

УДК 811.111'276.6 : 159.9

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

Соколова Людмила Андреевна, канд. психол. наук, доц.,
МАДИ, Россия, 125319, Москва, Ленинградский пр., 64, kafedra101@mail.ru

Малькова Елена Владимировна, ст. преподаватель,
МАДИ, Россия, 125319, Москва, Ленинградский пр., 64, kafedra101@mail.ru

Башкирова Светлана Геннадьевна, ст. преподаватель,
МАДИ, Россия, 125319, Москва, Ленинградский пр., 64, kafedra101@mail.ru

Аннотация. В статье рассматриваются психологические особенности личностных характеристик и поведенческих предпочтений современного поколения молодых людей, обсуждаются результаты проведенного психометрического исследования студентов МАДИ и даются рекомендации по повышению эффективности процесса обучения по дисциплине «Английский язык для делового общения».

Ключевые слова: личностные характеристики, психологические особенности, психометрическое исследование, деловое общение, коммуникативная компетенция.

PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF TEACHING BUSINESS COMMUNICATION IN ENGLISH IN THE PRESENT CONTEXT

Sokolova Lyudmila A., Ph.D, associate professor,
MADI, 64, Leningradsky Prosp., Moscow, 125319, kafedra101@mail.ru

Malkova Elena V., senior lecturer,
MADI, 64, Leningradsky Prosp., Moscow, 125319, kafedra101@mail.ru

Bashkirova Svetlana G., senior lecturer,
MADI, 64, Leningradsky Prosp., Moscow, 125319, kafedra101@mail.ru

Abstract. The article describes psychological aspects of personality features and behavioural preferences of the modern younger generation, provides analysis of MADI students psychometric testing results as well as recommendations on learning process improvement for the “English language for Business communication” programme.

Key words: personal characteristics, psychological characteristics, psychometric research, business communication, communicative competence.

Введение

Исследования межличностных отношений, механизмов понимания и восприятия человека человеком и их взаимодействия в коллективе в процессе общения являются одной из важных психолого-педагогических задач. В последнее десятилетие огромное внимание уделяется коммуникативной стороне общения, то есть коммуникации как обмену информацией между общающимися индивидами.

Однако мы хотели бы отметить, что в отечественной психологии общение рассматривается как деятельность, и только такой подход позволяет соотнести ее с другими видами человеческой деятельности и понять ее место в жизнедеятельности человека [1].

Действительно, если все будет сведено только к коммуникативной стороне общения, тогда процесс развития будет выражаться только в появлении новых средств обмена информацией и умножению коммуникативных операций, что часто и происходит. На самом деле общение, как и любая другая деятельность, имеет свой предмет, потребность, мотив, действия, цели, средства и продукты. Только такой подход к изучению общения выдвигает на первый план личности людей, которые вступают в общение, их потребности, мотивы, цели и т.д.

Тогда общение рассматривается не как замкнутый в себе факт, а как деятельность, имеющая свои долговременные продукты, например, взаимоотношения, которые складываются между партнерами [2].

В наиболее типичном и доступном для исследования виде процесс общения выступает в сфере речевого общения, которое осуществляется, как известно, в двух формах: устной и письменной, каждая из которых обладает своим специфическим набором средств.

Деловое общение, как и любой другой вид общения, обладает всеми характеристиками, о которых мы говорили выше. Оно является важной составляющей, неотъемлемой частью жизни человеческого общества [2].

Современная ситуация, связанная с появлением и распространением коронавирусной инфекции, поставила перед педагогическим сообществом ряд очень сложных задач. В частности, это касается обучению деловому общению, которое включает в себя не только письменную, но и устную форму. Переход на онлайн обучение потребовал от преподавателя огромных усилий, высокого профессионализма и таланта для организации полноценного общения с обучаемыми. Конечно, несмотря на все усилия, ничто не может заменить живое человеческое общение, которое необходимо всем, особенно молодым людям в этот непростой период.

Поколение Z, которое также известно, как поколение Homelanders, Silent Generation и др., сильно отличается от своих родителей и даже старших братьев и сестер. Эти «новые люди» с одной стороны способны одновременно решать несколько задач, они практичны и умеют подстроиться под любую ситуацию, но не способны концентрироваться, рассеянны и невнимательны, безответственны, испытывают трудности при общении с незнакомыми людьми и т.д. Исходя из сказанного выше, мы можем сделать вывод, что особые условия обучения, особый характер представителей нового поколения молодежи делают обучение деловому общению значительно сложнее, чем можно было себе представить [4, 5].

Было проведено психометрическое исследование психологических характеристик личности обучаемых и их поведенческих предпочтений, которое помогло в дальнейшем построить процесс обучения, учитывающий особенности личности студентов и условий обучения студентов в режиме онлайн.

Описание исследования

Для проведения психометрического тестирования была использована анкета, разработанная нами и апробированная в процессе психометрического исследования в 2015 году. Данное исследование подробно описано в статье «Психометрическое исследование психологических характеристик личности студентов, обучаемых по программе «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» [6].

Анкета содержит 25 вопросов – как закрытых, так и дающих возможность выбора ответа из предложенных вариантов.

Конечно, чаще всего психометрические тесты используют большее количество вопросов, но нами было принято решение сосредоточиться на наиболее важных для процесса обучения деловому общению компетенциях, таких как умение работать в группе, налаживать и поддерживать контакты, участвовать в дискуссии, принимать нестандартные решения и др. [3].

Анализ результатов психометрического тестирования

В ходе проведенного психометрического тестирования были выявлены следующие психологические характеристики личности обучающихся:

Решение проблем и лидерские качества

- Склонность к нестандартному решению проблем обнаружили 50% студентов;
- 33% представляют несколько вариантов решений;
- 77% не откажутся от решения проблемы, из них примерно треть будет стараться принять мгновенное решение;
- 67% будут выбирать задания средней трудности;
- 67% любят держать ситуацию под контролем.

Коммуникативные навыки и работа в группе:

- 60% боятся выступать перед аудиторией;

- 57% чувствуют себя скованно в присутствии незнакомых людей;
- 95% постараются понять и поддержать других;
- 55% всегда стараются понять чувства других людей;
- 72% высказали желание участвовать в групповых дискуссиях;
- 85% считают, что они легко понимают других людей;
- 60% обучающихся, сдавая экзамен, стремятся получить по возможности наивысшую оценку;
- 50% не умеют скрывать свои эмоции;
- 42% позитивно воспринимают критику и рассматривают ее как возможность исправиться;
- 45% после крупной неудачи будут продолжать работать с большими усилиями, 42% возьмут таймаут;
- 65% испытывают стресс в сложных ситуациях.

Аналитические навыки:

- При работе в группе 37% предпочитают заниматься анализом фактов и цифр;
- 65% предпочитают кратко излагать свои мысли, анализировать информацию и выбирать самое главное.

Попробуем сравнить эти данные с теми характеристиками современного поколения, которые дают многие психологи и педагоги. По их мнению, у молодых людей снижается чувство ответственности. В нашем исследовании 60% обучаемых написали, что, сдавая экзамен стараются получить самую высокую оценку, 45% после неудачи будут продолжать работать. 42% позитивно воспринимают критику и рассматривают ее как возможность исправиться. Это говорит о наличии чувства ответственности хотя бы у части современной молодежи.

То же можно сказать об ослаблении чувства сопереживания у представителей нового поколения. В нашем исследовании 95%

испытуемых отметили, что они стараются понять и поддержать других людей. Что касается логического мышления, способности анализировать, то 65% студентов отметили, что они предпочитают кратко излагать свои мысли, анализировать информацию и выбирать самое главное.

Все изложенное выше говорит о крайней неоднородности нового поколения, большом разнообразии предпочтений, морально-этических воззрений и т.д., поэтому прежде, чем начать обучение, следует внимательно присмотреться к вашим студентам, провести беседу / дискуссию на какую-либо отвлеченную тему, предложить заполнить анкету, чтобы выявить круг интересов обучаемых, их желания, устремления, цели (либо отсутствие таковых) и, конечно, уровень владения английским языком.

Основные характеристики обучения по дисциплине «Английский язык для делового общения» на ППК

По мнению многих авторов, изучение делового английского следует начинать, только если студенты достигли уровня Intermediate.

При обучении по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» мы начинаем курс делового английского на 3-м семестре. К этому времени уже завершен курс General English, и студенты владеют навыками использования основных грамматических и лексических конструкций. Кроме того, они хорошо владеют всеми видами речевой деятельности, т.е. у них сформированы основные элементы иноязычной коммуникативной компетенции, необходимой для перехода к новому этапу обучения.

Итак, какие цели мы ставим перед слушателями, начинающими изучать дисциплину «Английский язык для делового общения».

Можно выделить два типа целей: психолого-педагогические цели и методические цели.

1-й тип целей связан с психологическими особенностями современного поколения молодежи.

Мы должны учитывать специфические характеристики нового поколения, например, 60% наших испытуемых боятся выступать перед аудиторией, чувствуют себя скованно в присутствии незнакомых людей. Но с другой стороны, могут одновременно решать несколько задач, мгновенно переключаясь с одного на другое.

2-й тип – это цели, связанные с выбором методических приемов, которые учитывали бы специфические особенности обучающихся, и в то же время были эффективны в процессе освоения дисциплины «Английский язык для делового общения». Следует разделить обучение данной дисциплине на два этапа.

Для каждого этапа обучения были созданы учебно-методические пособия, в которых были учтены психологические особенности обучающихся, выявленные в результате проведенного психометрического исследования, описанного выше.

Первый этап – это курс деловой корреспонденции. Для этой цели нами было создано пособие «Основы деловой корреспонденции» [7], главная задача которого научить студентов основным принципам написания и оформления делового письма разъяснить особенности деловой корреспонденции и предъявляемых к ней требований. В начале курса обучающиеся знакомятся с образцами аутентичных деловых писем, особенностями их перевода, изучают наиболее распространенные типы деловых писем: запросы, ответы на запросы, заказы, рекламации и т.д. В конце третьего семестра слушатели сдают экзамен, письменной частью которого является составление делового письма по заданной теме.

Учитывая психологические особенности современных студентов, мы предлагаем им выполнение практико-ориентированных заданий: указать на ошибки в написании, переводе или структуре делового письма,

выделить крупным шрифтом или маркером наиболее важную информацию. Яркие цвета и видеоряд очень важны для современных молодых людей.

В молодежной среде очень популярны различные слоганы. Можно дать задание придумать слоган для продвижения какой-либо продукции и т.д.

Для более продвинутых этапов обучения можно рекомендовать нарисовать схему структуры управления какой-либо российской или зарубежной компании. Конечно, большую роль в процессе обучения играют задания типа Case studies. Данный вид работы полезен слушателям во многих отношениях. С одной стороны, это дальнейшее развитие иноязычной коммуникативной компетенции, которая так необходима (исходя из нашего исследования) слушателям. С другой стороны – это разбор и обсуждение некой деловой ситуации, которая может возникнуть у обучающихся в его будущей профессиональной деятельности, кроме того, в этих заданиях тренируется лексический и грамматический материал применительно к деловой ситуации, что является очень важным для перехода ко второму этапу изучения делового английского – «Основы делового общения» [8].

Этот курс предлагается слушателям 4 семестра обучения и является завершающим. Целью данного курса является дальнейшее совершенствование иноязычной коммуникативной компетенции в области делового общения, что включает в себя подготовку и проведение презентаций, участие в научно-технических конференциях, в том числе и Международной студенческой научно-технической конференции на английском языке, которая проходила в МАДИ в 2021 г. и запланирована к проведению в мае 2022 г. Для проведения занятий по данному курсу было написано учебно-методическое пособие «Основы делового общения» [8], состоящее из пяти разделов:

- в разделе 1 «Planning the job-hunting strategy» представлены материалы, которые помогут обучаемым правильно описать свою квалификацию и направления своей будущей профессиональной деятельности;
- в разделе 2 «Job application process» даны материалы, связанные с процессом трудоустройства;
- в разделе 3 «Preparing for the Interview» освещен процесс подготовки к интервью с работодателем;
- в разделе 4 «Giving a Successful Presentation» представлены материалы, касающиеся различных аспектов проведения презентации;
- в разделе 5 «Appendix» данного пособия даны дополнительные материалы для углубленного изучения отдельных разделов пособия.

Кроме материалов, связанных с процессом трудоустройства, подготовки к интервью с работодателем и проведением презентации, в пособие включены задания, которые помогают обучаемым преодолеть страх, связанный с выступлением перед аудиторией (60% опрошенных в нашем исследовании), а также в присутствии незнакомых людей (57%).

Хотелось бы отметить, что обучение деловому английскому языку может стать интересным направлением в работе как преподавателя, так и слушателя, поскольку позволяет обучающемуся усовершенствовать свои знания в различных областях экономики и дает возможность заглянуть в сложный, но интересный мир бизнеса.

Выводы

Подводя итоги всему сказанному выше, мы бы хотели отметить, что процесс обучения деловому общению на английском языке способствует развитию личности обучаемого, его коммуникативных способностей, в

частности, умению налаживать контакты с другими людьми, что необходимо в их будущей профессиональной деятельности.

Обучению деловому английскому [7] – это всегда интересный опыт и новые знания. Несмотря на официальный стиль языка, эти уроки могут и должны быть интересными, захватывающими и позитивными. Для многих слушателей это способ отвлечься, порадоваться человеческому общению, так что пусть они именно так и воспринимают эти занятия, а мы тем временем выполним поставленные перед нами задачи.

Список литературы

1. Лисина, М.И. Генезис форм общения в психологии / М.И. Лисина. – М.: Наука, 1978. – С. 268-294.
2. Соколова, Л.А. Психологические особенности обучения иноязычному общению по курсу дополнительной квалификации «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» / Л.А. Соколова // Теория и практика обучения иностранным языкам: сборник научных трудов. – М.: МАДИ, 2003. – С. 85-89.
3. Полякова, Т.Ю. Об основных тенденциях развития системы иноязычной подготовки в техническом вузе / Т.Ю. Полякова // Теория и практика обучения иностранным языкам: сборник научных трудов. – М.: МАДИ, 2003. – С. 4-12.
4. Семеновских, Т.В. Феномен «клипового мышления» в образовательной вузовской среде / Т.В. Семеновских // Науковедение: интернет-журнал. – 2014. – №5(24).
5. Полякова, Т.Ю. Учет особенностей современного поколения студентов в процессе совершенствования системы подготовки по иностранному языку в вузе / Т.Ю. Полякова // Вестник МГЛУ. Образование и педагогические науки. – 2018. – № 2 (796). – С. 43 -54.
6. Соколова, Л.А. Психометрическое исследование психологических характеристик личности студентов, обучающихся по программе «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» / Л.А. Соколова, М.Л. Соколова, С.Г. Башкирова // Автомобиль. Дорога. Инфраструктура. – 2015. – №4 (6).
7. Соколова, Л.А. Основы деловой корреспонденции на английском языке: учеб.-метод. пособие / Л.А. Соколова, С.Г. Башкирова. – М.: МАДИ, 2015. – 50 с.
8. Соколова, Л.А. Основы делового общения на английском языке: учеб.-метод. пособие / Л.А. Соколова, С.Г. Башкирова. – М.: МАДИ, 2021. – 76 с.

References

1. Lisina M.I. *Genezis form obshcheniya v psihologii* (Genesis of forms of communication in psychology), Moscow, Nauka, 1978, pp. 268-294.
2. Sokolova L.A. *Teoriya i praktika obucheniya inostrannym yazykam*, Sbornik nauchnyh trudov, Moscow, 2003, pp. 85-89.
3. Polyakova T.YU. *Teoriya i praktika obucheniya inostrannym yazykam*, Sbornik nauchnyh trudov, Moscow, 2003. , pp. 4-12.
4. Semenovskih T.V. *Naukovedenie*, internet-zhurnal, 2014, №5(24)
5. Polyakova T.YU. *Vestnik MGLU. Obrazovanie i pedagogicheskie nauki*, 2018, № 2 (796), pp. 43 -54.
6. Sokolova L.A., Sokolova M.L., Bashkirova S.G. *Avtomobil'. Doroga. Infrastruktura*, 2015, №4 (6).
7. Sokolova L.A., Bashkirova S.G. *Osnovy delovoj korrespondencii na anglijskom yazyke* (Fundamentals of business correspondence in English), Moscow, MADI, 2015, 50 p.
8. Sokolova L.A., Bashkirova S.G. *Osnovy delovogo obshcheniya na anglijskom yazyke* (Fundamentals of business communication in English), Moscow, MADI, 2021, 76 p.

Рецензент: Т.Ю. Полякова, д-р пед. наук, доц., МАДИ