

ОРГАНІЗАЦІЯ І ЗМІСТ ДОСЛІДНО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЇ РОБОТИ З ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНЬОГО ЕКОНОМІСТА ДО ПРОФЕСІЙНОГО СПІАКУВАННЯ

У статті обґрунтовано доцільність здійснення спеціальної підготовки майбутніх економістів до професійного спілкування в процесі вивчення гуманітарних дисциплін. Визначено основні форми професійного мовного спілкування економіста, в процесі здійснення яких відбувається його комунікативна взаємодія зі співрозмовником. Проаналізовано зміст та методичку проведення комплексу тренінгових завдань, що сприяють формуванню комунікативної компетентності майбутніх фахівців у сфері економіки.

В статтє обоснована целесообразность осуществления специальной подготовки будущих экономистов к профессиональному общению в процессе изучения гуманитарных дисциплин. Определены основные формы профессионального языкового общения экономиста, в процессе осуществления которых происходит его коммуникативное взаимодействие с собеседником. Осуществлен анализ содержания и методики проведения комплекса тренинговых заданий, которые способствуют формированию коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере экономики.

The necessity of realization of the special preparation of future economists for professional intercourse in the process of study of humanitarian disciplines is grounded in the article. Basic forms of professional intercourse of economist are determined. The analysis of content and procedure of execution of complex of training tasks is carried out.

На сучасному етапі, коли Україна потребує висококваліфікованих фахівців-економістів, які могли б вивести її із кризового стану та забезпечити стабільний економічний розвиток, висувуються жорсткі вимоги до фахівців у сфері фінансової, виробничої та господарської діяльності. Професія економіста є нині однією із найпопулярніших. Є. Романова, зокрема, зазначає: «Економіст – це фахівець, який займається аналізом фінансово-господарської діяльності (підприємства, галузі тощо) з метою її покращення» [1, с. 429].

Змістом діяльності сучасного економіста є здійснення економічного аналізу господарської діяльності організації, розробка заходів щодо забезпечення режиму економії, підвищення ефективності робіт, виявлення резервів, попередження збитків і непродуктивних витрат, більш раціональне використання усіх видів ресурсів. Проте зазначити, що «майбутня успішна економіка буде економікою домінування якісно нового капіталу, безпосередньо пов'язаного з якістю людської особистості та ефективністю соціальної організації» [2, с. 109]. Тому відродження значення гуманітарних дисциплін, які слугують теоретичною базою реформи навчання та виховання, сприятиме формуванню духовного світу фахівця, орієнтованого на загальнолюдські цінності.

«Ціннісну проблематику», що побутує у вітчизняній науці, можна вважати домінантною в тематиці дослідницьких проектів гуманітарних наук. Така ситуація пояснюється тим, що цінності в природі та життєдіяльності людини є специфічною проблемою, через яку відображаються ті чи інші соціально-психологічні процеси. За системою цінностей і ціннісних орієнтацій можна достатньо точно виявляти функціональну спрямованість і соціальну значущість будь-якого суспільного процесу як елемента системи. Звідси логічним є аксіологічний підхід до вивчення педагогічних явищ і процесів, адже цінності визначають зміст освіти та виховання людини. Так, Е. Шпрангер стверджує, що люди відрізняються один від одного насамперед духовними цінностями, духовною орієнтацією, що створює духовну індивідуальність особистості, її духовну сутність, а не лише темпераментом, конституцією чи поведінкою [3]. Тому саме цінності та формування ціннісного ставлення до світу в широкому сенсі є змістовим ядром і стратегічною спрямованістю виховання майбутніх економістів.

Метою статті є обґрунтування змісту дослідно-експериментальної роботи з підготовки майбутніх економістів до професійного спілкування в процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

У професійній діяльності фахівця економічного профілю важливу роль відіграє професійне спілкування, що безпосередньо пов'язане із його вмінням будувати міжособистісні стосунки та налагоджувати взаємини з учасниками комунікативного процесу. Питання підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування привернуло увагу багатьох науковців (Г. Андреева, Г. Бородіна, О. Злобіна, Л. Палюк, К. Саломатов, С. Шатілов та ін.). Професійне спілкування у своїх дисертаційних дослідженнях вивчали С. Коломієць, О. Куліш, Л. Логутіна, Л. Морська, Л. Савенкова. Їх праці присвячені потребі розвитку визначальних у подальшій професійно спрямованій праці знань. Проте в умовах пошуку шляхів оптимізації навчального процесу висувається завдання створення ефективної методики підготовки майбутніх економістів до професійного спілкування, з-поміж основних завдань якої виокремимо необхідність збагачення професійно-спрямованого словникового запасу, знання правил ділового спілкування, мовленнєвої поведінки та професійного мовленнєвого етикету, вдосконалення офіційно-ділового стилю висловлювання тощо.

Л. Буєва зазначає, що неможливо уявити реальні економічні відносини та закони їх розвитку без їх своєрідного прояву в різноманітних формах спілкування [4]. Отож, з метою одержання вагомих здобутків у економічній сфері майбутній економіст повинен досконало оволодіти вміннями та навичками професійного спілкування, а також вмінням адекватно їх застосовувати у відповідній комунікативній ситуації.

Професійне спілкування, як, і будь-яке інше спілкування, поділяється на мовне та немовне. В контексті нашого дослідження, зважаючи на часту взаємодію фахівця-економіста з партнерами чи клієнтами організації, де він працює, особлива увага приділена мовному спілкуванню та його формам за способом взаємодії між комунікантами. Ф. Бацевич називає такі форми спілкування:

- монологічну (говорить один учасник спілкування);
- діалогічну (розмовляють, як правило, двоє осіб);
- полілогічну (розмовляють троє і більше учасників) [5, с. 69].

Однак зазначимо, що полілог є діалогом, в якому беруть участь троє і більше учасників, тому вважатимемо його підвидом діалогу. З-поміж найбільш поширених форм монологу варто виокремити доповідь, усний звіт, публічний виступ, тоді як ділова бесіда, професійна дискусія, ділові переговори, ділова нарада, службова телефонна розмова вважаються найбільш поширеними формами діалогу. Основи форми професійного мовного спілкування економіста зображено на рис. 1.



Рис. 1. Форми професійного мовного спілкування економіста.

Метою будь-якої з форм професійного спілкування економіста є економічний аналіз господарської діяльності організації, пошук шляхів мобілізації прихованих резервів економічного зростання, аналіз та вирішення професійно-комунікативних завдань, обговорення економічних кризових ситуацій та пошуки шляхів виходу із них, досягнення консенсусу у переговорах. Обрання відповідної форми спілкування, що сприятиме ефективній комунікативній взаємодії співрозмовників у тій чи іншій професійній ситуації, допоможе досягнути цілей спілкування, заощадити час, налагодити співпрацю, забезпечити розуміння ідей комунікантів, аргументувати власний варіант досягнення компромісу у співпраці тощо.

Визначають чотири основні тенденції щодо зміни ролі спілкування в діловій взаємодії [6, с. 32–56]:

- Значне посилення ролі спілкування (майже 80% робочого часу економісти проводять, спілкуючись із клієнтами, співробітниками, партнерами тощо).
- Значне послаблення ролі безпосереднього спілкування у зв'язку з розвитком електронних комунікаційних систем та віртуальної організації праці (електронна пошта, електронна торгівля, віртуальні переговори набули останнім часом великої популярності, що дає змогу економити час, орендну плату, не потрібно обладнувати робочі місця тощо).
- Посилення ролі спілкування в процесі створення послуг (спостерігається тенденція переходу ділового спілкування у ранг спілкування між виробником та клієнтом в процесі їх спільної діяльності з метою створення послуг).
- Розшарування суспільства (спостерігається тенденція виділення нового офісного класу фахівців, які працюють в технічно оснащеному офісі, мають можливість співпрацювати з іншими успішними компаніями, проходити стажування закордоном тощо).
- Правильна організація спілкування комунікантів у виробничих умовах та вибір найефективнішої форми ділової взаємодії є запорукою як ступеня їх порозуміння із колегами, партнерами чи клієнтами, так і високої результативності діяльності підприємства чи організації.

З метою формування у майбутніх економістів умінь професійного спілкування організовано і проведено формувальний експеримент. Результати першого етапу формувального експерименту показали необхідність розробки тренінгової програми, що складається із комплексу занять з підготовки майбутнього економіста до професійного спілкування. Основними методологічними засадами, які покладено в основу вищезазначеної програми, є модульність, технологічність, комплексність. Серед основних засобів підготовки були тренінги: тренінг професійних комунікацій М. Васильєва [7], комунікаційний тренінг В. Біркенбіль [8] та тренінг комунікативної компетентності О. Сидоренко [6].

В процесі експериментальної роботи з'ясовано, що вміння професійного спілкування майбутньому фахівцю потрібно набувати та тренувати під час виконання певних завдань тренінгу професійної комунікації, з умовами яких студент ознайомлюється на практичних заняттях в процесі навчання у ВНЗ, моделюючи ті чи інші сторони професійної комунікативної діяльності. Основні етапи тренінгу з формування умінь професійного спілкування в умовах освітньо-розвивального середовища ВНЗ економічного профілю та їх характеристика відображені у таблиці 1.

Таблиця 1

Зміст, характеристика та послідовність етапів тренінгу формування умінь професійного спілкування у майбутніх економістів в освітньо-розвивальному середовищі вищої економічної школи

№	Назва етапу	Характеристика етапу
1.	Початковий	Педагог особисто чи за допомогою мультимедійних засобів демонструє студентам взірець чи модель умінь спілкуватись на прикладі запропонованої ситуації, вірогідність якої у професійній діяльності фахівця економічного профілю є дуже високою. Особливістю цього етапу є те, що педагог ознайомлює студента із теоретичними засадами професійно-економічної комунікації.
2.	Організаційно-	Педагог має можливість визначити індивідуально-психологічні

ПРОФЕСІЙНА ОСВІТА

№	Назва етапу	Характеристика етапу
	корекційний	особливості студентів, що необхідні для здійснення майбутньої професійної комунікативної діяльності, зокрема, їх вербальні властивості, комунікативні та організаторські здібності, рівень самооцінки особистості кожного із них та наявного рівня мотивації афіліації. Студенти відповідно мають можливість виявити власний природний потенціал у процесі виконання запропонованих педагогом тестових завдань. Результатом цього етапу є оцінка педагогом результатів тестових завдань, визначення проблемних питань щодо диференціації студентів та підбір практичних завдань, виконання яких підвищить ефективність оволодіння вміннями та навичками професійного спілкування. На цьому етапі завдання майбутніх економістів полягає у тренуванні та закріпленні зразків комунікативних умінь в процесі виконання низки вправ, рольових та ділових ігор. Завдання педагога полягає у створенні позитивної мотивації майбутніх економістів до самореалізації в процесі виконання того чи іншого практичного завдання.
3.	Практичний	Створення динамічного професійно-комунікативного стереотипу засобами навчання студентів прийомом налагодження товариських стосунків, аналізу та вирішення конфліктних ситуацій, техніці подолання агресивності у стосунках та керування емоційною сферою, прийомом та способам досягнення соціального престижу. Завдання педагога на цьому етапі полягає у формуванні виробленню індивідуального стилю спілкування, розвитку й автоматизації вмінь професійно-економічної комунікації.

Вищеназвані етапи спрямовані на досягнення триединої мети та забезпечують ефективне здійснення процесу формування професійних комунікативних умінь:

- створення демонстраційної основи для формування професійних комунікативних умінь;
- тренування та закріплення професійних комунікативних умінь;
- удосконалення, комбінування й автоматизація набутих умінь в нових комунікативних ситуаціях, створення умов для їх переносу в професійну діяльність.

Основним завданням тренінгу формування умінь професійного спілкування є поступова зміна позицій студента: в процесі послідовного виконання завдань тренінгу майбутній економіст перетворюється з імітатора та відтворювача комунікативних моделей в активного учасника комунікативної взаємодії.

Розробляючи програму тренінгу з підготовки майбутніх економістів до ділової комунікації, ми керувалися тією думкою, що навчання професійному спілкуванню повинно здійснюватися на основі різних за ступенем складності комунікативних ігрових ситуацій як основи взаємодії «викладач – студент», «студент – студент», «студент – студенти». Оскільки спілкування є частиною взаємодії, її засобом та способом, а взаємодія більшості фахівців економічного профілю зі своїми партнерами, клієнтами чи співробітниками відбувається у формі спілкування, то програма комплексу занять з підготовки майбутніх економістів до професійного спілкування включає в себе вправи, рольові та ділові ігри, завданням яких є формування і вдосконалення комунікативних умінь, необхідних для підвищення ефективності ділової взаємодії [6, с. 13–14]. Основні розділи програми та їх зміст відображено у таблиці 2.

Програма тренінгу з підготовки майбутніх економістів до професійного спілкування

№	Розділ програми	Зміст програми
1	2	3
1.	Розвиток комунікативних та організаторських умінь і навичок	Тест «Дослідження комунікативних і організаторських здібностей»; вправа «Детектив»; вправа «Дискусія»; ділова гра «Претендент».
2.	Формування самооцінки особистості	Тест «Дослідження самооцінки особистості»; вправа «Друге Я»; вправа «Я – це ти»; рольова гра «Гарячий стілець».
3.	Формування мотивації афіліації	Тест «Методика «Мотивація афіліації»» вправа «Партнерські стосунки»; вправа «Список загальних якостей»; ділова гра Уолта Діснея.
4.	Навчання прийомам і способам досягнення соціального престижу	Тест «Методика «МАС»»; ділова гра «Додатковий виграш»; ділова гра «Відмова».
5.	Навчання прийомам налагодження товариських стосунків	Тест «Оцінювання рівня товариськості»; вправа «Вияв симпатії та доброго ставлення»; вправа «Мої добрі прояви».
6.	Навчання способам аналізу та вирішення професійних конфліктів	Тест «Вибір стратегії в конфліктних ситуаціях»; тест «Наскільки Ви конфліктні?»; вправа «Чи погоджуєтесь Ви з тим, що це біле?»; вправа «Принцип айсбергу»; вправа «Я-повідомлення».
7.	Навчання техніці подолання агресивності у стосунках	Тест «Оцінювання агресивності у стосунках»; рольова гра «Розподіл за ознакою»; ділова гра «В чому справа?»; ділова гра «Реакція на шум».
8.	Навчання техніці керування емоційною сферою	Тест «Як Ви ставитесь до критики?»; вправа «Операціоналізація висловлювань»; вправа «Модальні оператори»; вправа «Вироблення навичок критичного висловлювання».

Зазначимо, що результативна партнерська взаємодія не може обмежуватись лише наявністю комунікативних здібностей, адже «партнерським або суб'єкт-суб'єктним спілкуванням є таке спілкування, в процесі якого враховуються інтереси інших учасників взаємодії, а також їх почуття, емоції, переживання, визнається цінність особистості іншої людини» [6, с. 22]. Тому програму складено, щоб опановуючи розділ за розділом, студент розвивав не лише свої вербальні властивості, й тренував уміння долати агресивність, налагоджувати товариські стосунки, знаходити вихід із професійних конфліктних ситуацій тощо, які є важливими складовими готовності до професійного спілкування.

Цінність програми визначає і той факт, що, розпочинаючи опанування кожного із розділів, студенту пропонується тестове завдання для визначення його індивідуально-психологічного рівня та певні вправи, як допоможуть подолати труднощі, виявлені результатами тестування. Поєднання тестових та ігрових методик сприяє підвищенню рівня готовності майбутнього економіста до професійного спілкування, забезпечує його належну підготовку до активного застосування набутих умінь в реальних умовах професійної комунікативної діяльності.

Наведемо приклади вправ, рольових та ділових ігор, включених до програми з метою вдосконалення тих чи інших умінь та навичок, необхідних для здійснення ефективної ділової комунікації. Наприклад, в більшості випадків, працюючи в тому чи іншому колективі, людина намагається поводити себе так, щоб її поведінка, в тому числі мовленнєва, була схвально оцінена колегами. З-поміж мотивів таких дій виокремимо прагнення бути частиною колективу, підтримувати позитивний емоційний контакт з оточуючими, а найголовніше, відчувати взаємну симпатію. «Причиною будь-якого мотиву є бажання задовольнити власну потребу. Будь-яка поведінка, будь-які дії, які здійснюються під впливом того чи іншого мотиву, відповідно спрямовані на досягнення поставленої цілі» [8, с. 78].

Проте, інколи, через певні обставини, особливо після здійснення певної помилки, людина може відчувати напруженість у стосунках зі співробітниками, сумніви щодо їх прихильного ставлення чи належної оцінки її особистості та намірів. «Оцінка, яку дають нам оточуючі, може бути об'єктивною та справедливою або ж необ'єктивною та несправедливою. Її можуть висловити як ввічливо, так і в грубій формі. Проте, в будь-якому випадку, ми отримуємо оцінку оточуючих нас людей в процесі спілкування» [8, с. 18–19].

У процесі експерименту було апробовано кілька вправ, метою яких є навчити майбутніх економістів долати страх бути «неприйнятним» колективом чи отримати негативну оцінку його членів, а також навчити їх співпрацювати з колегами, щоб відчувати себе частиною колективу.

1. Вправа «Партнерські стосунки» [6, с. 167–168]:

Інструкція для проведення вправи: кількість учасників необмежена.

Правила. Один із учасників отримує м'яч від тренера, який повинен передати іншому учаснику групи промовляючи: «На мою думку, Анатолію, нас із тобою об'єднує така якість як ...» (вказує якість). Учасник, якому передали м'яч, відповідає щось на зразок «згідний!», «я подумаю над цим» тощо. У таких відповідях проявляється партнерське ставлення – повага до думки іншої людини та готовність прийняти до уваги те, що було нею сказано, навіть за умови, що спочатку ви з цим не були згодні.

2. Вправа «Список загальних якостей» [6, с. 168–170]:

Інструкція для проведення вправи: кількість учасників необмежена.

Правила:

- учасник А повинен вказати ті якості, які його об'єднують із учасником Б, учасник Б напише те ж про учасника В і т.д., залежно від кількості учасників;
- кожен учасник повинен письмово вказати на те, що його об'єднує з колегою (не менше 10 ознак);
- письмова частина вправи триває 10–15 хвилин;
- обговорення відбувається в загальному колі, проте відповіді повинні бути позитивними (наприклад, «згідний!», «я подумаю над цим» й ін.), що свідчитиме про повагу до тверджень іншої людини.

3. Ділова гра Уолта Діснея [9, с. 80]:

Інструкція для проведення вправи: кількість учасників необмежена. В різних варіантах цієї гри можна відпрацьовувати взаємодію між підрозділами, вирішувати організаційні та міжособистісні конфлікти.

Правила:

- гра поділяється на чотири етапи;
- на першому етапі учасники виконують роль «мрійників», тобто група пропонує якомога більше варіантів вирішення проблеми (перший етап триває до ти поки не буде запропоновано 15–20 варіантів вирішення проблеми);
- на другому етапі учасники виконують роль «практиків», тобто вирішують, як практично можна реалізувати раніше запропоновані варіанти;
- на третьому етапі учасники виконують роль «критиків», тобто звертають увагу на недоліки кожного з варіантів;
- на четвертому етапі недоліки запропонованих варіантів як окремі проблеми знову направляють до «мрійників», а гра триває доки не буде створено кілька практично дієвих проектів.

Отже імітаційно-ігрові та проблемно-ситуаційні методи сприяють швидкому та якісному опануванню майбутніми економістами норм і правил мовленнєвої поведінки, засвоєнню професійної термінології, набуттю умінь та навичок поводження у тій чи іншій комунікативній ситуації. Майбутній економіст ще в період навчання у ВНЗ повинен усвідомити, що організація міжособистісної комунікативної взаємодії з партнерами, клієнтами, співробітниками і навіть конкурентами підприємства чи організації з метою налагодження результативних професійних контактів входить до його безпосередніх обов'язків.

ЛІТЕРАТУРА

1. Романова Е. С. 99 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы [Текст] / Е. С. Романова. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004. – 464 с.
2. Кубрякова Е. С. Коммуникативная лингвистика и новые задачи теории словообразования [Текст] / Е. С. Кубрякова // Сборник научных трудов МГПИ иностранных языков им. Мориса Тореза: Проблемы коммуникативной лингвистики. – М., 1982. – С. 118–122.
3. Трофимов, Ю. Л. – Психологія: Підручник [Текст] / Ю. Л. Трофимов. – К.: Либідь, 2001. – 560 с.
4. Буева Л. П. Человек: деятельность и общение [Текст] / Л. П. Буева. – М.: Мысль, 1978. – 325 с.
5. Бацевич Ф. С. Основы коммуникативной лингвистики. Підручник.: [Текст] / Ф. С. Бацевич. – К.: Академія, 2004. – 344 с.
6. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии [Текст] / Е. В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2007. – 208 с.
7. Васильев Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике [Текст] / Н. Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2007. – 283 с.
8. Биркенбиль В. Ф. Коммуникационный тренинг: Наука общения для всех [Текст] / В. Ф. Биркенбиль / Пер. с нем. Н. Чупеева. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002. – 352 с.
9. Мілютіна К. Л. Теорія та практика психологічного тренінгу: Навчальний посібник [Текст] / К. Л. Мілютіна – К.: МАУП, 2004. – 192с.