

Як саме під час вивчення теми «Управління стресами в конфліктних ситуаціях» ми можемо розвинути перелічені компетенції?

Найефективнішою моделлю роботи є групова форма. Тут важливо застосовувати різноманітні поведінкові етюди з метою включення різних за типами взаємодії партнерів. Крім того, важливим є застосування практичних ситуацій, які створюють студенти і самостійно приймають у них участь, або аналізують поведінку вже вигаданих персонажів.

Важливо навчити студентів слухати і розмовляти, що дає новий соціальний досвід, розвиває комунікативні здібності. Адже, саме комунікації дозволяють проявити свою поведінку, яка уже вкаже на наявність тієї чи іншої здатності чи вміння.

Можливо банальним, та, тим не менш, ефективним буде використання методу групової дискусії, який сприяє моделюванню конфліктної ситуації, підвищенню компетентності аналізу конфліктної ситуації, і вибору оптимального варіанту запобігання чи подолання стресу в такій ситуації.

Тільки постійна активна участь студента в обговореннях, дискусіях, «мозкових штурмах», заохочена викладачем, що створює всі необхідні для цього комфортні умови, дасть змогу розвинути компетентність управляти стресами в конфліктних ситуаціях.

*Струтинська І. Ю., викл.
кафедри іноземних мов
факультету маркетингу та управління персоналом*

ВРАХУВАННЯ СОЦІОКУЛЬТУРНОГО АСПЕКТУ В ПРОЦЕСІ ВИКЛАДАННЯ ДІЛОВОЇ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ

Суспільно-історичні зміни в житті України та в усьому світі визначили нову мету навчання іноземної мови — оволодіння мовою як засобом міжособистісного і міжкультурного спілкування, як одним із способів самореалізації та соціальної адаптації. Історичний контекст сучасності, що характеризується глобалізацією економіки, інтегративними процесами в Європі та інтенсифікацією міжкультурних контактів на всіх рівнях, висуває соціальний

запит на підготовку фахівців нового типу. Завдяки вказаним чинникам зростають вимоги до викладання іноземних мов у немовних вищих навчальних закладах.

Для сучасного фахівця іноземна мова є не тільки засобом міжнародного спілкування та економічної діяльності, але і діючим фактором професійно-особистісного розвитку, саморозвитку, професійно-творчої реалізації. Відтак стає очевидним, що досконале володіння іноземною мовою ще не є гарантією успішної та ефективної комунікації з іноземними партнерами. У зв'язку з цим, на наш погляд, необхідно говорити не просто про володіння тією чи іншою іноземною мовою, а про цілком нове явище — так звану «культуру володіння іноземною мовою». Це поняття включає кілька складових, а саме: професійну, соціальну та міжкультурну компетентність.

Розглянемо мовну і культурну компетенції. Мовна компетенція передбачає знання граматичної системи і лексики, а також володіння навичками іншомовної мовленнєвої діяльності. Необхідно зазначити, що міжкультурний контекст має включати не тільки інформацію про чужу культуру, а й значимі для міжкультурної взаємодії компоненти рідної культури. Створений таким чином інтеркультурний простір сприяє формуванню більш об'ємних картин світу і вмінню сприймати та інтерпретувати ситуацію з позицій цільової та рідної культури. Соціальна компетентність включає здатність до спілкування, співробітництва, вирішення конфліктів, контактність. Мова йде про розвиток пізнавальних, психологічних і поведінкових здібностей, які повинні забезпечити ефективну і взаємовигідну взаємодію з представниками іншої культури. Ці здібності міжкультурного спілкування формуються на основі знання культури (причому, не тільки на загальному краєзнавчому рівні, а й культурологічному). *Міжкультурна компетентність* — це знання когнітивних і комунікативних стилів представників інших лінгвокультурних спільнот, здатність адаптації до чужої культури, формування готовності до змін, здатності визнавати альтернативні цінності моделі поведінки. Важливими якістьми з позиції міжкультурної комунікації є толерантність, емпатія, вміння давати етноцентричну оцінку поведінці партнерів по комунікації.

Соціокультурну компетенцію часто класифікують як один з компонентів комунікативної компетенції, але її слід вважати базовою категорією, оскільки вона суттєво впливає на компетентність спеціаліста, здатного жити і взаємодіяти у полікультурному світі. Вказаний аспект став характерним для викладання іноземної мови ділового спілкування.

Розглянемо напрям ділової англійської мови. Як окремий функціональний стиль вона вивчена не досить повно, оскільки багато лінгвістів вважають не цілком вірним відповідність категорії «функціональний стиль» поняттю «мова ділового спілкування», тому що маються на увазі саме функціональні особливості мови, а не її вживання в різних сферах: у бізнесі, науці, медицині, в економіці. Проте, незважаючи на достатню кількість термінів, що вживаються, практично всі дослідники єдині в наступному — ділова мова не існує окремо від загальної мови, є його складовою частиною і в повній мірі взаємодіє з нею. З огляду на це сучасна методика викладання ділової англійської мови включає тренування навичок спілкування, листування, аудіювання і читання в межах ділового контексту, що передбачає широке використання автентичних аудіо- та відеоматеріалів, Невід'ємною частиною занять мають бути тренінги, діалоги та рольові ігри.

Слід також зазначити, що наразі, у зв'язку з актуалізацією викладання іноземної мови ділового спілкування, надзвичайно актуальним став аспект формування міжкультурної компетенції. Незнання норм та традицій ділового спілкування країни-партнера може призвести якщо не до розриву ділових відносин, то, принаймні, до втрати їх значимості.

Одним з факторів, що суттєво впливає на розвиток ділового партнерства, можна відзначити *культуру ділового спілкування* (організація зустрічей, підготовка документів, спілкування по телефону тощо), культуру соціального спілкування (пунктуальність, звернення до іншої людини, одяг тощо), а також вербальні та невербальні аспекти культури поведінки та мовлення (жести, рукоштовкування, швидкість і гучність мови тощо).

Отже, метою навчання ділового спілкування англійською мовою є формування компетенції професійного спілкування, що включає лінгвістичну компетенцію (володіння мовою), комунікативну компетенцію (знання професійної термінології та комунікативної культури ділових партнерів) та культурологічну компетенцію (мати досить чіткі уявлення про культурний устрій країни мови, що вивчається).

Тому, хто вчить ділову англійську мову, необхідно бути достатньою мірою культурологічно компетентним, щоб уникати непорозумінь чи конфліктів на культурологічному підґрунті. В умовах постійного розширення міжнародних контактів та конкуренції на ринку праці багато роботодавців висувають жорсткі вимоги до співробітників. Тож, серед кандидатів на посаду переможе той фахівець, який не просто професійно компетентний, а й компетентний в іншомовному діловому середовищі, тобто володіє соціокультурною компетенцією.