Dokhoyan A. M. Problems of communicative competence in system of pedagogical education

In the article description of the modern going is presented near the study of communicative competence of students of pedagogical institute of higher: traditional and innovative. The comparative analysis of statistical data of inspection of students of junior and senior courses is presented.

Key words: communicativeness, teaching methods, jurisdiction, professionalism, levels of competence.

Стаття надійшла до редакції 26.07.2012 р.
Прийнято до друку 31.08.2012 р.

УДК [316.454.5:81’243]:316.772.4

О. Л. Канюк

ДО ПИТАННЯ МОДЕЛЮВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ СИТУАЦІЙ ДЛЯ ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ ІНШОМОВНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Постановка проблеми. Інтеграція України у світовий освітній та інформаційний простір пов’язана з пошуком нових шляхів формування особистості сучасного фахівця, здатного вільно орієнтуватися в полікультурному світі, приймати активну участь у взаємодії з представниками інших професійних співтовариств як у нашій країні, так і на міжнародному рівні.

У зв’язку з цим перед вищою освітою постає комплекс проблем і завдань, які спрямовані на підвищення якості підготовки на основі інтегративних професійних компетенцій.

Аналіз наукових джерел засвідчує постійну увагу сучасних дослідників до питання ролі іншомовної комунікації в забезпеченні успішної професійної діяльності в різних сферах. Слід відзначити, що загальні аспекти комунікативної діяльності розглядаються у працях В. Васильєва, А. Капської, А. Москаленко, Г. М’ясоїд, В. Поліщук, Н. Скотної, М. Тимченко та ін. Питань підготовки фахівців до іншомовного спілкування частково торкаються в своїх працях Н. Гайдук, В. Кемінь, І. Ключковська, Л. Клочко, Н. Микитенко, Л. Нагорнюк, Л. Онуфрієва, Н. Соболь та інші. Але питання формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи у вітчизняній психолого-педагогічній літературі не розглядалися.

Мета нашої публікації полягає в теоретичному аналізі питання моделювання комунікативної ситуації для формування вмінь іншомовного ділового спілкування.

У найбільш загальному вигляді мета навчання іноземній мові

досягається шляхом створення відповідних умов для того, щоб при засвоєнні всіх компонентів змісту навчання іноземній мові у вищому навчальному закладі у студентів сформувались уміння ділового спілкування.

Слід підкреслити, що зміст спілкування дуже широкий. Навіть, якщо обмежити його тільки рамками професійного ділового спілкування (в сфері соціальної роботи), неможливо охопити весь спектр тем і ситуацій. Тому видається доцільним відібрати таку сукупність компонентів ділового спілкування, яка б представляла найбільш оптимальний зміст навчання іншомовному діловому спілкуванню.

Аналіз підручників і навчальних посібників, які використовуються сьогодні у вищих навчальних закладах свідчить, що більшість пропонованих у них текстів і вправ не відповідають вимогам оволодіння вміннями іншомовного спілкування взагалі і професійно-ділового зокрема. Порівняння їх з реальним „живим" спілкуванням іноземців на їх рідній мові показує, що вони не можуть бути успішно використані в реальних умовах у процесі спілкування. Дуже часто вітчизняні фахівці, які вивчали іноземну мову у вищому навчальному закладі, виявляються не здатними вступати у продуктивні професійно-ділові контакти з зарубіжними фахівцями. Очевидно, варто погодитися з думкою І.Зимньої, яка вважає, що навчальному матеріалу потрібно надавати такого змісту, щоб він відповідав комунікативним потребам, ставав внутрішнім мотивом говоріння [1, с. 72].

Вважаємо, що одним з найбільш важливих принципів у навчанні іншомовному діловому спілкуванню є принцип ситуативності, який означає, що ситуація – основна одиниця організації процесу навчання іншомовному спілкуванню. Вона є постійним фактором навчання незалежно від виду мовленнєвої діяльності. Ситуація визначається системою відносин тих, які спілкуються.

У навчальному процесі саме взаємодія суб'єктів як одиниця навчальної іншомовної діяльності є основою спілкування студентів і викладача. За результатами спілкування можна судити про характер взаємовідносин викладача і студентів, рівень їх взаємодії в навчальному процесі, його продуктивності в цілому. Показником ділового спілкування може слугувати результативність діалогу.

Підкреслимо, що в процесі формування іншомовних комунікативних умінь особливо важливе значення має не просто взаємодія викладача і студентів, а оптимальне педагогічне спілкування.

У науковій літературі під оптимальним педагогічним спілкуванням розуміють таке спілкування вчителя і учнів у навчально-виховному процесі , яке створює найкращі умови для мотивації учнів і творчого характеру навчальної діяльності, для правильного формування особистості учнів, забезпечує сприятливий клімат навчання, дозволяє уникнути „психологічних бар'єрів", забезпечує управління соціально-психологічними процесами в колективі учнів, дає можливість проявитися

особистісно-професійним властивостям учителя [2, с. 217; 3].

Будь-який учень у такому спілкуванні виступає як партнер спілкування, до якого вчитель ставиться з беззаперечною повагою. Він сприймається педагогом не тільки як носій певних знань, але значно ширше – як особистість з притаманними їй потребами, інтересами, ідеалами, переконаннями, установками, позитивними властивостями і недоліками. Зазвичай, оптимальний стиль педагогічного спілкування передбачає роботу вчителя з колективом учнів. Наприклад, постановка проблемної ситуації може активізувати колективний пошук відповіді, є своєрідним „мозковим штурмом", результат якого перевищує можливості окремого учня. По суті, створюється ситуація „зони найближчого розвитку", яка характеризується тим, що труднощі одного учня компенсуються продуктивними пропозиціями інших щодо вирішення проблеми.

У нашому дослідженні під оптимальним спілкуванням маємо на увазі діалогічне суб'єктно-суб'єктне спілкування педагога і студентів засобами іноземної мови. Оптимальне спілкування при навчанні іншомовній діловій комунікації повинно бути максимально наближеним до умов життя, реальних життєвих і виробничих ситуацій і зв'язано з професійними інтересами студентів.

Саме під час оптимального педагогічного спілкування відбувається істинний діалог – особливий продукт спілкування, дія, орієнтована на взаєморозуміння. Ефект діалогу виникає тоді, коли партнер по спілкуванню доносить до співбесідника свою комунікативну інтенцію, наміри (комунікативна інтенція в соціопсихології означає рівнодію мотивів і цілей спілкування). Важливою умовою діалогічності вважається початкова установка на адекватне сприймання комунікативної інтенції партнера. Якщо партнери інтерпретують інтенції один одного неправильно, то продуктивний діалог не відбудеться. Очевидно, не буде помилкою стверджувати, що завдання педагога при формуванні умінь іншомовного ділового спілкування у студентів полягає в тому, щоб навчати спілкуванню через вивчення мови і, навпаки, – навчати іноземній мові через спілкування.

Отже, ситуативність означає, що формування вмінь і навичок іншомовного спілкування майбутніх фахівців зумовлено ситуацією. В комунікативному навчанні вона забезпечує презентацію відповідного мовленнєвого матеріалу, на основі якого формуються іншомовні мовленнєві уміння і навички. Оскільки спілкування тісно зв'язано з діяльністю, то можна стверджувати, що суть справи не стільки в ситуації, скільки у відповідній діяльності в даній ситуації.

Підкреслимо, що в реальних умовах усне мовлення завжди зв'язано з конкретною ситуацією спілкування. Моделювання іншомовного спілкування з навчальною метою – це, по суті, відповідь на питання: хто, з ким, де, коли про що розмовляє.

На думку Є. Пасова, основна відмінність між ситуацією і темою

полягає не в обсязі охоплення діяльності: тема є змістовим компонентом ситуації, яка „живиться" темою, часто не одною, а кількома. Ситуація, таким чином, може тлумачитися як міжтемна [4].

Вважаємо, що ситуативність (використання ситуації як одиниці організації процесу навчання іншомовному спілкуванню) є одним з найбільш важливих специфічних принципів навчання іноземним мовам серед інших принципів. Тому доцільно більш детально проаналізувати його роль, місце і значення серед інших принципів.

Поняття "ситуація" широко розглядається в науковій літературі: як обстановка, сукупність обставин дійсності [5, с. 154]; просторово-часова характеристика буття суб'єкта [6, с. 88]; сукупність умов, необхідних для здійснення мовленнєвих дій [7, с. 155].

Раніше відзначалося, що ділове спілкування є різновидом соціальної комунікації, тому цілком правомірно мова може йти про соціальну ситуацію. Британський учений М. Аргайл вважає, що соціальна ситуація є природним фрагментом соціального життя, який включає людей, місце, час, характер діяльності, події тощо. Згідно з його концепцією, ситуація зумовлена наступними факторами: цілями; правилами стосовно допустимих і недопустимих дій; ролями, характерними для даної культури; набором елементарних поведінкових актів та їх послідовністю; концептами – знаннями, які забезпечують розуміння ситуації; фізичним середовищем (приміщення, вулиця); мовою і мовленням (соціально зумовлена лексика, стиль, інтонація); емоційною атмосферою [8, с. 35].

Виходячи з ознаки дотримання соціальних норм, соціальні ситуації є санкціонованими, де спілкування відбувається з дотриманням всіх етичних норм і правил. Узагальненою формою прояву етичних правил поведінки можна вважати тональність спілкування, яка й зумовлює вибір конкретних мовленнєвих засобів.

Для європейської культурно-історичної спільноти тональності соціальних ситуацій можуть бути представлені, як урочиста, нейтральна, побутова, фамільярна. Діловому спілкуванню найбільш властива нейтральна тональність – це тональність основної маси стандартних, нормативних, санкціонованих соціальних ситуацій. В окремих випадках (ритуальні акти, прийом високих зарубіжних гостей) в офіційно-ділових структурах використовується урочиста тональність соціальної ситуації. Отже, відповідна соціальна ситуація передбачає адекватну комунікативну реакцію, породжує конкретну комунікативну ситуацію.

Зауважимо, що не будь-яка ситуація дійсності може слугувати стимулом для спілкування (наприклад, відсутні умови для мовленнєвої реакції на ситуацію: немає співбесідника). Очевидно, мовленнєвою ситуацією можна назвати тільки таку ситуацію дійсності, яка повинна викликати певну мовленнєву реакцію. Ми приєднуємося до думки Є.Пасова стосовно розуміння мовленнєвої (комунікативної) ситуації як динамічної системи взаємовідносин партнерів по спілкуванню, яка

породжує особистісну потребу в цілеспрямованій діяльності.

Комунікативна ситуація включає чотири групи факторів: 1) обставини дійсності, в яких здійснюється комунікативна взаємодія; 2) відносини між партнерами по спілкуванню; 3) мовленнєві стимули; 4) реалізацію самого акту спілкування. Кожна з груп факторів певним чином впливає на мовлення співбесідників (вибір теми і її розвиток, використання мовленнєвих засобів, емоційність). Водночас, для нашого дослідження мають значення не комунікативні ситуації взагалі, які є настільки різноманітними, що їх важко всі передбачити, а тільки найбільш типові, стандартні ситуації ділового спілкування, які найбільш часто зустрічаються у професійній діяльності фахівців соціальної роботи.

Отже, під стандартною ситуацією ділового спілкування ми розуміємо модель реального контакту між діловими партнерами, в якому реалізується мовленнєва поведінка співбесідників у їх найбільш типових соціально-комунікативних ролях.

Врахування основних форм ділового спілкування може бути використано як основа для конкретизації переліку тем-ситуацій з метою адекватного розкриття їх комунікативного змісту, визначення текстів, діалогів, вправ, глосарія.

Раніше відзначалось, що основними формами ділового спілкування є: ділова бесіда, дискусія, телефонна розмова, ділові наради, ділові переговори. Відомо, що форма – це зовнішнє вираження змісту, а в комунікативній ситуації реалізується конкретний зміст через мовленнєву діяльність партнерів по спілкуванню в конкретних соціально-комунікативних ролях. В зв'язку з цим можливо виділити наступні стандартні ситуації ділового спілкування: ситуація ділової бесіди, ситуація ділових переговорів, ситуація ділової телефонної розмови, ситуація ділових нарад, ситуація дискусії. Необхідними умовами створення і реалізації даних ситуацій виступають такі умови: а) формування мотиваційної основи ділового спілкування; б) забезпечення предметного змісту ситуацій ділового спілкування; в) організація комунікативної обстановки на заняттях з іноземної мови; г) постановка перед студентами адекватних комунікативних завдань.

Підкреслимо, що основною передумовою активізації усного іншомовного спілкування є створення діяльнісних ситуацій, тому що реальна комунікація з'являється й підтримується тільки відповідно до відносин, які виникають в процесі діяльності.

Комунікативне моделювання передбачає створення на заняттях соціально і професійно адекватних діяльності ситуацій, з метою активізації природного спілкування з максимальним урахуванням передбачених програмою навчальних матеріалів. Мета комунікативного моделювання полягає в тому, щоб сприяти оптимальному оволодінню іншомовним спілкуванням як ефективним інструментом професійно мотивованої діяльності.

Моделювання діяльності студентів в оволодінні уміннями

іншомовного спілкування, в тому числі й ділового, неможливо без урахування двох груп факторів, які характеризують спілкування. Фактори першої групи є визначальними для першого етапу моделювання спілкування, який передбачає створення моделей зразків найбільш типових ситуацій реального спілкування на основі функціонально-смислових характеристик усного спілкування, з врахуванням його структури, техніки, норм, прийнятих в іншомовній спільноті.

Друга група факторів покладена в основу другого етапу моделювання, тобто етапу управління іншомовною продуктивною (творчою) діяльністю студентів на заняттях.

Відповідно до названих факторів визначено основні принципи моделювання з навчальною метою. Зокрема, принцип включеності мовленнєвої діяльності в загальну діяльність дозволяє вирішувати завдання моделювання усного спілкування в формі навчально-мовленнєвих ситуацій. Принцип діяльнісної трансформації передбачає врахування динаміки конкретної діяльності, здатність її окремих ланок до трансформації. Так, втрата мотивів діяльності може перетворити її в дію і, навпаки, дія, набуваючи мотивів, перетворюється в діяльність. Принцип реального врахування структури мовленнєвої дії в єдності з мотиваційною, виконавчою фазою і фазою порівняння результату з запланованим найбільш повно реалізується в рольовій грі, яка забезпечує високу мотивованість мовленнєвих дій і операцій за рахунок адресації мовлення конкретному співбесіднику. Принцип адекватності навчальної моделі спілкування структурі, техніці і функціонально-смисловим характеристикам реального спілкування дозволяє створювати моделі для навчання таким аспектам техніки спілкування, як мовленнєвий етикет, композиція діалогу тощо.

Названі принципи взаємозв’язані, взаємозумовлені і охоплюють весь процес навчального комунікативного моделювання. Основним принципом, безперечно, є принцип включеності мовленнєвої діяльності в загальну діяльність.

При навчанні діловому спілкуванню основою ситуації має бути комунікативне завдання. Той, хто говорить, завжди намагається за допомогою своїх висловлювань досягти певної мети: переконати співбесідника, підтримати, викласти свої пропозиції, чи прохання, надати інформацію. Подібні цілі можна назвати комунікативними завданнями, які активізують діяльність студента. Вплив навчального процесу на формування умінь ділового спілкування студентів в значній мірі залежать від того, що стане матеріалом завдань, якими способами вони будуть вирішуватися. Постановка завдання передбачає низку дидактичних умов: зв’язок з життєвим досвідом студента, стимулювання мотиву вирішення завдання, знаходження адекватної форми пред’явлення завдання. Іншими словами, мова йде про різні форми зв’язку завдання з системою особистісних цінностей.

Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо у з'ясуванні педагогічних умов для формування вмінь іншомовного ділового спілкування майбутніх фахівців соціальної роботи.

Список використаної літератури

1. Зимняя И. А. Психологические аспекты обучения говорению на иностранном языке: Книга для учителя / И. А.Зимняя. – М. : Просвещение, 1985. – 160 с. **2. Самоненко Ю. А.** Психология и педагогика : [учеб. пособие] / Ю. А. Самоненко. – М. : ЮНИТИ, 2001. – 277 с. **3. Батракова С. Н.** Основы профессионально-педагогического общения: [учеб. пособие] / С. Н. Батракова. – Ярославль : Яросл. гос. ун-т, 1986. – 80 с. **4. Пассов Е. И.** Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению / Е. И. Пассов. – М. : Просвещение, 1991. – 223 с. **5. Скалкин В. А.** Речевые ситуации как средство развития неподготовленной речи // Общая методика обучения иностранным языкам: Хрестоматия / Сост. А. А. Леонтьев. – М. : Русский язык. 1991. – 180 с. **6. Сериков В. В.** Образование и личность. Теория и практика проектирования педагогических систем / В. В. Сериков. – М. : Логос. 1999. – 272 с. **7. Леонтьев А. А.** Язык, речь, речевая деятельность / А. А. Леонтьев. – М. : Смысл, 1997. – 211 с. **8. Argyle M.** Social interaction / M. Argyle. – London, 1999. – 453 p.

Канюк О. Л. До питання моделювання комунікативних ситуацій для формування вмінь іншомовного ділового спілкування

У статті поданий теоретичний аналіз питання моделювання комунікативної ситуації для формування вмінь іншомовного ділового спілкування. Комунікативна ситуація своїм динамізмом та новизною детермінує реалізацію мовленнєвої поведінки співрозмовників залежно від тих соціально-комунікативних ролей, в яких опиняються її учасники. При цьому увага приділялась тому, що в процесі формування іншомовних комунікативних умінь особливо важливе значення має не просто взаємодія викладача і студентів, а оптимальне педагогічне спілкування.

Ключові слова: спілкування, педагогічне спілкування, іншомовне ділове спілкування, комунікативна ситуація, комунікативне моделювання.

Канюк О. Л. К вопросу моделирования коммуникативных ситуаций для формирования умений иностранного делового общения

В статье сделан теоретический анализ вопроса моделирования коммуникативной ситуации для формирования умений иностранного делового общения. Коммуникативная ситуация своей динамикой и новшествами детерминирует реализацию речевого поведения собеседников в зависимости от тех социально-коммуникативных ролей, в

которых оказываются ее соучастники. При этом подчеркивалось, что в процессе формирования иностранных коммуникативных умений особо важное значение имеет не просто взаимодействие преподавателя и студентов, а оптимальное педагогическое общение.

Ключевые слова: общение, педагогическое общение, иностранное деловое общение, коммуникативная ситуация, коммуникативное моделирование.

Kanyuk O. L. To the issue of modeling the communicative situations to form the skills of foreign language business communication

The author of the aticle has conducted the theoretical analysis of the issue of modeling the communicative situations to form the skills of foreign language business communication. Communicative situation with its dynamism and novelty determines the implementation of speech behavior of interlocutors depending on the social and communicative roles in which participants find themselves. Thus attention has been paid to the fact that not just the interaction of a teacher and students is importnat in the process of foreign language communication skills, but optimum pedagogic communication is especially important.

Key words: communication, pedagogic communication, foreign business language communication, situations of business communication, communicative modeling.

Стаття надійшла до редакції 14.07.2012 р.
Прийнято до друку 31.08.2012 р.

УДК [316.454.5:174]:14(091)

Н. П. Краснова

ПРОБЛЕМИ ЕТИКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В ІСТОРІЇ ФІЛОСОФСЬКОЇ ДУМКИ

Проблема природи, сутності, ролі спілкування у житті людини розглядалися вже у рамках історико-філософського знання. Тому звернення до філософсько-етичного досвіду може сприяти розумінню процесу становлення поняття „ділове спілкування” та його змісту.

Проблеми етики ділового спілкування не є новою у науковій літературі. Етику ділових відношень розглядали Р. Ботавіна, Л. Венчер, Ю. Палеха; етикет та етику ділового спілкування досліджували І. Афанасьєв, І. Мальханова, Д. Ягер; питанням культури ділового спілкування присвятили свої праці І. Браім, В. Здоровенко, Ф. Снелл; аспекти професійної етики досліджували А. Леонтьєв, В. Лавриненко, А. Панфілова.