с.
8. Якимчук Ю. В. Шляхи інтенсифікації розвитку комунікативних здібностей майбутніх фахівців міжнародних відносин / Ю. В. Якимчук // Збірник наукових праць Національної академії Державної при-

кордонної служби України ім. Богдана Хмельницького. – Серія : педагогічні та психологічні науки. – X., 2010. – Вип. №54. – С. 266 – 269.

9. Cellich C., Jain S. Practical Solutions to Global Business Negotiations. Business Expert Press. – New York, 2012. – 323 p.

10. Maslow A.H. Motivation and personality. – N.Y., 1954. – 411 p.

11. Papa M. J., Canary D. J., 1995. Conflict in organizations: A competence-based approach. In A.M. Nicotera (Ed) Conflict and organizations. Communicative Processes, pp: 153–179. New York: State University of New York Press.

#### Literatura

1. Vachugov D. D. Osnovy menedzhmenta / D. D. Vaguchov. – M. : Vysshaya shkola, 2005. — 376 s.

2. Yemel'yanov YU. N. Aktivnoye sotsial'no – psikhologicheskoye obucheniye / YU. N. Yemel'yanov. – L. : Izdat Len. Gos. Un., 1985. – 162 s.

3. Metody prakticheskoy sotsial'noy psikhologii: Diagnostika. Konsul'tirovaniye. Trening: uchebnoye posobiye dlya vuzov / [A. K. Yerofeyev, YU. M. Zhukov, S. A. Lipatov] ; za red. YU. M. Zhukova – M. : Aspekt-Press, 2004. – 256 s.

4. Pocheptsov G. G. Kommunikativnyye tekhnologii dvadtsatogo veka / G. G. Pocheptsov. – K. : Vakler, 2000. – 352 s.

5. Romashchenko Í. Formuvannya komunikativnoi kompetentnosti marketologiv inshomovnoho spilkuvannya angliys'koi movi yak osnovopolozhna skladova suchasnoi osviti / Í. Romashchenko // Molodı́ i rinok : nauk.-ped. zhurnal Dorogobits'kogo derzhavnogo pedagogichnogo univertsitetu imeni İvana Franka. – Dorogobich. – 2011. № 2 (73). – S. 23 – 27.

6. Trofimova G. S. Didakticheskiye osnovy formirovaniya kommunikativnoy kompetentnosti obuchayemykh : avtoref. dis. na soiskaniye nauch. stepeni d-r ped. nauk. : spets. 13.00.01 "Obshchaya pedagogika, istoriya pedagogiki i obrazovaniya" / G. S. Trofimova. – SPb. : SpbGU, 2000. – 33 s.

7. Freyd Z. Izbrannoye – M. : AST LTD, 1998. – 448 s.

8. Yakimchuk YU. V. Shlyakhi intensifikatsiy rozvitku komunikativnikh zdibnostey maybutnikh fakhivtsiv mizhnarodnikh vidnosin / YU. V. Yakimchuk // Zbirnik naukovikh prats' Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prikordonnoi sluzhbi Ukraini im. Bogdana Khmel'nits'kogo. – Seriya : pedagogichni ta psikhologichni nauki. – KH., 2010. – Vip. №54. – S. 266 – 269.

9. Cellich C., Jain S. Practical Solutions to Global Business Negotiations. Business Expert Press. – New York, 2012. – 323 p.

10. Maslow A.H. Motivation and personality. – N.Y., 1954. – 411 p.

11. Papa M. J., Canary D. J., 1995. Conflict in organizations: A competence-based approach. In A.M. Nicotera (Ed) Conflict and organizations. Communicative Processes, pp: 153–179. New York: State University of New York Press.