

Я.В.Окопна

*викладач іноземних мов кафедри загальної підготовки
(Національний університет харчових технологій, м. Київ)*

ПРОБЛЕМА ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОГО НАВЧАННЯ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ ТА КУЛЬТУРИ ІНШОМОВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

На земній кулі існує понад п'ять тисяч мов. Їхні носії можуть мати однакові думки та почуття, але висловлювати їх різними словами. Для вираження думки вони використовують звуки, зі звуків будують слова, зі слів — речення, але породжене висловлювання відрізняється побудовою, словниковим складом тощо. Проте всім мовам притаманні загальні закономірності, і саме тому вони мають багато спільного.

М.П.Кочерган поняття мова визначає як *сукупність правил, за якими відбувається мовлення, будується мовленнєве повідомлення*. Люди говорять не для того, щоб відтворити мову й демонструвати свої мовленнєві здібності, а для того, щоб передати інформацію чи вплинути на інших учасників комунікативного акту.

Звідси слідує, що той, хто вивчає іноземну мову (ІМ) має володіти нею на рівні *мови системи знаків, які виражають ідеї*. Ці знаки — матеріальні. Вони виступають у процесі пізнання та спілкування в ролі замітника (представника) іншого предмета і використовуються для одержання, зберігання, перетворення та передачі інформації. Саме такі мовні знаки є діалогічними, оскільки використовуються для спілкування відправників іншомовної інформації та її одержувачів (у комунікативній ситуації) і несуть у собі можливу реакцію одержувачів на отриману ними інформацію. Ці мовні знаки є досить складними, оскільки вони є не окремими ізольованими знаками, а належать до елементів мовних систем. Вони існують поряд з вербальними засобами спілкування (ВЗС), роблячи їх живими та істинними.

Не лише існуючи поряд з ВЗС, а й безпосередньо беручи участь у процесі

комунікації, саме вони впливають на культуру професійно орієнтованої комунікації – це невербальні засоби спілкування (НЗС). Вони є невід'ємною складовою комунікативного підходу у викладанні ІМ, яка визначає своєю стратегічною метою навчання спілкування.

Особливостям та перевагам технології професійно орієнтованого навчання НЗС в процесі вивчення ІМ, а також дослідженню проблеми їх ідентифікації, взаємозв'язку з ВЗС присвячено багато наукових праць (А.А.Акишина, В.Апельт, П.Булл, П.Лойстер, Є.І.Пассов, О.Б.Тарнопольський, Н.К.Скляренко, З.З.Чанишева).

Проте, якщо раніше як у теоретичному, так і в практичному аспекті НЗС відводилася допоміжна, другорядна роль порівняно з ВЗС, то за останні десятиріччя інтерес науковців до вивчення саме цього виду спілкування дедалі підвищується. Адже наукові дослідження (Ю.В.Кузьменко, С.В.Соколова, М.Л.Писанко) засвідчують об'єктивні чинники виникнення потреби у подальшому їх вивченні.

На нашу думку, основним чинником є протест суспільства проти образу "раціональної людини", імідж якої створювався роками. Адже, НЗС в першу чергу слід розглядати щодо їхньої здатності виконувати компенсаторну функцію (у випадку недостатнього рівня сформованості вмінь діалогічного мовлення (ДМ)), чи впливову функцію (для необхідності посилення впливу на співрозмовника).

Потреба в дослідженні НЗС з точки зору лінгводидактики, зокрема, для професійно орієнтованого навчання іншомовного ДМ майбутніх працівників сфери обслуговування все ще залишається недостатньо розробленою.

Необхідність включення НЗС до системи лінгводидактичного навчання ДМ пов'язана з розвитком цієї науки й появою в ній підходів, що зміщують акценти з метою навчання ІМ із загальноосвітніх, розвивальних, виховних тощо, на більш прагматичні і соціально значущі для сучасного мобільного суспільства. Оскільки, основною метою вивчення ІМ (за професійним спрямуванням) є формування необхідної комунікативної компетенції в сферах професійного та ситуативного усного і письмового спілкування, навичок практичного володіння ІМ у різних

видах мовленнєвої діяльності, зокрема ДМ, в обсязі тематики, що обумовлена професійними потребами; оволодіння новітньою фаховою інформацією через іноземні джерела.

Слідом за Т.К.Чмут, під *невербальною (несловесною) комунікацією* розуміють систему знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою виявлення. Науковими дослідженнями, зокрема, доведено, що за рахунок невербальних засобів відбувається від 40 до 80 % комунікації. Причому 55 % повідомлень сприймається через вирази обличчя, позу, жести, а 38 % — через інтонацію та модуляцію голосу.

Оскільки, невербаліка найчастіше виявляється на несвідомому рівні, а люди знають про це мало і не вміють її адекватно розпізнавати, до недавнього часу недооцінювалось значення цього виду спілкування. Водночас НЗС та невербальна культура поведінки несуть більш правдиву інформацію, ніж вербальні засоби. З їх допомогою передаються емоції, ставлення суб'єктів одне до одного, до змісту розмови.

Різні люди реагують неоднаково на невербальні сигнали. Одні чутливі до них, інші або нічого не знають про цю сферу комунікації, або не мають досвіду їх фіксації та розшифрування. Вважається, що жінки більш здатні до сприймання та інтуїтивного розуміння невербальних засобів, аніж чоловіки. Розвитку цієї здатності сприяє передусім спілкування матері з дитиною. Перші роки після народження дитини мати і малюк користуються переважно невербальними сигналами. З усіх засобів спілкування вони з'являються першими і стають важливою основою розвитку дитини. Проте більшість невербальних засобів набуті людиною за її життя і зумовлені соціокультурним середовищем. Саме на ньому слід акцентувати в процесі навчання іншомовних НЗС.

Доцільно також зауважити, що невербальна комунікація справді залежить від типу культури. Є, звичайно, жести, експресивні сигнали, які майже однакові в усіх народів (посмішка, сердитий погляд, насуплені брови, хитання головою тощо). Водночас є досить багато невербальних засобів, звичок, що прийняті лише однією нацією. Відомі невербальні сигнали, що в різних народів несуть різну

інформацію. Наприклад, більшість європейських народів передають згоду, хитаючи головою згори донизу. Болгари цим жестом передають незгоду, японці — лише підтверджують, що уважно слухають співрозмовника. Популярний жест "коло", утворене пальцями руки, більшістю англомовних народів, а також в Європі та Азії застосовують з метою передавання інформації про те, що все гаразд, усе правильно. Але у Франції, наприклад, цей жест означає "нічого", в Японії — "гроші".

Знання цих особливостей невербальної символіки, на нашу думку, допоможе студенту в майбутньому не лише ідентифікувати співрозмовника, а й досягти позитивного результату комунікації.

Сьогодні всі знають про єдність розуму, тіла і духу. Де гуманно красномовна невербаліка, там за нею стоїть духовно багата людина, яка має високий рівень культури спілкування ІМ. Остання, у свою чергу, виявляється за допомогою невербальних сигналів у поєднанні з вербальними. І навіть якщо людина з таким рівнем культури перебуває в поганому настрої чи має якісь неприємності, вона вміє їх приховувати.

Саме тому наступні висновки набули своєї актуальності:

- Невербальна комунікація — це система знаків, що використовуються під час іншомовного спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою їх виявлення.
- Жести, міміка, пантоміміка, рухи тіла з'являються у дитини раніше, ніж мова, і стають істотною основою її розвитку — цей факт слід враховувати при навчанні студентів немовних спеціальностей стратегії іншомовного спілкування.
- Важливою ознакою культурної людини є її вміння використовувати акустичні засоби (екстралінгвістичні та паралінгвістичні сигнали). Вони підвищують ефективність впливу однієї людини на іншу.
- Основою довірливого, культурного спілкування є контакт очей, дотримання вимог просторового розміщення та часових характеристик.
- "Прочитування" та вивчення кожної людини завжди привносить щось нове в наші знання про людський світ. Саме тому ми маємо навчати студентів не лише

іншомовного спілкування, а й стратегії пізнання представника іншої культури через призму стратегії спілкування.

Отже, невербальні засоби спілкування дають змогу працювати свідомо з несвідомим і допомагають досягти позитивних результатів в оволодінні іншомовною комунікацією. Адже професійно орієнтоване спілкування стає тим ефективнішим, чим краще в ньому пов'язуються всі засоби (і вербальні, і невербальні) із дотриманням ділового етикету. Це в свою чергу дає змогу студенту самовдосконалюватись і підвищує культуру його поведінки та іншомовного спілкування.

ЛІТЕРАТУРА

Кочерган М.П. Загальне мовознавство: Підручник. — К., 1999. — 287 с.

Пиз А. Язык телодвижений. — Новгород, 1992. — 97 с.

Писанко М.Л. Формування англomовної соціокультурної компетенції у студентів мовних спеціальностей на базі німецької мови як першої іноземної: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 /Писанко Марія Леонідівна. - К., 2008. — 343 с.

Соколова С.В. Методика навчання майбутніх учителів англійської мови використовувати пара лінгвістичні засоби в усному спілкуванні: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 /Соколова Світлана Володимирівна. - К., 2006. — 176 с.

Чанышева З.З. Взаимодействие языковых и неязыковых факторов в процессе речевого общения. Учебное пособие. — Уфа: Издание Башкирского университета, 1984. — 80 с.

Чмут Т.К., Чайка Г.Л. етика ділового спілкування: навч. посіб. — 5-те вид., - К.6 ВІКАП, 2006. — 223 с. — (вища освіта XXI століття).

Apelt W. Lehren und Lernen fremder Sprachen: Grundorientierungen und Methoden in historischer Sicht. — Berlin: Volk u. Wissen, 1991. — 298 S.

Bull P. Body movement and interpersonal communication. — Chichester etc. Wiley, 1984. — 209 p.

Lauster P. Menschenkenntnis Körpersprache, Mimik und Verhalten. — Düsseldorf: Econ Taschenbuch Verl., 1989. — 126 S.