

УДК 37.016:811

UDC 37.016:811

**ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ
ТОЛЕРАНТНОСТИ У СТУДЕНТОВ-
МЕНЕДЖЕРОВ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ
ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ**

**STAGES OF COMMUNICATIVE TOLERANCE
DEVELOPMENT OF STUDENTS-MANAGERS
IN THE PROCESS OF A FOREIGN LANGUAGE
TRAINING**

Донскова Людмила Александровна
старший преподаватель кафедры иностранных
языков

Donskova Lyudmila Aleksandrovna
senior lecturer of the chair of foreign languages

*Кубанский государственный аграрный
университет, Краснодар, Россия*

Kuban State Agrarian University, Krasnodar, Russia

В статье описаны этапы развития коммуникативной толерантности средствами иностранного языка, направленные на формирование позитивной мотивации студентов в диалоговом общении и отработку навыков толерантного поведения

There were described the stages of communicative tolerance development by means of a foreign language directed to the formation of positive motivation of students in a dialog communication and working out of tolerant behavior skills in this article

Ключевые слова: РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ, ТОЛЕРАНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕНЕДЖЕРА, ИНОЯЗЫЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ

Keywords: DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE TOLERANCE, TOLERANT BEHAVIOUR, PROFESSIONAL ACTIVITY OF MANAGER, FOREIGN LANGUAGE TRAINING

Развитие способностей, личностных качеств, умений и навыков рассматривали выдающиеся ученые педагоги и психологи (С.Л. Рубинштейн, Л.С. Выготский, В.А. Петровский, В.С. Мухина, Д.Б. Эльконин). В методической литературе последних лет уделяется большое внимание толерантному поведению учащегося. Разрабатываются приемы обучения, которые позволяют «задействовать» все сферы личности: интеллектуальную, эмоциональную, мотивационную и т.д.

Толерантное поведение современного менеджера – необходимое условие для осуществления его профессиональной деятельности и совершенствования профессиональных качеств. В ходе опытно – экспериментальной работы была разработана авторская технология развития коммуникативной толерантности, которая включает следующие этапы: мотивационно-ценностный, деятельностный, рефлексивный.

Мотивационно-ценностный этап развития коммуникативной толерантности направлен, прежде всего, на выработку позитивной мотивации студентов-менеджеров по активному включению в процесс

обучения иностранному языку. Ведущий принцип этого этапа заключался в обозначении значимости ценности культуры мира, толерантного поведения специалистов-менеджеров.

Продолжительность данного этапа включает в себя первый семестр (I курс), поскольку именно в этот период начинается профессионально-трудовая адаптация и социализация, включающие в себя усвоение системы установок, норм, ценностей. Студент-менеджер приобщается к профессиональной роли и становится носителем связанного с этой ролью социального статуса.

Данный этап предполагает формирование у менеджеров необходимых знаний о коммуникативной толерантности, общих принципах, условиях, факторах достижения профессиональной культуры. В этот период у студентов-менеджеров интерес к будущей профессии вызывается через заинтересованность в усвоении получаемых знаний, где необходимо расставить ценностно-смысловые акценты, сформировать позитивную мотивацию по активному включению себя в процесс развития коммуникативной толерантности.

На данном этапе важно объяснить студентам роль толерантного поведения в профессиональной деятельности менеджера и наметить основные перспективы развития коммуникативной толерантности в процессе изучения немецкого языка. Приобретенные на данном этапе теоретические и практические знания и умения, позволяют студентам получить представление о наиболее типичных социальных ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью менеджера, обучить использовать знания, решать некоторые социальные проблемы, пользуясь известными алгоритмами, способами и приемами действий в процессе дальнейшей профессиональной деятельности. Для осуществления данной задачи был разработан опытно - экспериментальный комплекс развития коммуникативной толерантности студентов менеджеров, цель которого

заключалась в следующем: развить способность к коммуникативной толерантности у студентов-менеджеров при изучении немецкого языка.

Для осуществления данной цели был разработан спецкурс «Развитие коммуникативной толерантности у студентов средствами иностранного языка в процессе профессиональной подготовки в вузе», который направлен на содействие профессиональному становлению и личностному росту будущего специалиста.

Программа спецкурса предусматривает развитие комплекса общекультурных и общенаучных компетенций, включая:

- воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов;
- развитие когнитивных и исследовательских умений с использованием ресурсов на иностранном языке;
- развитие информационной культуры;
- расширение кругозора и повышение общей гуманитарной культуры студентов;
- повышение уровня учебной автономии, способности к самообразованию.

Исходя из цели курса, были выделены задачи:

- информировать студентов о принципах, структуре, видах и типах коммуникативной толерантности;
- провести психолого-педагогическую диагностику студентов с целью определения индивидуальных личностных особенностей, уровня развития коммуникативной толерантности;
- развить у студентов коммуникативную толерантность.

Данная программа рассчитана на 36 часов, из них 8 – лекционные, 24 – практические занятия, 4 – семинарские.

В лекционном курсе основное внимание уделено изучению феномена коммуникативной толерантности в профессиональной деятельности.

Практическая часть курса проводится в форме тренинга, на котором студенты имеют возможность определить свой уровень умения регулировать свои эмоциональные состояния, узнать структуру коммуникативной толерантности, развить навыки речевой коммуникации, способствующие формированию положительной установки на толерантное взаимодействие.

Деятельностный этап в развитии коммуникативной толерантности, продолжительность которого составила три семестра (I и II курс), способствует усвоению студентами способов взаимодействия в профессиональной и социальной среде. У студентов-менеджеров формировались структурные компоненты толерантности личности в практической деятельности, продолжался процесс развития коммуникативной толерантности, которому способствовали содержание и средства воспитательной системы вуза.

Особенности этапа:

- расширение проблемного поля будущей профессиональной деятельности;
- формирование стратегических, рефлексивных, эмпатийных, эмоционально-волевых умений в условиях локального моделирования социальной деятельности;
- концентрация внимания на проблемных ситуациях, связанных с актуализацией и активным проявлением толерантности, способствующих успешности в будущей профессиональной деятельности менеджера;
- формирование навыков адекватной самооценки;
- стимулирование индивидуальных интересов и потребностей студентов-менеджеров;

– формирование профессионально значимых качеств личности будущих менеджеров.

Для того чтобы на данном этапе профессиональная социализация личности менеджера проходила успешно, необходимо обеспечить:

– включение студента-менеджера в систему социальных отношений, связанных с выполнением соответствующих социальных ролей;

– включение студента-менеджера в иноязычное общение;

– обеспечение педагогической помощи студенту-менеджеру при ориентации в социальных ценностях, связанных с удовлетворением социальных потребностей;

– включение студента-менеджера в интеллектуальную и материальную трудовую деятельность, преследующее создание общественных ценностей.

Толерантность личности проявляется в ее общественной деятельности, направленной на социально значимый результат. Поэтому накопление опыта общественной работы, где личность может наиболее ярко проявить свою толерантность, становится неотъемлемой частью учебно-воспитательного процесса.

Деятельностный этап предполагает отработку навыков толерантного поведения студентов в диалоговом общении. В профессиональной деятельности диалог играет важную роль, поскольку включает уникальность и равенство партнеров; различие и оригинальность их точек зрения; ориентацию каждого на понимание и на активную интерпретацию его точек зрения партнером; ожидание ответа и его предвосхищение в собственном высказывании; взаимодополнение позиций участников общения, соотнесение которых и является целью диалога.

Руководствуясь принципом дифференцированного и интегрированного обучения, мы построили учебный процесс таким образом, чтобы обучение могло затрагивать взаимосвязь всех видов

речевой деятельности с использованием этого обстоятельства при формировании у студентов коммуникативной компетенции. В данном случае акцент делался на устном иноязычном обучении, через усвоение учебного материала для дальнейшего его использования во всех видах речевой деятельности.

Обучение диалогу осуществляется тремя способами: с использованием диалога образца, на основе пошагового составления диалога и посредством создания ситуаций общения. Все эти методы обучения диалогической речи предполагают овладение навыками и умениями, необходимыми для реализации ситуации общения, с учетом конкретных условий общения, а также с опорой на межличностное взаимодействие обучающихся. Субъектами диалогического общения у студентов становятся все его участники – студенты и педагог. Подобный взгляд на предмет общения объясняет и такое свойство диалога, как его открытость или способность открыто предъявить свою позицию в отношении предмета. Вне предмета общения открытость может выглядеть как монологическое выражение личности, вызывающее порой у партнера различную гамму реакций – от чувства неудобства до раздражения.

На деятельностном этапе обучения иностранному языку, развивающего коммуникативную толерантность, кроме того, нами были разработаны тренинговые занятия.

Диалоговое общение как метод располагает богатым арсеналом эмоционально-интеллектуальных приемов, способствующих становлению и развитию коммуникативной толерантности. Наиболее эффективным в устном речевом общении является беседа, в которой диалог проходит в основном в благоприятной обстановке. В течение беседы включение «психологической защиты» происходит гораздо реже, и положительным фактором является механизм проявления коммуникативной толерантности. Спор – один из видов диалогового общения, в котором

толерантность выступает в качестве амортизатора нарастающего конфликта. Таким образом, обучение, в котором принимает участие спор, должно носить толерантный характер с развитием способности к эмпатии и рефлексии.

Кроме того, необходимо выделить языковую игру, содержащую диалогический компонент, как один из эффективных методов обучения, развивающего коммуникативную толерантность. В основе игр лежит проблемная ситуация, решение которой строится в общении с другими участниками. Игра с высокой степенью реальности имитирует конкретные условия и динамику действий, обеспечивает включение студентов в конкретную ситуацию и освоение ими ролей. Игры позволяют взглянуть на ситуацию и на самого себя глазами партнера по общению. Реализация ролевого взаимодействия позволяет постичь чужое поведение. В процессе игры формируются навыки и умения ведения иноязычного общения и толерантного поведения.

Каждый вид игры нацелен на развитие определенных качеств, умений и навыков студентов и основан на диалоговом общении. Игры являются эффективным методом общения, поскольку строятся на толерантном взаимодействии. Однако не все игры в одинаковой степени обладают свойством проявления толерантности. Многое зависит от поставленных задач. Обычно игры имеют следующие задачи: развитие лексических навыков; развитие речевых умений (монологической и диалогической речи); создание благоприятного психологического климата, способствующего формированию личности.

Таким образом, наиболее эффективно коммуникативная толерантность развивается при выборе дискуссии, тематика которой затрагивает проблемы повседневной жизни. Диалог в дискуссионной игре способствует развитию конгруэнтности будущего менеджера, т. е. безусловного принятия другого, а также развитию способности войти в

контакт с собственными чувствами и способности искреннего выражения их. Лексический компонент в обучении посредством дискуссионной игры является очень важным и должен включать в себя потенциал, отражающий характер и суть дискуссионной игры, а также влиять на толерантное проявление в процессе обучения.

Наиболее простой является ролевая игра, в которой студенты получают необходимые реплики и пытаются объединить их в контекст ролевого общения. Более сложной является ролевая игра свободная и длительная, открывающая простор для инициативы и творчества. Такой вид игры необходим для формирования развитых социальных умений. Ролевая игра учит быть чувствительным к социальному употреблению иностранного языка. «Хорошим собеседником часто является не тот, кто лучше пользуется структурами, а тот, кто может наиболее четко распознать (интерпретировать) ситуацию, в которой находятся партнеры, учесть ту информацию, которая уже известна (из ситуации, опыта), и выбрать те лингвистические средства, которые будут наиболее эффективны для общения»[6;14].

Одно из основных требований к организации ролевой игры – проведение ее в доброжелательной, творческой атмосфере. Игра должна вызывать чувство удовлетворения, уверенности в своих силах.

Ролевые игры можно использовать на протяжении всего обучения устному иноязычному общению студентов-менеджеров. Главное, необходимо в ситуации распределить роли участников игры и построить сам процесс с учетом изученного материала, для собственного включения в речевую диалоговую деятельность. Ролевые игры хорошо сочетаются с деловыми играми, которые используются студентами-менеджерами в обучении деловому немецкому языку.

В процессе деловой игры происходит не только усвоение деловой лексики и выражений, но и формируются навыки межличностного общения в официальной, деловой обстановке.

Особенно эффективны на этом этапе деловые игры по разработке и принятию управленческого решения профессионального характера. В ходе подготовки и проведения деловых игр выявлялись необходимые теоретические знания, определялся их дефицит, осуществлялся самостоятельный поиск информации; устанавливались критерии оценки вариантов решения и выбора оптимального варианта; формировалась культура толерантного общения, развивалось восприятие и уважение альтернативного мнения.

Рефлексивный этап развития коммуникативной толерантности – завершающий, включает в себя подведение итогов и направлен на формирование навыков анализа результатов взаимодействия, рефлексии и определения «границ» толерантного поведения. Большое внимание уделяется анализу интолерантных ситуаций, поиску путей выхода из них.

В процессе организации оптимального, грамотного общения у студентов-менеджеров развивается способность к рефлексии и такт. Склонность к рефлексии имеет важное значение для развития профессиональной этики, так как от высокого уровня рефлексивных процессов зависит фактор повышения его толерантности. Самосовершенствование, которое происходит в результате глубокой рефлексии и работы над собой, способствует развитию эмпатии, необходимого критерия толерантности.

Рефлексия – способ смотреть на себя как бы со стороны, причем модели такого способа могут быть весьма разными. Можно направить свой мысленный взор в себя и наблюдать себя как некий объект или попытаться понять себя через другого (социальная рефлексия). Пытаясь понять другого человека через его отношение к нам, через его поступки и

поведение, мы моделируем его видение нас в своем сознании. Каждая новая модель в определенном смысле и есть то зеркало, в котором мы видим свое отражение, получаем информацию о себе и своих отношениях с миром в форме отраженных в нашем сознании моделей.

Система развития рефлексии в контексте толерантного общения студентов-менеджеров должна иметь следующую последовательность: направленность менеджера на рефлексирование толерантного поведения, стремления к реализации предложенных моделей взаимодействия, готовности толерантно действовать в ситуациях с высокой степенью неопределенности; включенность менеджеров в процесс решения нестандартных социальных задач; формирование у них способностей к переосмыслению своих стереотипов, адекватной самооценки, самоанализа профессионального и личностного роста, без чего, на наш взгляд невозможна положительная динамика развития коммуникативной толерантности в целом.

Рефлексивный этап развития коммуникативной толерантности у студентов-менеджеров включает в себя следующие ступени:

- 1) исследование ситуации;
- 2) выявление затруднений в развитии коммуникативной толерантности;
- 3) установление причин затруднений;
- 4) критика старой нормы;
- 5) выработка новой нормы.

Рефлексивный анализ характеризуется возникновением интенции на овладение, регуляцию и изменение собственной деятельности. Рефлексии могут подвергнуться задачи, цели, средства или орудия деятельности, ее продукты, предметные условия или др.

При реализации данного этапа достигается «снятие» предметного многообразия деятельности, ее существенные связи, элементы и отношения как бы высвечиваются. Этап рефлексии имеет важнейшее

значение, так как только представленная в специальных знаковых средствах в виде целостной картины рефлекслируемая деятельность студентов в процессе обучения немецкому языку получает свое осознание.

В настоящее время существует множество методов, способствующих развитию рефлексии. Соответственно целям и задачам разрабатываются новые подходы и пути развития различных аспектов рефлексии (интеллектуального, личностного, кооперативного, коммуникативного). В данном исследовании мы согласны со следующей классификацией методов:

- методы решения задач с проблемно-конфликтным содержанием;
- методы «структурированного инсайта», осмысление ситуации или проблемы как определенного содержания в новом контексте;
- групповая дискуссия (групповое решение задач, групповая психотерапия);
- рефлексивные игры, рефлексивное противоборство, приемы «переигрывания соперника»;
- развитие рефлексии в групповом контексте, при решении задач, стоящих перед группой, специальные формы игр и групповых обсуждений; методы в сложно организованных групповых ситуациях (организационно-деятельностные, организационно-обучающие игры, социально-психологические тренинги).

Среди многообразных выделенных психолого-педагогических способов воздействия, которые можно использовать на рефлексивном этапе развития коммуникативной толерантности обращают на себя внимание методы активного обучения (последняя группа методов), а, в частности, организационные игры, где рефлексия является одним из принципов методики проведения обучения.

В заключении необходимо отметить, что разработанная технология развития коммуникативной толерантности студентов-менеджеров в

процессе обучения немецкому языку и внедрение ее в учебный процесс расширили теоретические знания о коммуникативной толерантности, диалоговом общении и речевом этикете, и позволили студентам-менеджерам моделировать речевые формулы в ситуациях повседневного общения, работать над диалогами, развивающими навыки толерантного общения.

Список литературы

1. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии [Текст] / С.Л. Рубинштейн - СПб.: Питер, 1999. – 720с.
2. Выготский, Л.С. Собр. соч. в 6-ти томах [Текст] / Л.С. Выготский - М.: 1993. Т. 3. - 364 с.
3. Петровский, В.А. Личность в психологии: парадигма субъектности [Текст] / В.А. Петровский - Ростов-на-Дону: "Феникс", 1996. - 512 с.
4. Мухина, В.С. Возрастная психология [Текст] / В.С. Мухина – М., 1997. – 432 с.
5. Эльконин, Д. Б. Психология игры [Текст] / Д.Б. Эльконин - М., 1978.— 304 с.
6. Мильруд, Р.П. Современные концептуальные принципы коммуникативного обучения иностранным языкам [Текст] / Р.П. Мильруд, И.Р. Максимова // Иностранные языки в школе – 2000. – № 5. – С. 14.