

ДО ПРОБЛЕМИ НАВЧАННЯ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ

Т.І. МАРЦІНКО, асистент
Вінницький національний аграрний університет

На основі наукових досліджень та досвіду власної роботи запропоновано дидактичні засади, а саме невербальної підготовки менеджерів у вищих аграрних навчальних закладах.

Ключові слова: *словесне мовлення, невербальне спілкування, комунікативна компетенція, студенти-менеджери.*

Вступ. Нині в умовах зміни ринкової економіки з'являється потреба в оновленні професійно-особистих якостей майбутніх фахівців, що забезпечуватимуть конкурентоспроможність на ринку праці, успішність у професійній самореалізації. Суперечності між вимогами суспільства до сучасного фахівця і рівнем його підготовки у ВНЗ окреслюють проблему комунікативної підготовки студентів у вищому навчальному закладі аграрного напрямку.

Згідно з вимогами чинної програми з української мови для аграрних закладів освіти III–IV рівнів акредитації кінцевою метою навчання української мови студентів усіх напрямів є набуття ними умінь та практичних навичок комунікативно виправданого використання засобів мови в різних життєвих ситуаціях. Передбачається, що сформована комунікативно компетентна особистість у перспективі зуміє у повному обсязі застосувати набуті знання, уміння і навички для оптимальної мовної поведінки у професійній сфері.

З-поміж усіх спеціальностей, яких набувають студенти аграрного навчального закладу освіти, саме фах менеджерів передбачає активну мовну взаємодію у подальшій професійній діяльності. Адже праця менеджера – це перш за все спілкування.

Отже, відповідно до названої програми, у форматі практичного курсу „Українська мова (за професійним спрямуванням”) роботу на заняттях спрямовано на удосконалення усного мовлення майбутніх менеджерів: умінь публічного доведення власних думок, підготовки виступу, добору ефективних мовних засобів, умінь налагоджувати контакт з аудиторією, брати участь у диспутах, суперечках.

Звісно, проблема формування української мовленнєвої компетенції стала предметом досліджень багатьох науковців, зокрема Л.Барановської, Г.Берегової, О.Гоголь, Л.Головатої, Н.Костриці, Т.Окуневич, І.Олійник, Н.Тоцької тощо.

Однак не всі аспекти спілкування опинилися у полі зору дослідників. Зокрема, не достатньо вивченими залишаються питання невербальної комунікативної компетенції у професійній діяльності майбутніх менеджерів. Не розглядаються вони й у форматі названого курсу.

Опитування, проведене серед студентів названої спеціальності, слугує підставою для ствердження того, що вивчення несловесного спілкування є цікавим для них. По-перше, тому, що стосується кожної особистості, тобто дає можливість ліпше пізнати себе. Адже більшість із студентів не знають, де подіти руки під час розмови, як сидіти, стояти, якого виразу має набути обличчя під час комунікативної взаємодії з різними реципієнтами. По-друге, пізнавши себе, майбутні менеджери значно легше подолають шлях до пізнання інших, а отже – досягнення успіху у процесі соціальної (комунікативної) взаємодії.

Таким чином, готовність студентів-менеджерів до ділового (невербального) спілкування зобов’язує освітян шукати нові методи навчання, займатися зміною формату названого навчального курсу. Виконання зазначеного вище соціального замовлення актуалізує проблему формування комунікативних (невербальних) умінь майбутніх менеджерів у процесі вивчення української мови, а саме навчання української мови стає одним з провідних компонентів системи професійної освіти.

Звичайно, нині різні складові „позавербальної мови” стають предметом вивчення у відповідних галузях сучасної філософії, культурології, педагогіки, психологічної науки, які також викладаються у ВНЗ.

З огляду на те, що невербальне спілкування є невід’ємною складовою комунікативної взаємодії загалом, то, очевидно, що воно має розглядатися у тісному зв’язку зі словесною комунікацією.

Тому, окрім усіх наведених вище знань, умінь, навичок, ми повинні сформуванати у студентів-менеджерів ще й уміння свідомо аналізувати невербальне мовлення і довести це вміння до автоматизму.

Постановка завдання. Таким чином, у зазначеній статті ми маємо за мету визначити дидактичні засади мовленнєвої, а саме невербальної підготовки менеджерів у вищих аграрних навчальних закладах на основі наукових досліджень та досвіду власної роботи.

Відомо, що менеджер – це, перш за все, управлінець. Безумовно, що наразі ефективним є таке управління, яке позбавлене зовнішнього примусу у мовленнєвій діяльності (на зразок наказу), а провадиться за допомогою внутрішнього, коли найважливішою одиницею стає переконання. Адже комунікативна взаємодія є ефективною лише за умови, що комуніканти є рівними партнерами, які прагнуть до обміну інформацією, взамовпливу, співпереживання і взаєморозуміння, налагодження психологічного контакту. При цьому менеджер може послуговуватися як словесними (вербальними), так і несловесними (невербальними) засобами.

Словесне (вербальне) мовлення є найуніверсальнішим і найефективнішим засобом комунікативної взаємодії. Воно функціонує у двох формах – усній та писемній. Незважаючи на деякі відмінності між усним та писемним мовленням (зокрема, усне – первинне, письмо – вторинне), обидві форми набули однакового поширення у процесі інформаційного зв’язку між людьми.

Однак, як зазначено попередньо, мовленнєва взаємодія відбувається не лише за допомогою слів. Досить часто у процесі мовлення комуніканти

послугуються цілою низкою несловесних (невербальних) засобів. До них, зокрема, відносять погляди, міміку, пози, рухи тіла тощо. Невербальне мовлення може як супроводжувати вербальне, так і використовуватися замість слів.

Невід'ємною рисою вербальної інформації є її переконливість, однак невербальній, яка контролюється людською підсвідомістю, властива більша відкритість, правдивість. Ця ж мова, на думку відомого словесника Радевича-Винницького Я., „може збуджувати довір'я співрозмовника, заохочувати його до спілкування, до відкритості, відвертості”. Названий автор, посилаючись на дані американських учених, зазначає, що „приблизно 55% інформації ми отримуємо від невербальних знаків, які супроводжують мовленнєвий контакт (міміка, жести), 38% дають нам голос, висота тону, тембр і тільки 7% – зміст сказаного” [1, 63].

На наш погляд, навчання студентів невербального спілкування має ґрунтуватися на:

- залученні майбутніх менеджерів до активної мовленнєвої діяльності та засвоєнні ними у модельованих ситуаціях та імітаційних іграх як комунікативних вербальних, так і невербальних ролей, необхідних для провадження суті управління;
- дослідженні тих невербальних засобів, до яких найчастіше вдається студент у процесі комунікативної взаємодії з різними реципієнтами;
- спостереженні за несловесними засобами співрозмовника та їх аналізуванні;
- навчанні добору тих немовних засобів, які потрібні для успішної реалізації майбутніх управлінців.

Звичайно, теоретичний матеріал з основ невербальної комунікації повинен знаходити практичне відображення у цікавих, оригінальних завданнях, які щоразу слід урізноманітнювати. Так, оскільки навчання

невербального спілкування відбуватиметься саме у форматі занять з мови, потрібно пам'ятати про це і вміло поєднувати його із вербальним. Як от, у ситуаціях, коли студент є реципієнтом, який відчуває, що мовлення відправника не відповідає істині, „збідніле” на жести, міміку, можна вдаватися до етикетних формул, тобто вміло поєднувати словесне і несловесне мовлення: *Мені здається, що...; Можливо, це тільки моє помилкове (суб'єктивне) враження, але...; Ви(ти) чимось занепокоєні(ний) (стурбовані, розгнівані), хоча переконуєте(єш) у протележному...; Чи не могли б ми з'ясувати, що Вас(тебе) непокоїть, і детальніше розглянути справу?* [1, 64].

Можна також запропонувати студентам проаналізувати публічне мовлення одногрупників, наприклад, виступ перед аудиторією з повідомленням, доповіддю. За мету у такому завданні має бути встановлення відповідності між текстом виступу і соматичними („тілесними”) знаками, які супроводжують мовлення.

Оскільки несловесна комунікація сприймається здебільшого візуально, тому на тих заняттях, де передбачається її розгляд, слід також використовувати засоби наочності (наприклад, демонстрація навчальних фільмів, картинок, з яких можна „зчитувати” несловесну інформацію).

Однак у системі методів навчання невербального спілкування майбутніх менеджерів найбільш ефективними, на нашу думку, є ігрові технології. Особливістю імітаційних ігор у ВНЗ є те, що вони певною мірою випереджають сфери суспільної діяльності, готуючи молодь до майбутнього. Зазвичай, метою кожної гри є навчання студентів самостійно „зчитувати” несловесні засоби комунікації. Тут слід обов'язково акцентувати увагу студентів на тому, що аналізуючи інформацію, яка надходить від адресата мовлення, потрібно бути досить уважним. Адже досить часто, дізнавшись, що означає той чи інший елемент невербаліки, студенти поспішають з висновками. А тому важливо, щоб майбутні менеджери усвідомили, що „зчитування” несловесної інформації відбувається так само, як і словесної.

Тобто, не можна лише за одним жестом, поглядом, мімікою скласти уявлення про „мовлене”.

На думку, американського психолога Р.Бьордвістелла, який одним із перших розпочав дослідження невербальної комунікації у 60-х роках ХХ століття, назване мовлення складається з кінем (звідси – *кінесика*) – елементарних одиниць, так само як звукова людська мова організується із послідовності слів, речень і повідомлень.

Отже, мабутньому управлінцеві потрібно навчитися черпати інформацію з усього контексту несловесних засобів. Тобто, кожен жест, наприклад, має доповнюватися виразом обличчя, позою людини тощо. Лише тоді інформація, отримана адресатом мовлення, набуде вигляду логічно завершеного тексту.

Водночас, працюючи у певному колі учасників гри, потрібно вміти досягати поставлених цілей як для себе, так і для команди. Подібна робота підводить студентів до думки, що ефективна несловесна взаємодія позначається на діяльності не лише окремого управлінця, але й на роботі всього колективу.

Тематика ігрових дій різна, як от:

- типи комунікативної ситуації – діловий, світський, інтимний;
- особливості невербальних засобів з огляду на стать комуніканта;
- особливості несловесної взаємодії у різних народів;
- предметні засоби мовлення.

Звичайно, ми свідомі того, що процес навчання передбачає взаємодію двох суб'єктів цієї діяльності – викладача і студента. Тому, застосування на практиці тих чи інших методів навчання майбутніх менеджерів несловесного спілкування не матиме позитивного застосування за умови, що у студентів буде відсутня внутрішня мотивація.

На наш погляд, мотивація мовленнєвої діяльності студентів формуватиметься поступово, як результат здобуття ними конкретних знань, формування умінь та навичок.

Результат не забариться також і тоді, коли все зазначене вище відбуватиметься систематично. Тому, задля досягнення поставлених цілей, ми радимо виділяти бодай 10 хвилин щозаняття з мови.

Висновки. Таким чином, вміле поєднання у мовленні менеджерів словесних і несловесних засобів під час вивчення практичного курсу професійної мови дозволить їм бути успішними у бізнесі, на виробництві, в банківській сфері – одним словом всюди, де відбуватиметься комунікативна взаємодія.

SUMMARY

UCC: 81'221:7.075

Список використаних джерел

1. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів : В-во „Сполом”, 2001. – С. 63.
2. Україна ХХІ століття. Державна національна програма “Освіта”. – К., 1992. – С. 16.
3. Birdwhistell R.L. Introduction to Kinesics, 1952.