

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ДО ОВОЛОДІННЯ ТЕХНІКОЮ ВЕДЕННЯ БЕСІДИ В ІНШОМОВНОМУ ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Бабинець Мирослава Миколаївна
м.Ужгород

В статті розглядаються питання іншомовного спілкування в менеджменті. Особлива увага звертається на техніку ведення ділової бесіди. У процесі вправлення у веденні ділової бесіди у майбутніх менеджерів формуються певні зразки та моделі професійного спілкування і поведінки. Вони мають як загально визнані особливості спілкування, так і особливості комунікації, зумовлені специфікою діяльності установи, її традиціями.

Ключові слова: менеджмент, іншомовне спілкування, ділова бесіда.

Розширення міжнародних контактів України передбачає вдосконалення професійної підготовки фахівців, які повинні мати відповідні фахові знання і володіти вміннями іншомовного ділового спілкування.

Питання формування вмінь іншомовного спілкування досліджуються вітчизняними науковцями (А.Бичок, І.Кухта, Н.Микитенко, Л.Морська та ін.). Метою даною статті є розкрити деякі особливості оволодіння технікою ведення іншомовної ділової бесіди майбутніми менеджерами.

Працюючи з майбутніми менеджерами, ми враховуємо такі етапи ділової бесіди: встановлення контакту; орієнтація в ситуації; обговорення питання; прийняття рішення; вихід з контакту [1, с.230].

Студентам на заняттях пропонуються різні ситуації ведення ділової бесіди. Наголошується, що будь-яке спілкування починається зі вступу в контакт, від якого часто залежить ефективність бесіди. Досить часто неуспішне ділове спілкування визначене з самого початку: невдалий початковий контакт веде до подальших неправильних дій. Завдання контактної фази – створити сприятливі умови для подальшого спілкування, спонукати співрозмовника до ділового обговорення проблеми і прийняття рішень. При встановленні контакту необхідно продемонструвати доброзичливість і відкритість для спілкування. Це досягається за допомогою привітної усмішки, якщо вона доречна, виразом очей. Після привітання слід витримати невеличку паузу, а не викладати зразу всю приготовану інформацію. Ще на контактній фазі необхідно визначити емоційний стан партнера і враховувати його у спілкуванні.

Імітуючи різнопланові короткі бесіди, студенти на заняттях особливо ретельно вправляються у встановленні контакту, використовуючи при цьому визначені науковцями [2] можливі види вступу в контакт: «пристосування зверху», «пристосування знизу», «пристосування на рівних». Випрямлена поза з прямим поглядом, повільна бесіда з витриманими паузами, нав'язування співрозмовнику певної дистанції, демонстрація зверхності – це характерні риси «пристосування зверху». Протилежні ознаки (схилена поза, швидкий темп бесіди, надання ініціативи партнерові, демонстрація залежності) властиві «пристосуванню знизу». Найбільш оптимальний спосіб вступу в контакт – це демонстрація взаємоповаги, партнерських відносин, тобто «пристосування на рівних».

Етап орієнтації допомагає виявити стратегію і тактику ділового спілкування, розвинути інтерес до нього і прилучити партнера до обговорення проблеми, яка становить спільний інтерес.

Для етапу обговорення проблеми і прийняття рішень

з психологічної точки зору характерний ефект контрасту й ефект асиміляції. Ефект контрасту полягає в тому, що, вказуючи на відмінність нашої думки на можливу спільну діяльність від позиції партнера, ми психологічно віддаляємося від нього; наголошуючи на схожості позицій, ми зближуємося з партнером, в чому й проявляється ефект асиміляції. Для досягнення успіху в діловому обговоренні важливо підкреслити єдність позицій. При розбіжностях слід намагатися контрастні фрази не висловлювати як особисті.

У процесі обговорення проблеми і прийняття рішень важливою є спрямованість на партнера, включення його в активне обговорення, тому тут у майбутніх менеджерів повинні формуватися вміння слухати і вміння переконувати.

Якщо початок ділової бесіди (вступ в контакт) є дуже важливим, про що мова йшла вище, то способом закінчення її теж не слід нехтувати. Роль останнього враження дуже важлива. Воно впливає на той образ, який залишається в пам'яті партнера і на майбутні ділові відносини. Тому правильний вихід з контакту передбачає прояв уважності, привітності, доброзичливості і не допускає проявів поспішності, байдужості, зверхності.

Таким чином, техніка ведення ділової бесіди охоплює найбільш поширені способи взаємодії співбесідників у таких ситуаціях, як представлення, привітання, запрошення, пропозиція, прохання, прощання та ін. При цьому найбільш уживаними є зазвичай вирази: Good to meet you (Приємно зустріти вас), That's right (Саме так), Let's to introduce (Дозвольте представити), Thank you (Дякую), I'll look forward to see you (З нетерпінням буду очікувати наступної зустрічі), Good bye (До побачення) та ін.

У формуванні вмінь іншомовного ділового спілкування в процесі ділової бесіди слід звернути увагу майбутніх менеджерів на те, що вибір способу вираження думки залежить не тільки від ситуації спілкування, але й від характеру відносин між учасниками комунікації. Офіційна обстановка, тим більше, якщо ділові партнери зустрічаються вперше, диктує вибір більш формальних засобів вираження, наприклад: It's an honour to meet you (Для мене велика честь зустрітись з вами). Наявність дружніх відносин допускає використання нейтральних чи навіть розмовних виразів: Nice to meet you (Як приємно зустріти вас), How are things (Як справи?) та ін.

Ефективність взаємодії визначається в значній мірі умінням «розгорнути» бесіду, коли висловлювання одного з ділових партнерів змінюється реплікою, відповіддю чи питанням іншого. Такий перехід ініціативи від одного комуніканта до іншого здійснюється за рахунок інваріантних механізмів: питання – відповідь, питання – відповідь + коментар, питання – відповідь + питання та ін. [3, с.101].

Вміння вести ділову бесіду формується в процесі діалогічного мовлення. На думку багатьох науковців (В.Горшкова, Ц.Іотова, А.Панфілова та ін.), будь-яка ділова бесіда – це діалог між партнерами, які зв'язані діловими відносинами, мають повноваження від своїх організацій для обговорення проблем і розробки конструктивних рішень. В основі діалогу – відносини співробітництва, взаємодії. Це найбільш адекватний спосіб прояву і розвитку особистості в спілкуванні. У процесі роботи ми пересвідчилися, що студентів необхідно ретельно готувати до діалогічного спілкування.

Причому, для створення діалогового спілкування недостатньо володіти елементарним набором комунікативних умінь. В діалозі важливим є встановлення відносин, які передбачають певний рівень духовної спільності, взаємну повагу і довіру, доброзичливість.

Для формування успішного діалогічного спілкування ми використовуємо різні варіанти роботи з формування діалогів. Одні завдання передбачали початок діалогу, інші – його розвиток і завершення.

Для більш повного розкриття комунікативної ситуації діалогового спілкування в процесі бесіди ми використовували вправи «відкритого типу», які дозволяють стимулювати пізнавальну активність студентів. Наприклад, ставиться запитання: «Який зміст ви вкладаєте в поняття «ділова зустріч»? Студенти повинні вибрати із запропонованих відповідей найбільш вдалі.

Процес мовленнєвого спілкування відбувається під впливом національної культури, тому у формуванні вмінь іншомовного спілкування в процесі ділової бесіди у майбутніх фахівців менеджменту важливо враховувати мовні особливості ідентифікації регіональної приналежності партнерів. При цьому важливою є культура як вербального, так і невербального спілкування.

Володіння широкою діапазоном лінгвістичних і соціолінгвістичних знань, здобутих в результаті вивчення різних дисциплін є основою для формування вмінь міжкультурного спілкування. Вправи «відкритого типу» дозволяють сформулювати проблемну ситуацію, розкриваючи яку студенти самостійно усвідомлюють різницю в деяких аспектах культури діалогового спілкування двох країн-ділових партнерів.

Вільне ведення ділової бесіди на іноземній мові передбачає оволодіння деякими способами, які допомагають підтримати розмову, тобто майбутні менеджери повинні вміти: уточнити інформацію, перепитати, перефразувати думку, якщо вона не зовсім зрозуміла для партнера, доречно вставляти в контекст бесіди репліки.

У процесі навчання звертаємо належну увагу на вміня формулювати репліки як засобу підтримки бесіди. Це – висловлювання, яке пов'язане з попереднім і наступним висловлюванням, без яких воно може виявитися незрозумілим. Репліка не співвідноситься з реченням, вона може виражатися словом, словосполученням або розгорнутим монологічним висловлюванням з кількох фраз. Той, хто починає розмову, виголошує стимулюючу репліку, той, хто її підтримує – реактивну. Ці репліки відрізняються за умовами їх формування. Стимулюючу репліку може зумовити певна ситуація, яка виникла в процесі ділової бесіди. Той, хто подає репліку, практично не обмежений у виборі, але той, хто відповідає повинен співвідносити свою репліку з

реплікою-стимулом. Це може бути відповідь на конкретне запитання, уточнююче запитання, вираз згоди, незгоди, солідарності, співчуття тощо. Якщо співрозмовник бажає продовжити розмову, то він повинен додати свою стимулюючу репліку. Наприклад: Комунікант А. – «By the way, how did you like the presentation of...?» Комунікант В. – «Very much. And what about you?» (А. – «До речі, як вам сподобалась презентація...?» Б. - «Мені дуже сподобалась. А як щодо вас?») Стимулюючі і реактивні репліки поєднуються одна з одною і утворюють діалогічну єдність, що характеризується структурною, інтонаційною та семантичною завершеністю.

Для формування вмінь ведення ділової бесіди велике значення має оволодіння студентами вміннями невідготовленого іншомовного спілкування. Практика свідчить про те, що значна частина фахівців менеджменту відчуває труднощі під час невідготовленого іншомовного мовлення [4, с.143]. Тому спочатку студенти вправляються у здійсненні підготовленого іншомовного мовлення. Це можуть бути суто мнемічні вправи (студенти відтворюють готовий текст), або мовлення, побудоване на матеріалі готового тексту з певними змінами (переказ від іншої особи, наголошування на фактах, що відповідають комунікативному завданню). За цих обставин студенти докладають певних зусиль, спрямованих на смислову та лінгвістичну трансформацію тексту, засвоєння нового варіанта. Це також може бути творча робота на задану тему, під час виконання якої мовно-розумові зусилля студентів мобілізуються: вони самостійно організують смисловий і мовний аспекти тексту. Вправляючись у підготовленому мовленні, студенти зміцнюють автоматизм мовлення, вдосконалюють його. Поступово відбувається перехід до невідготовленого мовлення. Наприклад, студенти отримують домашнє завдання підготувати розповідь про супермаркети, які є в їх місті. Потім пропонуємо їм ситуацію для експромтного говоріння: «Ви – менеджер супермаркету, який тільки що відкрився у вашою місті. Дайте інтерв'ю для преси про це». Після цього можна запропонувати групі студентів обговорити «плюси» і «мінуси» супермаркетів в цілому.

Перехід від підготовленого мовлення до невідготовленого сприяє розвитку мовленнєвої активності студентів, готовності приєднатися до розмови, мобілізуючи для цього необхідні мовні засоби. Тактовне ставлення викладача до можливих мовних помилок студентів допомагає їм успішно подолати мовний бар'єр у спілкуванні. Таким чином, у процесі вправлення у веденні ділової бесіди у майбутніх менеджерів формуються певні зразки та моделі професійного спілкування і поведінки. Вони мають як загальновізані особливості спілкування, так і особливості комунікації, зумовлені специфікою діяльності установи, її традиціями.

Література та джерела

1. Кулініч І.О. Психологія управління : підручник / І.О.Кулініч. – К.: Знання, 2011. – 415 с.
2. Панасюк А.Ю. Управленческое общение / А.Ю.Панасюк. – М.: Экономика, 1990. – 111 с.
3. Шахматова Е.В. Формирование умений делового общения у студентов неязыковых специальностей гуманитарного вуза средствами иностранного языка: дисс... кандидата пед. наук: 13.00.08 / Шахматова Екатерина Васильевна. – Комсомольск – на Амуре, 2009. – 210 с.
4. Методика навчання іноземних мов у загальноосвітніх навчальних закладах : підручник / Л.С.Панова, І.Ф.Андрійко, С.В.Тезікова та ін. – К.: ВЦ «Академія», 2010. – 328 с.

В статье рассматриваются вопросы иноязычного общения в менеджменте. Особое внимание уделено технике деловой беседы. В процессе упражнения ведения деловой беседы у будущих менеджеров формируются определенные образцы и модели профессионального общения и поведения. Они имеют как общепризнанные особенности общения, так и особенности коммуникации, обусловленные спецификой деятельности учреждения, его традициями.

Ключевые слова: менеджмент, иноязычное общение, деловая беседа.

In this article the issues of foreign communication in management have been considered. Special attention has been paid to technical aspects of business communication. While practicing the business conversation future managers form certain patterns

and models of professional communication and behaviour. These are generally recognized as features of communication due to the specifics of the institution, its traditions.

Key words: management, foreign communication, business conversation.