

## ПСИХОЛОГІЧНІ, ПЕДАГОГІЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ УМОВИ НАВЧАННЯ СТУДЕНТІВ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

О. М. МУДРА

Співпраця з іноземними партнерами передбачає насамперед спілкування, яке буде успішним та повноцінним лише за умови оволодіння комунікаторами основних правил, етичних норм і традицій ділового спілкування в іншомовному середовищі що ґрунтуються на дипломатичному протоколі, національно-культурних, етнічних відмінностях такого процесу тощо.

Спілкування виступає однією з важливих умов для здійснення спільної діяльності, зокрема у бізнес-середовищі. Тим самим, особистість засвоює загальнолюдський досвід, історично сформовані суспільні норми, цінності, знання й способи діяльності, формуючи себе, таким чином, як особистість і суб'єкт діяльності.

Дидактична комунікація забезпечує отримання належного рівня підготовки із прогнозованої діяльності на підставі врахування її мовленнєвого компонента. Згідно з твердженням Ж. Вітліна, мовлення особистості – це результат звички використовувати ті чи інші знання, вміння, навички, пов'язані з мовленнєвою діяльністю [9, с. 62].

Мета статті – проаналізувати актуальні питання психологічних, педагогічних та організаційних умов навчання студентів іншомовного ділового спілкування.

Поняття «спілкування» є різноплановим і включає різні аспекти. По-перше, це складний процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що виникає на основі потреб, спільної діяльності та включає обмін інформацією, сприймання і розуміння іншого; по-друге, це взаємодія суб'єктів через знакові засоби, спричинена потребами спільної діяльності та спрямована на значущі зміни стану, поведінки партнера [2].

Виділяють такі цілі спілкування:

контактну – встановлення контакту як стану готовності учасників навчального процесу до сприйняття і передачі інформації та підтримки взаємозв'язку у формі постійної взаємоорієнтованості;

інформаційну – обмін повідомленнями, думками, задумами, рішеннями тощо;

збуджуючу – стимуляція активності партнера в спілкуванні, що спрямовує його на виконання тих чи інших дій;

координуючу – взаємне орієнтування й узгодження дій під час організації спільної діяльності;

розуміння – розуміння змісту інформації, намірів, установок, переживань партнера зі спілкування;

емоційну – збудження у партнерах зі спілкування потрібних емоційних переживань; зміни власних переживань і станів;

установлення відносин – свідомість свого місця в системі ділових, міжособистісних та інших зв'язків співтовариства;

вплив – зміна стану партнера, його обмін інформацією між людьми, наміри, рішення, думки тощо [2].

Ділове спілкування сприяє не лише передачі професійних знань, умінь та навичок від педагога до суб'єкта навчання, а й обміну досвідом. Вважаємо, що у спілкуванні зі студентами викладачеві необхідно враховувати їхні інтереси, підтримувати віру в успіх, допомагати переборювати перешкоди у спілкуванні без зниження самооцінки.

Однією з особливостей спілкування в іншомовному діловому середовищі є формування міжособистісних стосунків ділових партнерів. Г. Андреева виділяє три сторони спілкування: комунікативну (обмін інформацією); інтерактивну (взаємодія партнерів); перцептивну (взаємосприйняття партнерів) [1].

Комунікативна сторона спілкування тісно пов'язана з обміном інформацією; аналізом мотивів, цілей та установок об'єктів спілкування; мірою впливу партнерів зі спілкування один на одного тощо. Під час міжособистісної комунікації важливу роль відіграє значущість інформації, прагнення сприймати комунікаторами її загальний зміст. Комунікативний вплив відбувається лише за умови узгодження всіма учасниками процесу комунікації єдиної системи значень, оскільки в іншому випадку, в процесі

спілкування виникають перешкоди, так звані «комунікативні бар'єри». На думку Ю. Крижанської та В. Третьякова, у процесі ділового спілкування виникають три комунікативні бар'єри та їх модифікації: «авторитет», «уникнення» і «нерозуміння». Перші забезпечують захист від джерела інформації, останній – від самої інформації [6].

Інтерактивна сторона спілкування характеризується тим, що співрозмовники реалізують спільну діяльність, намічають форми і норми спільних дій, спрямовані на забезпечення результативності спілкування та вироблення єдиної стратегії. Поведінка кожного комунікатора є і стимулом, і реакцією на поведінку інших [3]. Особистісний простір та позиції у спілкуванні є важливими умовами ефективності комунікативної взаємодії.

Перцептивна сторона спілкування проявляється у сприйнятті зовнішніх ознак співрозмовника відповідно до його особистісних характеристик, в інтерпретації і прогнозуванні його вчинків [3]. Важливими та інформативними у цьому випадку є такі властивості, як міміка, експресія, жести, поза, хода, зовнішній вигляд, особливості голосу, мовлення тощо.

Основним завданням сприйняття у процесі ділового спілкування є формування першого враження про співрозмовника, яке здійснюється під впливом трьох факторів: фактора переваги (найчастіше проявляється в умовах нерівності партнерів у тій чи іншій сфері – соціальній, інтелектуальній, груповій тощо); фактора привабливості (забезпечує реалізацію такої схеми: чим більше зовні приваблива для нас людина, тим кращою вона є для нас в усіх відношеннях) та фактора ставлення до спостерігача (за умови позитивного ставлення ми схильні приписувати партнерові позитивні властивості та відкидати негативні) [3]. Власне, відповідно до першого враження ми визначаємо для себе певну «техніку спілкування» з партнером, тобто використовуємо прийнятну для нас форму комунікативної поведінки.

З метою уникнення проблем під час спілкування, стилі поведінки партнерів можна визначати залежно від двох основних факторів: який кінцевий результат передбачає кожна сторона; як поводити себе партнери в обговоренні питання. Залежно від обраної позиції, стилі поділяють відповідно до положення, інтересу, змісту та контексту [3].

У процесі спілкування комунікатор повинен уміти не лише розуміти, а й вирішувати проблеми, які можуть виникнути, тим самим створюючи передумови для справжнього взаєморозуміння ділових партнерів.

Розробляючи навчальний курс для навчання іншомовного ділового спілкування, необхідно першочергово зацентрувати увагу на практичних й соціальних потребах студентів, оскільки, маючи можливість навчатися семестрово за кордоном, студенти зацікавлені у практичному застосуванні набутих знань із профільних предметів у своїй професійній діяльності. За нашими спостереженнями, для цього недостатньо відібрати навчальний матеріал, який за формою та змістом відповідає певній віковій категорії та спеціальності. Особливу увагу необхідно приділяти навчальним прийомам, серед яких, на нашу думку, важливе місце посідає рольова гра, оскільки вона допомагає подолати психологічний бар'єр, максимально сконцентруватися на процесі дидактичної комунікації. Студенти активно проявляють себе у рольовій грі, вільно орієнтуються у великій кількості запропонованих навчальних ситуацій. Педагогічне спілкування, що реалізується під час рольової гри, є завжди цілеспрямованим і виявляється засобом розв'язання навчальних завдань, ініціатором, організатором і керівником яких є педагог.

За твердженням Г. Китайгородської, щоб підібрати оптимальні прийоми та методи мовної підготовки, потрібно враховувати загальнопсихологічні та вікові особливості слухачів [4]. З огляду на це, організація навчального процесу передбачає: активізацію та використання уяви; генерацію образів на основі наявних; трансформацію уявлень пам'яті, що забезпечує створення нової, раніше невідомої, ситуації. Уява підтримує і посилює інтерес, що, в свою чергу, стимулює волю та увагу, допомагає легкому і тривалому запам'ятовуванню. Використовуючи уяву, методика навчання ділового спілкування забезпечує навчальний процес такими способами засвоєння знань, які не викликають втоми, активізують роботу підсвідомості, дозволяє ліквідувати психологічні бар'єри, підвищити рівень саморегуляції особистості [5].

Загалом, на відбір змісту навчального процесу, впливає багато психологічних факторів, зокрема: здатність до концентрації, переключення уваги, емоційні стани, життєві обставини студентів, рівень втоми, адаптивність, працездатність, попередній навчальний та освітній досвід, майстерність викладача, задоволення від умов навчання, особливості пам'яті, комунікативні перешкоди, ставлення до інших членів групи тощо.

Аналіз наукових праць показав, що групова робота є типовою для навчання ділового спілкування. На відміну від індивідуальних занять, групові дають можливість спілкуватися у ситуаціях, максимально наближених до реальних, вирватися із буденного кола і спробувати себе у спілкуванні з новими людьми. Цей фактор є дуже важливим психологічним моментом, який може допомогти студентам уникнути так званого «психологічного бар'єра» в інформаційному середовищі. За баченням Г. Китайгородської, групове навчання сприяє виникненню в особистості додаткових, соціально-психологічних стимулів до навчання [4]. Однак, у роботі зі студентами економічного фахового напрямку, вважаємо, що доцільно говорити не лише про групову чи колективну, а й про соціально-детерміновану взаємодію. Вони хочуть вивчати те, що для них є цікавим, суттєвим, вагомим та необхідним у подальшій професійній діяльності, тобто вони є прагматичними у своєму виборі.

В. Буренко, І. Гриненко, Ю. Друзь, С. Ніколаєва, О. Серняк та інші вважають, що індивідуальний процес засвоєння знань кожним студентом проходить більш успішно в групі, оскільки перед студентами постає спільне комунікативне завдання. Виникає явище «групового ефекту», коли в умовах соціально-детермінованої взаємодії індивідуальні можливості кожного слухача збільшуються, і вони демонструють кращі результати. Організація роботи на заняттях повинна відбуватися завдяки активізації всієї навчальної групи через активізацію можливостей кожного студента і навпаки. Основною перешкодою для ділового спілкування у групі може виступати занижена самооцінка студентом або розбіжності у поглядах на запропоновану навчальну ситуацію.

В умовах відсутності професійного середовища потреба у дидактичній комунікації задовольняється недостатньо. Завдання викладачів полягає у створенні сприятливої атмосфери для такої комунікації, максимальному зануренні у професійне середовище та активізації своєї діяльності і слухачів.

Належну увагу необхідно також приділяти активній самостійній роботі студентів для уникнення прогалин у фаховій підготовці, системному повторенню та більш ефективному опануванню навчального матеріалу, засвоєному на практичних заняттях. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у позаурочний час. У цьому ми погоджуємося із твердженням М. Уеста, що, «мові не можна навчити, її можна лише навчитися» [10].

Г. Аксьонова стверджує, що перехід до моделювання є одним із найпродуктивніших способів організації навчального процесу студентів, оскільки цей спосіб дає можливість організувати у систему окремі елементи і методи навчання, вдосконалити їх та безпосередньо керувати ними [8]. Поряд із формами і методами навчання ділового спілкування особливого значення в організації навчального процесу сьогодні набувають новітні інформаційні технології та мультимедійна техніка, покликані за допомогою відповідних методик оптимізувати процес навчання і послужити засобом унаочнення для вивчення навчального матеріалу [7]. Із впровадженням у навчальний процес новітніх інформаційних технологій збільшується самостійність студентів у пошуках та засвоєнні необхідної інформації.

Для контролю рівня сформованості прогнозованої компетентності студентів беруться до уваги такі вимоги до говоріння у сфері ділової комунікації: вміння вести дискусії, бесіди, опитування і пояснення (для діалогічного мовлення), опис та пояснення (для монологічного мовлення), при цьому враховуються темп мовлення, грамотність, обсяг висловлювання, лексична різноманітність.

Таким чином, підсумовуючи викладене, вважаємо, що важливими умовами формування вмінь здійснювати прогнозовану діяльність студентами в системі навчання ділового спілкування є: вивчення і врахування у навчальному процесі основних мотивів та цілей підготовки студентів; визначення індивідуально орієнтованого стилю навчання; оптимальний добір навчальних стратегій і методик для задоволення інтересів та потреб студентів під час навчання ділового спілкування; використання інтерактивних методів і форм навчання у процесі соціально-детермінованої взаємодії та максимальне занурення у професійне середовище; поєднання і взаємозв'язок професійного й особистісного розвитку; активізація сучасного критичного стилю мислення; врахування індивідуальних, психологічних, пізнавальних особливостей кожного студента у процесі навчання; прагнення до співпраці, взаєморозуміння.

Аналіз психолого-педагогічної літератури з досліджуваної проблеми дав змогу зробити висновок, що при навчанні студентів ділового спілкування необхідно враховувати освітній досвід конкретної вікової категорії; психологічні особливості, емоційні фактори, що суттєво впливають на успіх у навчальній діяльності; прийоми навчання та види прогнозованої діяльності; раціональне використання рівня базової підготовки; соціолінгвістичну компетенцію; рівень мотивації; групові форми

соціально-детермінованої взаємодії студентів та посилювати когнітивний аспект у навчальному процесі.

#### Список використаної літератури:

1. Андреева Г. М. Социальная психология : учеб. для вузов / Г. М. Андреева. – М. : АспектПресс, 2008. – 363 с.
2. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні / Н. Ю. Бутенко. – Підручник. – Вид. 2-ге, без змін. – К. : КНЕУ, 2006. – 346 с.
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Т. Б. Гриценко. – К. : Центр навчальної літ-ри, 2007. – 344 с.
4. Китайгородская Г. А. Методические основы интенсивного обучения иностранным языкам / Г. А. Китайгородская. – М. : Изд-во МГУ. – 1986. – 175 с.
5. Кравченко М. В. Ефективні прийоми навчання англійської мови / М. В. Кравченко // Англійська мова та література. – 2005. – № 1–3. – С. 5–18.
6. Крижанская Ю. С. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – Л. : Изд-во Ленинградского ун-та, 1990. – 208 с.
7. Ляховицкий М. В. Структура речевой ситуации и её реализация в учебно-воспитательном процессе / М. В. Ляховицкий, Е. И. Вишневский // Иностранные языки в школе. – 1984. – № 2. – С. 18–23.
8. Методы интенсификации обучения иностранным языкам : межвуз. сборник / Ленинградский ун-т им. А. А. Жданова / отв. ред. Г. И. Сафронов, М. А. Марусенко. – Л., 1984. – 121 с.
9. Методические рекомендации по учету психологических особенностей взрослых в процессе обучения иностранному языку / метод. реком. разработ. И. Л. Витлиным. – Л. : 1976. – 110 с.
10. Уэст М. Обучение английскому языку в трудных условиях / М. Уэст. – М. : Просвещение, 1966. – 114 с.