

СТИМУЛЮВАННЯ МОВЛЕННЄВОЇ АКТИВНОСТІ СТУДЕНТІВ ЯК УМОВА ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

БУДЯНСЬКА В.А.

vikkbud@i.ua

кандидат педагогічних наук, доцент,

доцент кафедри педагогіки, іноземної філології та перекладу

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

м. Харків, Україна

МАРИКІВСЬКА Г.А.

gmarikivska@ukr.net

кандидат педагогічних наук,

старший викладач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін

Харківський національний університет внутрішніх справ

м. Харків, Україна

Зміни в економічній сфері українського суспільства, інтеграція України у світовий простір і можливість здійснення спілкування на міжнародному рівні визначають вимоги до професійної підготовки майбутніх економістів щодо їхньої професійної культури. Поєднання фундаментальних знань економіки з культурою ділового спілкування дає студентам таку університетську освіту, що дозволяє їм ефективно здійснювати професійну діяльність, пов'язану з організацією взаємодії з широким колом осіб [11, с.3]. Майбутній фахівець економічного профілю має прогнозувати кон'юнктуру ринку, що містить співвідношення між попитом та пропозицією, рухом цін і товарних запасів та враховувати інші економічні показники. Ринкові відносини вимагають від майбутнього економіста нових якостей, таких як ділові контакти з партнерами, професійна мобільність, уміння адаптуватися в умовах, що змінюються.

Метою статті є аналіз шляхів стимулювання мовленнєвої активності студентів – майбутніх економістів, зокрема вирішення ними комунікативно-ситуативних завдань.

Культура спілкування, яка є суттєвим компонентом професійної культури фахівця, завжди виступала важливою їхньою професійною рисою, оскільки для них спілкування – один із основних засобів реалізації професійних завдань. У наш час культура спілкування розглядається як необхідна якість майбутнього професіонала будь-якого фаху, як обов'язковий компонент професійної культури. Лише спеціаліст із високим рівнем культури спілкування здатний грамотно, правильно, переконливо виражати власні погляди, налагоджувати сприятливі взаємини зі співробітниками, творчо й продуктивно вирішувати різноманітні проблеми та конфлікти, сприяти формуванню позитивного соціально-психологічного мікроклімату та гармонізації міжособистісних взаємин у колективі.

Володіння культурою спілкування свідчить про розкриття морально-духовного та інтелектуального потенціалу особистості.

Реальна економічна ситуація в країні обумовлює необхідність підвищення рівня економічної освіти. Сучасний економіст, крім вузько професійних знань, умінь, навичок, має володіти основами підприємницької діяльності для роботи як найманого працівника, так і для організації власної справи: знати не тільки економіку, а ще й уміти планувати й прогнозувати розвиток економічної діяльності, уміти будувати взаємини з діловими партнерами, приймати рішення в складних економічних ситуаціях, ясно й дохідливо викладати думки, володіти інформаційними технологіями.

У професійній діяльності майбутнього економіста важливу роль має культура спілкування, тому що майбутній економіст виступає не тільки як бухгалтер чи фінансист, а як фахівець, здатний до професійної діяльності, пов'язаної з комунікативною діяльністю. Однак, на жаль, традиційно, у навчальних планах закладів вищої освіти економічного профілю гуманітарний блок дисциплін представлений у неймовірно скороченому варіанті.

Успішне оволодіння комунікативними видами діяльності, досягнення

високого рівня культури в спілкуванні вимагають від майбутнього економіста обізнаності з основами спілкування, уміння визначати цілі, завдання, форми, засоби спілкування, організувати спілкування й управляти ним, аналізувати предмет спілкування, ставити запитання й конкретно відповідати на них, уміння досягати взаєморозуміння з партнерами й колегами, налагоджувати контакти, вести переговори, брати участь у дискусіях, діалогах, дебатах, круглих столах; проводити ділові наради, виступати перед широкою аудиторією тощо. Він повинен уміти аналізувати й розв'язувати конфлікти; уміти доводити й обґрунтовувати, аргументувати й переконувати, критикувати й спростовувати, досягати консенсусу, оцінювати й робити пропозиції; володіти технікою мовлення, риторичними кліше й прийомами, уміти правильно будувати публічні виступи, інформаційні повідомлення, використовувати засоби масової інформації, у тому числі й сучасні, такі як Інтернет.

Вимоги до професії майбутнього економіста розширюють коло обов'язків сучасного фахівця. В умовах інтеграції зовнішньоекономічної діяльності, пов'язаної з перебудовою господарського механізму в Україні, право виходу на ринки одержали не тільки державні, а й приватні заклади, організації, фірми.

Число контактів з партнерами значно зросло. У ході ділових контактів величезна увага приділяється налагодженню взаємовигідного співробітництва, що супроводжується підписанням підсумкових документів, контрактів, домовленостей тощо. Але цьому передують величезна підготовча робота, що містить бесіди, консультації, переговори, листування з партнерами, проведення зустрічей, прийомів тощо. Перспективи подальшого співробітництва залежать від грамотного ведення ділового спілкування. Для цього необхідно знати, як правильно скласти офіційний лист або запрошення, як установити діловий контакт з партнером і провести з ним переговори, розв'язати спірне питання і налагодити взаємовигідне співробітництво [8].

Активізація міжнародних взаємовідносин, розширення сфери ділового партнерства формує потребу у висококваліфікованих фахівцях, які здатні

ефективно спілкуватися. Науковці, які досліджують проблеми вдосконалення професійної підготовки майбутніх економістів, значну увагу приділяють пошуку ефективних шляхів та умов формування фахових знань, умінь, навичок у студентів економічного профілю. Особливі вимоги до ділового спілкування ставляться перед фахівцями, які працюють в економічній сфері, зокрема до співробітників компаній, діяльність яких передбачає ефективну мовленнєву, соціокультурну взаємодію, пристосування до зміни зовнішніх і внутрішніх обставин.

Ділове спілкування має величезне значення для фахівців, що займаються підприємницькою діяльністю. Успіх діяльності значною мірою залежить від того, наскільки добре вони володіють культурою ділового спілкування. Останнім часом дослідники в Україні стали приділяти більше уваги культурі ділового спілкування, але масштаби досліджень ще далеко не досягли належного рівня.

Окремим проблемам формування ділового спілкування присвячені наукові дослідження І. Андрєєва, Н. Гаськової, Н. Громової, М. Колтунової, Ф. Кузіна, В. Панкратова, Н. Творогової та ін.

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема ділового спілкування розглядається здебільшого в контексті професійної діяльності. Ми вважаємо, що ділове спілкування виникає між людьми в процесі виконання професійної діяльності, яка в свою чергу відображається в спілкуванні, накладає на нього певні відбитки. Тому розглядати поняття «ділове спілкування» доцільно в контексті конкретної професійної діяльності. Для визначення сутності ділового спілкування майбутнього економіста звернемося до поглядів тих авторів, які з'ясували загальні ознаки ділового спілкування.

Ділове спілкування – особливий, важливий для будь-якої професійної діяльності засіб і умова розв'язання її завдань. Його відрізняє цілеспрямованість, мета виступає як домінуюча, організуюча складова в структурі суб'єктивних цілей (пов'язаних з обстановкою, ситуацією, суб'єктами контакту) і визначається характером і потребами професійної

діяльності. Першочерговим завданням ділового спілкування є встановлення цілей, мотивів, якими керується співрозмовник у ході ділового спілкування. Ділове спілкування – це встановлення міжсуб'єктної взаємодії за допомогою реалізації знань про спілкування, урахування умов, їх застосування за допомогою розвинених умінь і навичок.

Істотною ознакою ділового спілкування є його включення в спільну соціально-значущу діяльність (економічну, політичну, правову, педагогічну тощо). М. Ребус підкреслює, що ділове спілкування є формою організації спільної діяльності [7, с. 6–9].

На нашу думку, на заняттях з української мови в закладі вищої освіти економічного профілю при формуванні культури ділового спілкування студентів викладачі повинні враховувати специфіку їхньої майбутньої діяльності, наповнюючи заняття відповідним змістом. При мовленнєвій підготовці майбутніх економістів ми пропонуємо забезпечувати професійну спрямованість навчання, що передбачає моделювання різноманітних ситуацій майбутньої професійної діяльності, що потребують розвинутих мовленнєвих умінь і навичок (мовленнєві ситуації, комунікативно-ситуативні завдання), застосування методів активного навчання (ділових, сюжетно-рольових ігор, аналізу конкретних професійних ситуацій) з метою стимулювання мовленнєвої активності студентів.

Ми згодні з Н. Веніг, яка вважає, що мовленнєві ситуації, а також комунікативно-ситуативні завдання дозволять вплинути на процес формування висловлювань, спонукатимуть учнів до створення текстів, викликатимуть у них потребу у висловлюваннях [1].

Проблема мовленнєвої ситуації розглядається в роботах Д. Ізаренкова, О. Леонтьєва, Є. Пассова, В. Скалкіна тощо.

О. Леонтьєв розглядає проблему мовленнєвої ситуації з точки зору теорії діяльності. Мовленнєва ситуація, на думку О. Леонтьєва, є одним з найважливіших компонентів акту діяльності. Він так визначає мовленнєву ситуацію: «Мовленнєва ситуація – це сукупність умов, мовленнєвих і не

мовленнєвих, необхідних і достатніх для того, щоб здійснити мовленнєву дію за наміченим планом...» [5, с. 16–21].

На думку Д. Ізаренкова, мовленнєва ситуація – це така сукупність умов (обставин) в акті діяльності будь-якої особи, одна частина якої, що містить протиріччя, ставить перед нею проблему – задачу діяльності, інша частина забезпечує можливість розв'язання задачі за допомогою співбесідника, звертанням до якого з цією метою й слугує мовленнєва дія, що формується усією сукупністю обставин в цілому [4].

Є. Пассов розглядає мовленнєву ситуацію як фон для мовленнєвих дій [6, с. 205–206], В. Скалкін – як сукупність екстралінгвістичних факторів, що залучують людину в мовну комунікацію й визначають її мовленнєву поведінку [9, с. 52–58.].

Важливим для створення мовленнєвих ситуацій є розуміння мовлення як діяльності. Як відзначає І. Зимня, «Загальна структура діяльності людини (як процесу активної безпосередньої чи опосередкованої цілеспрямованої й усвідомленої взаємодії суб'єкта з оточенням) поряд з суспільно-виробничою (трудовою) і пізнавальною містить і її суспільно-комунікативну діяльність. Остання становить складний процес взаємодії людей, що здійснюється за допомогою мови як системи одиниць і правил оперування ними й що виявляється в мовленнєвій діяльності. Вербальне спілкування є формою реалізації такої взаємодії, а мовленнєва діяльність може розглядатися як реалізація суспільно-комунікативної діяльності людей у процесі їхнього вербального спілкування» [3, с. 34]. На думку О. Гойхмана, Т. Надєїної, мовленнєва діяльність як один з видів діяльності людини характеризується цілеспрямованістю й складається з декількох послідовних фаз: орієнтування, планування (у формі внутрішнього програмування), реалізації й контролю. Залежно від цих фаз здійснюється кожна мовленнєва дія. Вихідним моментом будь-якої мовленнєвої дії є мовленнєва ситуація, тобто такий збіг обставин, який пробуджує людину до мовленнєвої дії (наприклад, до висловлювання). Приклади мовленнєвих ситуацій: необхідність відповісти на питання, зробити

доповідь про результати роботи, написати листа, поспілкуватись з товаришем тощо. Мовленнєва ситуація породжує мотив висловлювання, який в окремих випадках переростає в потребу здійснення цієї дії [2].

Отже, проаналізувавши лінгвістичні й психологічні концепції мовленнєвого спілкування, можна зробити висновок, що ситуація спілкування здійснює суттєвий вплив на комуніканта. Ця залежність враховується в методиці викладання української мови взагалі й методики навчання мовленнєвому спілкуванню зокрема. При навчанні мовленнєвому спілкуванню перспективним прийомом є навчально-мовленнєва ситуація.

На думку Н. Веніг, навчально-мовленнєва ситуація – це «мовленнєва ситуація, що створюється вчителем, яка припускає спонукання учня до конкретного висловлювання, близького до того, яке здійснюється в дійсності... Навчально-мовленнєва ситуація відтворює обставини реальної дійсності, тому її структура схожа зі структурою істотної мовленнєвої ситуації, яка може бути представлена таким чином: 1) опис умов, за яких відбувається мовленнєве спілкування: подія; учасники комунікації та їхні взаємовідношення; мета мовленнєвого висловлювання; місце дії; 2) мовленнєвий стимул, що програмує мовленнєву реакцію учнів. Крім структури, навчально-мовленнєву ситуацію зближують з істотною й інші ознаки: а) навчально-мовленнєва ситуація відтворює основні умови істотної мовленнєвої ситуації, що є необхідними й достатніми для здійснення мовленнєвої дії; б) як в істотній, так і в навчальній ситуації, комунікативна спрямованість і характер мовленнєвої реакції є визначеними й однозначними: однакові умови породжують і однаковий продукт; в) навчально-мовленнєву ситуацію можна повторити, «розібрати»; істотна мовленнєва ситуація також може повторюватися як в життєвій практиці різних людей, так і в життєвому досвіді однієї людини» [1, с. 29–30].

Однак, на думку Д. Ізаренкова, між мовленнєвою ситуацією й навчально-мовленнєвою ситуацією є суттєві відмінності. Ці відмінності полягають, по-перше, у різних механізмах сприйняття мовленнєвої й навчально-мовленнєвої

ситуації (умови мовленнєвої ситуації закріплюються у свідомості людини поступово в процесі задоволення її життєвих потреб, а в навчально-мовленнєвій ситуації людина повинна поставити себе в якісь вигадані умови й усвідомити все відразу); по-друге, в істотній мовленнєвій ситуації життєва необхідність штовхає людину до задоволення потреб, життєві потреби є актуальними, бо торкаються безпосередніх інтересів особистості, а в навчально-мовленнєвій ситуації потреби практично завжди не торкаються безпосередніх інтересів особистості й тому залишаються неактуальними [4].

Однак, незважаючи на відмінності між мовленнєвою ситуацією й навчально-мовленнєвою ситуацією, багато вчених вважають можливим використовувати навчально-мовленнєві ситуації на заняттях з мови (Н. Веніг, В. Капінос, Т. Ладиженська, М. Соловейчик та інші). Вони вважають, що саме навчально-мовленнєві ситуації допомагають наблизити навчання до істотних умов спілкування, навчити учнів способів спілкування залежно від різних умов, створюють у учнів мотив і бажання говорити.

Так, Л. Шевцова пише: «Щоб наблизити умови навчання до природних умов спілкування, необхідно ввести учня в мовленнєву ситуацію й навчити його орієнтуватися в ній, тобто ясно уявляти собі співрозмовника, умови мовлення й завдання спілкування. Ця проблема може бути вирішена за допомогою ситуативних завдань... Ці види робіт стимулюють мислення учнів, викликають у них інтерес до навчального матеріалу, підвищують їхню активність у формуванні знань, умінь і навичок; розширюють можливості практичного застосування вивченого матеріалу» [10, с. 12].

На думку Н. Веніг, саме навчально-мовленнєва ситуація лежить в основі комунікативно-ситуативних завдань. Розроблюючи цей вид навчального завдання, дидакти певною мірою спираються на психологічні розробки.

«Комунікативно-ситуативне завдання розуміється як тип мовленнєво-мисленнєвого завдання, у процесі розв'язання якого учень відносно самостійно оволодіває новими знаннями з культури спілкування й удосконалює свої комунікативні вміння, аналізуючи мовленнєву ситуацію, викликане нею

ситуативне мовлення чи створюючи на основі ситуації власні висловлювання. Структуру комунікативно-ситуативного завдання складають його умови й питання, що спрямовують процес їх аналізу. Умови можуть бути декількох видів: 1) Умови містять лише мовленнєву ситуацію. Такі завдання можна поділити на два підвиди залежно від завдань, які можуть бути такими: а) вибір одного з варіантів ситуативного мовлення із запропонованих; б) створення власного ситуативного мовлення на основі даної ситуації спілкування; 2) умови містять тільки ситуативне мовлення. Треба вирішити, у якій життєвій ситуації є можливим таке спілкування; 3) умови містять мовленнєву ситуацію й викликане нею ситуативне мовлення. Важливо вирішити, які помилки були допущені в ході спілкування, і виправити їх» [1, с. 32].

Отже, розв'язання комунікативно-ситуативних завдань, тобто завдань спілкування, веде до виявлення мовленнєвої активності учнів, стимулюванню їхньої самостійної мовленнєвої діяльності, постійного пошуку для залучення їх в комунікативну взаємодію.

Однак слід пам'ятати, що формування культури ділового спілкування шляхом постановки й розв'язання комунікативно-ситуативних завдань потребує створення умов, максимально наближених до реальної комунікації, до справжнього спілкування. Це потребує від викладача пошуку комунікативно значущого мовленнєвого матеріалу, який буде співвідноситися і з мовленнєвою темою заняття, і з професійною спрямованістю учнів.

Наведемо приклади комунікативно-ситуативних завдань у закладі вищої освіти при підготовці майбутніх економістів (наприклад, завдання для майбутніх адміністративних менеджерів):

Завдання 1. Вам як спеціалісту кадрового відділу державної установи доручено підготувати пропозиції щодо забезпечення якості при оцінюванні й доборі співробітників для просування їх на керівні позиції. Сьогодні вам на засіданні треба виступити. Час виступу – 5–7 хвилин.

Підготуйте свій виступ, використовуючи подані словосполучення. З поданих слів виберіть потрібний варіант. Обґрунтуйте цей вибір.

Уміння *згуртовувати (об'єднувати)* підлеглих; уміння *проявляти (виявляти)* ініціативу; уміння *залучати (притягувати)* до роботи (праці); уміння *швидко вирішувати (приймати рішення)*; уміння *планувати (здійснювати план)*; уміння *передбачати (здійснювати прогноз)*; уміння *іти (йти)* на компроміс.

Завдання 2. Вам як спеціалісту 1-ої категорії організаційного відділу державної установи запропоновано підготувати пропозиції щодо підвищення якості здійснення взаємодії між працівниками вашого відділу та керівництвом установи. Зробіть аналіз організаційних комунікацій державної установи та відділу, у якому ви працюєте. Визначте, чи є в них перешкоди. Запропонуйте шляхи їх подолання. Підготуйте виступ на засіданні. Час виступу – 7–10 хвилин.

Підготуйте свій виступ, використовуючи подані словосполучення. З поданих слів виберіть потрібний варіант. Обґрунтуйте свій вибір.

Досягнення *взаємопорозуміння (взаєморозуміння)*; *одержувати (отримувати)* інформацію; *злагодженість (полагодженість)* у роботі (праці); *єдина мета (ціль)*; *направити (спрямувати)* інформацію; *міжособові (міжособистісні)* перешкоди; *відношення (ставлення)* до людини.

Завдання 3. Керівництво управління доручило вам як головному спеціалісту підготувати пропозиції для прийняття рішення щодо відкриття муніципального підприємства в місті. Ви дійшли попереднього висновку, що кращою альтернативою є побудова міні-заводу для переробки сміття в місті. Розкрийте процес заключного прийняття рішення. Визначте ваші дії щодо реалізації даного рішення.

Підготуйте доповідь керівництву управління, використовуючи подані словосполучення й сполучення слів. З поданих слів виберіть потрібний варіант. Обґрунтуйте свій вибір.

Раціональні (правильні) рішення; *критерії (параметри)* прийняття рішень; *отримані (одержані)* результати; *чітко (точно)* уявляти; *оцінка (оцінювання)* альтернатив (*варіантів*); *недоліки (вади)* рішень; *нема (немає)*

рішень; *слід (слідує)* пам'ятати; *протягом (на протязі)* усього циклу; *розв'язання (вирішення)* проблем.

Завдання 4. Вам як головному спеціалісту управління доручено підготувати пропозиції щодо покращення якості надання управлінських послуг у державній установі. Використовуючи критерії групування цілей, виокремте групи цілей, що будуть предметом вашого розділу.

Підготуйте доповідь, використовуючи подані словосполучення. З поданих слів виберіть потрібний варіант. Обґрунтуйте свій вибір.

Розробка (розроблення) стратегій; *розподіл (розподілення)* ресурсів; *дає змогу (можливість)*; *наведена (приведена)* модель; *суспільно значущі наміри (намірювання)* організації; *інтерес (цікавість)* організації; *обґрунтування (доведення)* необхідності; *досягти (прийти до)* успіху; *основні (головні)* положення; *направляються (спрямовуються)* зусилля; *привести (призвести)* до негативних наслідків; *слід (потрібно, треба)* зауважити; *дійовий (дієвий)* характер; *опис (описання)* результатів; *установлений термін (строк)*; використати *повною мірою (у повній мірі)*.

Завдання 5. Вам як спеціалісту державної установи, що займається питаннями екології, доручено сформуванню місії організації (важливу заяву, що відображає суспільно значущі наміри організації).

Надайте три варіанти місії вашої державної установи.

Отже, ми навели декілька прикладів комунікативно-ситуативних завдань, що було застосовано при підготовці економістів, зокрема наведені завдання для підготовки адміністративних менеджерів.

Звичайно, при підготовці фінансистів, або менеджерів організацій, або маркетингологів тощо комунікативно-ситуативні завдання будуть відрізнятися, оскільки, як ми вже зазначали, повинні бути створені умови, максимально наближені до майбутньої професійної діяльності.

Перспективним напрямком нашого дослідження ми вважаємо розробку комунікативно-ситуативних завдань при підготовці спеціалістів будь-якого профілю, зокрема майбутніх економістів.

Використана література

1. Вениг Н.Н. Формирование речевой компетенции старшеклассников: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / Херсонский государственный педагогический университет. Херсон, 2001. 179 с.
2. Гойхман О.Я. Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: учебник для студентов вузов, специализирующихся в области сервиса. Москва: «ИФРА-М», 1997. 271 с.
3. Зимняя И.А. Психологические аспекты обучения говорению на иностранном языке: пособие для учителей средней школы. Москва: Просвещение, 1978. 159 с.
4. Изаренков Д.И. Обучение диалогической речи. Москва: Рус. Язык, 1986. 160 с.
5. Леонтьев А.А. Психология речевого общения: автореф. дис. ... докт. псих. наук. М., 1975. С. 16-21.
6. Пассов Е.И. Основы методики обучения иностранным языкам. Москва, 1977. С. 205-206.
7. Ребус М.Б. Психология делового общения. Москва: Илекса, 2001. 176 с.
8. Слемзин А.А. Формирование культуры делового общения будущих экономистов в процессе преподавания иностранного языка: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08. Чебоксары, 2002. 17 с.
9. Скалкин В.Л. Ситуация, тема и текст в лингвометодическом аспекте. Организация материала для устной речи. *Рус. язык за рубежом*. Москва, 1983. № 3. С. 52-58.
10. Шевцова Л. Ситуативні завдання як ефективний засіб розвитку зв'язного мовлення учнів. *Українська мова та література в школі*. Київ, 2001. № 2 С. 11-17.

11. Шепеленко Т.Л. Формування комунікативних умінь студентів економічного університету в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін: авт. ... канд.пед.наук 13.00.04. Київ, 1999. 16 с.