

Власенко Л.В., Сушко І.А.

Національний університет харчових технологій (м.Київ)

ОСОБЛИВОСТІ АУДІЮВАННЯ У ПРОЦЕСІ НАВЧАННЯ АНГЛОМОВНИХ ДІЛОВИХ ТЕЛЕФОННИХ БЕСІД ТА ПЕРЕГОВОРІВ МАЙБУТНІХ ЕКОНОМІСТІВ

У сучасному суспільстві, в якому англійська мова набула статусу провідної мови міжнародного ділового спілкування, оволодіння навичками і вміннями ведення бесід та переговорів по телефону є важливим компонентом діяльності фахівця, що пов'язана з міжнародними контактами. Не є секретом той факт, що більшість випускників вищих навчальних закладів економічного профілю не в змозі вести самостійно переговори по телефону з іноземними партнерами, тому що їм бракує практики ділової комунікації, оскільки в процесі навчання зазвичай приділяється недостатньо уваги саме цьому формату спілкування. Спілкування по телефону відбувається дистанційно, що надає діловим партнерам можливість вступати в усну контактну комунікацію в режимі реального часу, створюючи унікальну автентичну ситуацію діалогічного спілкування в усній формі. При цьому процес конкретного акту комунікації відбувається з урахуванням особистості адресата, ситуації комунікації та мети створення ділового повідомлення. Основним недоліком дистанційного спілкування є неможливість візуального контакту зі співрозмовником. Оскільки фактор часу відіграє вирішальну роль, такий вид ведення переговорів характеризується чіткістю і стислістю викладу змісту висловлювання, діловим стилем, швидкою реакцією-відповіддю співрозмовника, уживанням повторів для підтвердження/уточнення прийнятої інформації. Висвітлення теоретичних питань та особливостей аудіювання і говоріння в процесі навчання телефонних бесід та переговорів у методиці викладання іноземних мов є надзвичайно актуальною проблемою, адже досі не існує достатньо розробленої та ефективної методики навчання англomовної бізнес-телефонії через складність самого процесу формування вмінь аудіювання та специфіку ведення

телефонних розмов, яка включає:

- встановлення контакту зі співрозмовником;
- ведення переговорів у потрібному напрямку – реалізація комунікативного наміру в ситуації професійного спілкування;
- ознайомлення з проблемою, її обговорення та обмірковування;
- класифікація інформації;
- інформування, аргументування своєї точки зору;
- прийняття рішення та доведення його до відома партнерів.
- переконання партнера та мотивування своїх пропозицій.
- спостереження за реакцією партнера (у програмі Skype), уміння слухати;
- прогнозування відповідей;
- корекцію своєї поведінки при взаємодії;
- уміння висловлювати розуміння або схвалення.

Ділове спілкування, з психологічної точки зору, це – взаємодія людей, в якій її учасники виконують певні соціальні ролі, внаслідок чого в ній розрізняють цілі спілкування, мотиви, а також способи, завдяки яким здійснюються ділові контакти. Уміння уважно слухати дозволяє більш точно зрозуміти співрозмовника. До причин, які можуть вести до нерозуміння в процесі переговорів, відносяться:

- Неточність висловлення.
- Недосконалість перекодування думок у слова і речення.
- Недоречне використання професійних термінів.
- Неправильне тлумачення наміру співрозмовника.
- Неповне інформування партнера.
- Швидкий виклад інформації.
- Наявність значеннєвих розривів і стрибків у ході думки. Неповна концентрація уваги.
- Невикористання різних каналів сприйняття.

Для телефонного спілкування характерними є спонтанність і емоційна

забарвленість, що розкриває психологічні особливості ведення телефонних бесід та переговорів. У діловій бесіді кожен з її учасників виконує свою роль, окрім того, у ній яскраво проявляється особистість співрозмовника, відбивається єдність рольового й особистісного моменту. Однак, виходячи з того, що від результатів деяких ситуацій ділового спілкування залежить успіх (невдача) комерційної справи або угоди, висловлювання учасників такого діалогу є точнішими, іноді лаконічнішими, ніж у звичайному діалозі, для них є характерним попереднє обмірковування змісту і форми висловлювань. Успіх у навчанні діалогічного мовлення залежить від рівня розвитку таких індивідуально-психологічних особливостей особистості студента:

- ціннісні орієнтації;
- навички і вміння діалогового мовлення;
- безпосередній об'єм слухової пам'яті.

У процесі комунікації мовець має здійснювати ряд психолінгвістичних завдань: утримувати в пам'яті сказане, планувати зміст наступного висловлювання, адекватно реагувати на репліки співрозмовника, дотримуючись обраного реєстру; при висловлюванні стежити за добором слів і виразів, не відволікатися на сторонні думки, емоції, події. Характерними рисами ділових телефонних бесід та переговорів є: продуманість змісту того, що потрібно сказати, тому що висловлена інформація впливає на подальший розвиток подій; цілеспрямованість; інформаційна насиченість; прагнення до переконання співбесідника.

Відсутність мотивації у слухача сприймати усне повідомлення може призвести до непорозумінь та неадекватного реагування на сказане мовцем. Те, що почує та зрозуміє слухач, залежить не тільки від того, що скаже мовець, ай від навичок та вмінь слухання самого слухача (від рівня розвитку в нього мовленнєвого слуху, пам'яті, наявності уваги). На відміну від інших видів мовленнєвої діяльності, аудіювання не дає можливості повернутися до почутого, потребує високого темпу виконання дій та операцій, спрямованих на розуміння почутого.