



Формирование и развитие толерантности профессионального иноязычного общения у студентов экономического вуза с использованием видеоигр

Аннотация. Статья посвящена проблеме осознания каждым индивидом перспектив собственного развития, жизненной самореализации и профессионального самоопределения, а также вопросам формирования умения адекватно и динамично контактировать с окружающим миром, с собой и другими людьми. Автором затронут аспект формирования толерантности в профессиональном иноязычном общении студентов экономического профиля в связи с его безусловной значимостью для эффективной профессиональной деятельности. Анализируются средства формирования и развития толерантного профессионального иноязычного общения с использованием видеоигр, которое могло бы влиять на готовность молодого специалиста к решению профессиональных задач в условиях мирового экономического сообщества.

Ключевые слова: деловое общение, толерантность, коммуникативная толерантность, гуманизация образования, профессиональное общение, коммуникативная компетентность, подготовка специалистов в современном мире, видеоигры, иноязычная среда.

Австрийцы планируют свою рабочую неделю, и даже месяцы заранее, точно следуя запланированным действиям. Поэтому в Австрии необходимо назначать все деловые встречи задолго до того, как они произойдут. Австрийские бизнесмены скрупулезно пунктуальны и требуют того же от своих партнеров. Причем это касается и прихода на деловые встречи, и визита в оперу. Необходимо строго следить за тем, чтобы у Вас всегда было в наличии большое число визитных карточек, так как в Австрии принято не только обмениваться ими во время деловых собраний, но также давать их всем, кого встречаете: административному персоналу, секретарям в приемных. В идеале визитные карточки должны быть отпечатаны на немецком языке.

Все деловые переговоры начинаются с «небольшой беседы», поэтому будьте готовы поговорить о том, что Вы делали вчера, как провели выходные дни и т. п. Вам необходимо быть в курсе всех текущих событий, происходящих в Австрии и иметь представление о культуре этой страны. Это объясняется тем, что за пределами делового офиса коллеги по работе в Австрии никогда не собираются вместе, таким образом, время перед деловой встречей – единственный шанс узнать друг друга поближе. Деловые переговоры не обязательно напоминают мозговую атаку и должны завершиться консенсусом, главная их цель – уменьшить сложившуюся огромную иерархическую дистанцию между начальником и персоналом.

Во время выступления на деловых встречах Вам необходимо четко излагать материал по пунктам, обязательно иметь раздаточный материал. Запомните, конференц-зал в этой стране – не место для шуток и высказывания личного мнения. Австрийцы характеризуются консервативной бизнес культурой, более старомодной и негибкой, чем в любой другой стране Западной Европы. Центральное место в австрийских кампаниях отводится не работе в команде, а организации. Принятие ре-



шений может затянуться в силу того, что партнеры из Австрии подходят к этому весьма методично. Зато деловые соглашения имеют весомую силу, даже будучи на стадии подготовки контракта.

Опоздать на деловую встречу с партнерами из Китая – серьезный проступок. Не рекомендуется планировать деловые переговоры на пятницу после полудня. На деловые собрания Вам лучше прибыть со своим переводчиком. За несколько минут до начала переговоров Вам необходимо оставить 20 копий с Вашими предложениями по изучаемому вопросу для раздаточного материала. Последний должен быть напечатан только в черно-белой цветовой гамме, иначе отношение к Вам сразу будет резко негативным.

Китайские бизнесмены очень полагаются на субъективные чувства и личный опыт в принятии деловых решений и решении проблем. Объективные факты могут быть приняты, если только они не противоречат доктрине Коммунистической Партии Китая. Местные решения принимаются коллективно. «Сохранить лицо» – главный принцип китайского бизнеса. В этой стране бизнес культура, личная репутация и социальный статус являются культом.

Китайские партнеры очень любят обмениваться визитными карточками, обязательно содержащими информацию о профессиональном статусе и привилегиях в решении деловых вопросов. Обмен визитками в деловой культуре Китая – способ выяснить, кто будет являться ключевой персоной в принятии решений со стороны партнеров по бизнесу. Если ваша компания является самой старой или самой большой в Вашем регионе, не забудьте указать это на визитной карточке. Вы только выиграете, если печатаете карточки золотыми чернилами. В китайской деловой культуре золотой цвет – символ престижа и процветания. Получив визитную карточку от делового партнера, непременно сделайте вид, что изучаете ее внимательно в течение нескольких минут, а затем бережно положите ее в визитницу или на стол. Положить карточку делового партнера в задний карман, не прочитав ее, – нарушение делового протокола.

Заходить в комнату для переговоров следует только в строго иерархическом порядке, так как в Китае уверены: иностранец, входящий в зал первым и есть глава делегации. На переговоры следует брать сотрудников, занимающих такие же должности, как и присутствующие партнеры из Китая. На переговорах проявление скромности – это добродетель. Чересчур завышенные цели вызывают у китайцев подозрение и будут подвергнуты тщательному исследованию. Вы никогда не услышите от китайского партнера по бизнесу открытого «нет» в ответ. Слова типа «может быть», «посмотрим», «я подумаю об этом» и будут отказом.

В Китае любят затягивать деловые переговоры до последнего официального дня, а затем, вдруг, все поменять и возобновить обсуждение вопросов снова. Будьте терпеливы, не выражайте бурных эмоций по этому поводу, не напоминайте о сроках заключения сделок и контрактов, соглашайтесь с тем, что отсрочка необходима. До заключения деловых сделок предпочтительно несколько раз побывать в этой стране и встретиться с деловыми партнерами. Китайцы охотнее ведут переговоры с уже знакомыми людьми.

В деловой культуре Египта пунктуальность не является жестко необходимым качеством бизнесмена. Стандартная процедура в этой стране – заставить подождать иностранного партнера. Следовательно, не стоит назначать больше одной деловой встречи в день. Помните также, что в Каире самое ужасное дорожное движение в мире и огромные пробки на дорогах, из-за чего Вы рискуете опоздать на деловую встречу.



Следует, прежде всего, найти других бизнесменов, чтобы быть представленным ими в деловом мире Египта. Никаких деловых переговоров в пятницу – священный мусульманский день. Многие также не работают в четверг. Вам необходимо иметь египетского агента для помощи при ведении дел в этой стране. В случае если у Вас бизнес и в Каире, и в Александрии, Вам потребуется два отдельных помощника в каждом городе.

Визитные карточки должны быть напечатаны на русском или английском языке с одной стороны, и на арабском, с другой. Египетские деловые партнеры восприимчивы к любой информации, не противоречащей исламским ценностям. Более того, они более других бизнесменов с Востока открыты для Западных идей. Это объясняется тем, что сегодня в Египте насчитывается также большое число христиан среди бизнесменов. Однако ислам оказывает огромное влияние на весь бизнес Египта в целом. Превалирует идея о том, что любое решение проблемы, в том числе и деловой, может быть найдено только в соответствии с Кораном. Бизнес лидер всегда находится во главе принятия решений, но свои суждения он выносит после договоренности с группой или коллективом. Индивидуальное всегда подчинено коллективному.

Женщины являются активной частью делового мира. И если Вам представится возможность заключать деловые сделки с партнерами – женщинами в Египте, то они, как правило, оказываются весьма ориентированными на Запад в своем поведении. Египтяне полагают, что их страна является своеобразным «мостом» между Европейским западным бизнесом и Арабским востоком.

Деловые переговоры в Египте ведутся неторопливо, решения принимаются медленно, занимая много времени. Торопить партнера – тщетное занятие. Социальная сторона сделки тоже важна. Пока коллега по бизнесу в этой стране не придет к выводу, что он Вам доверяет, и вы ему нравитесь, деловые переговоры могут вообще не начаться.

Египтяне очень любят язык. Их речь изобилует метафорами, поэтическими строками, эмоциями. Но будьте осторожны: арабский язык – язык гипербол. Если деловой партнер сказал Вам «да», на самом деле он мог подразумевать «возможно», хотя при этом не имел в виду окончание переговоров или негативное отношение к делу.

Итак, в сегодняшнем многоликом многонациональном мире с его непрерывным усложнением социальных процессов все более значимым становится осознание каждым человеком перспектив развития своей личности, своей карьеры, своего бизнеса. Осознание необратимости постоянной трансформации во многом определяет умение адекватно и динамично контактировать с окружающим миром, с собой и другими людьми [1].

Основной вид такого контакта – профессиональное общение, но только толерантное общение, представляющее собой терпимое взаимодействие людей, должно доминировать в современной бизнес среде. Нетерпимое отношение к другой национальности, к иной вере, социальной группе, к «странному» поведению или образу мыслей – широко распространенное явление в современном мире. Только толерантный человек сумеет решить проблемы нетерпимости в окружающем мире и бизнесе. Именно поэтому формирование основ толерантного профессионального общения занимает особое место в системе профессионального образования.

Обучение толерантному иноязычному общению – резерв высшей школы, который может обеспечить приближение к цели – воспитанию гармонично-развитой толерантной личности. Только целенаправленно организованный процесс обучения



толерантной коммуникации сможет сформировать потребность в кооперации и выработать стратегию понимания партнера по общению.

В настоящее время нельзя решить проблемы образовательного процесса, направленного на подготовку специалиста, без учета специально организованного обучения толерантному профессиональному иноязычному общению. В условиях рыночной экономики и тесного взаимодействия с зарубежными партнерами страна нуждается в специалистах, обладающих толерантными коммуникативными умениями и навыками иноязычного общения в профессиональной деятельности, поскольку именно в общении в процессе деятельности человек самоопределяется и самовыражается. Недостатки толерантного коммуникативного развития заметно тормозят профессиональный и личностный рост специалиста. Особенно важна подготовка к толерантному иноязычному общению в учебном процессе для студентов экономических вузов, ориентируемых на аксиологическое взаимодействие в будущей профессиональной деятельности, осуществляемой в сфере субъект-субъектных отношений.

Наш научный интерес к проблеме формирования толерантности в профессиональном иноязычном общении студентов экономического профиля вызван его безусловной значимостью для эффективной профессиональной деятельности. Без преувеличения можно сказать, что профессия экономиста в настоящее время кардинально обновилась, поменялась сама база профессиональной подготовки. Она строится на основе гуманистической парадигмы профессионального образования, ценностной основой которой является уважение к другому, признание другого как личности.

Существует объективная необходимость в средствах повышения коммуникативной компетентности будущих экономистов, основанной на формировании толерантности в профессиональном иноязычном общении, которая могла бы влиять на готовность молодого специалиста к решению профессиональных задач в условиях мирового экономического сообщества. Увеличилась потребность в экономистах, способных к компетентному толерантному взаимодействию с людьми других национальных культур.

«Толерантность – моральное качество, характеризующее отношение к интересам, убеждениям, верованиям, привычкам и поведению других людей. Выражается в стремлении достичь взаимного понимания и согласования разнородных интересов и т.д. без применения давления, преимущественно методами разъяснения и убеждения. Является формой уважения к другому человеку, признания за ним права на собственные убеждения, на то, чтобы быть иным, чем я» [2].

При этом стоит особо отметить, что толерантность – это не пассивное качество, а активный поиск точек соприкосновения с неясным; желание понять это неясное.

Коммуникативная толерантность подразумевает степень принятия или неприятия личностью партнеров по общению. Мы считаем, что коммуникативная толерантность – одно из важнейших качеств каждого человека, определяющих ее жизненный путь и деятельность.

Самый массовый вид общения людей – деловое общение. Современный специалист экономического профиля должен знать и владеть методами экономической работы в различных областях предпринимательства, управления, экономического анализа, научного менеджмента и т. д. Он должен в совершенстве освоить навыки быстро ориентироваться в изменяющихся ситуациях делового общения, принимать самостоятельные решения в условиях коммуникативной неопределенности, быть коммуникабельным и толерантным.



Именно поэтому базовое экономическое образование нуждается в поиске приемов и способов обучения комплексному развитию толерантных коммуникативных навыков и стремления к саморазвитию и самообразованию будущих специалистов.

Необходимы так же специфические языковые знания в профессиональной области, способность к переработке информации и к толерантному общению с целью разрешения возникающих конфликтов.

Появившиеся в Америке в 90-х годах прошлого века первые бизнес школы, посвящали свое учебное время развитию четырех главных умений управляющих и бизнесменов. Одним из важнейших было умение слушать и понимать собеседника. Только через толерантное общение с людьми можно добиться четкого понимания целей работы коллектива, создавая тем самым основу мотивации сотрудников.

Культура толерантного общения составляет важную часть профессиональной культуры выпускника экономического вуза, так как речь для многих из них будет являться основным орудием труда.

При выделении компонентов профессионального толерантного иноязычного общения следует особо отметить следующие:

- неординарность и вариативность мышления;
- сценические способности;
- внутренняя творческая энергия;
- духовное саморазвитие;
- толерантное отношение к высказыванию;
- четкое осознание целевой установки профессионального иноязычного общения;
- анализ ситуации делового иноязычного общения;
- прогнозирование воздействия своего высказывания на собеседника;
- создание благоприятной для общения атмосферы;
- умение ладить с людьми разного психологического склада и уровня образования, различных национальностей и вероисповеданий;
- умение контролировать свои эмоции;
- учет профессиональных языковых потребностей;
- соблюдение этических норм;
- знание культуры и делового этикета той страны, с которой ведутся переговоры и др.

Таким образом, важнейшим в профессиональном образовании является формирование толерантной личности будущего профессионала.

К окончанию университета у выпускника должна сложиться законченная система ценностей, среди которых толерантное профессиональное иноязычное общение будет занимать одно из центральных мест.

Идея гуманизации принципиально меняет направленность образования, связанную не с подготовкой «обезличенных» молодых квалифицированных кадров, а с достижением результативности в общем и профессиональном развитии личности.

Мы рассматриваем толерантную коммуникативность как профессионально необходимое и незаменимое качество выпускника экономического вуза, включающее в себя:

- аналитический потенциал;
- творческий потенциал;
- культуру профессиональной иноязычной речи;
- культуру эмоций (рис. 1) .

Толерантные коммуникативные способности – это умение владеть инициативой в иноязычном общении, проявлять активность, эмоционально откликаться на состо-



яние партнеров общения, сформировать и реализовать собственную индивидуальную программу взаимодействия, способность к самостимуляции и к взаимной стимуляции в общении.

В толерантном речевом иноязычном взаимодействии особую роль играет овладение социальными ролями (организатора, участника и т.п. профессионального общения); адаптация к ситуации общения и свобода действий; умение организовать личностное коммуникативное пространство и выбрать индивидуальную толерантную коммуникативную дистанцию.



Рис. 1. Компоненты толерантной коммуникативности

Наряду с формированием определенных установок в сфере иноязычного взаимодействия важно и развитие у студентов толерантных коммуникативных умений:

– умение ориентироваться в партнерах. Будущих специалистов экономического профиля нужно учить восприятию окружающих людей. Они должны присматриваться к людям в различных ситуациях, учиться понимать их настроение, характер. Умение читать экспрессию поведения человека, верно ее истолковывать позволяет сопереживать людям, давать им более правильную оценку. Все это помогает найти правильный стиль и тон делового общения в той или иной ситуации. Способность интуитивно определять состояние другого человека, его отношение к делу, судить о нем как о личности развивается по мере накопления опыта сотрудничества с разными людьми, в ходе анализа и обобщения этого опыта;

– умение ориентироваться в ситуации делового взаимодействия. Оно предполагает понимание того, что правила взаимодействия в деловой ситуации и на отды-



хе, в коллективе и в дружеской компании несколько различны. Умение адекватно вести себя помогает завязывать контакты, создавать ситуацию взаимодействия в том или ином случае, входить в уже имеющуюся ситуацию, находить подходящие темы общения. Умение ориентироваться в партнерах и в ситуации поможет научиться избегать ненужных конфликтов, а если конфликт все-таки вспыхнул – выйти из него с минимальными потерями [3].

Под обучением эффективной толерантной коммуникации мы понимаем формирование и развитие у студента интеллектуальной, профессиональной, психической, социальной, культурной готовности к эффективному участию в профессиональном иноязычном взаимодействии и способы формирования этой готовности. Подготовка к толерантному иноязычному общению в условиях профессионального образования может вестись несколькими путями:

- путем инструктирования преподавателем студентов;
- с помощью специальных тренингов, ролевых игр, театральных постановок, этюдов;
- с использованием видеоигр.

В наше время, когда новые цифровые технологии прочно заняли свое место в нашей повседневной жизни, вопрос об использовании видео игр в образовании отпадает сам собой.

Использование видеоигр является, несомненно, эффективным педагогическим средством, которое можно использовать в процессе профессиональной подготовки специалистов наряду с уже сложившимися традиционными методами обучения.

Обучение посредством игры (и видеоигры в том числе) показывает большую результативность. Продуктивность использования видеоигр в так называемой программе «наверстывания упущенного и заполнения пробелов» у студентов достаточно высока. Данный вид работы считается у обучающихся, испытывающих различные трудности в процессе учебы, наименее травматичным. Игры вселяют в них уверенность в своих силах, так как в своей повседневной жизни играть в видеоигры не представляется для людей большой проблемой, а, наоборот, приносит удовольствие.

Неоспорима роль данной информационной технологии и в стимулировании познания и интереса у обучающихся. Последние отмечают улучшение в запоминании информации, в понимании иноязычной речи на слух. У них складывается четкое осознание «включенного участия» в образовательный процесс, который раньше казался слишком оторванным от их ежедневной реальности.

Обучение толерантному профессиональному иноязычному общению (не являющиеся точной наукой) посредством видеоигры не представляет трудности и для преподавателя, который уже научился использовать в своей работе интерактивные доски, видео- и аудиоматериалы, и т. п. Таким образом, обучающий становится естественной интегративной частью и самого процесса обучения, и даже частью обучающегося, его привычной среды.

Из предложенной нами ранее классификации видеоигр, которые используются на занятиях по обучению деловому иноязычному общению, цели развития толерантного делового иноязычного общения подойдут следующие:

- приключенческие игры (эффективны для познания страноведческих реалий страны изучаемого языка);
- исторические игры (позволяют студентам окунуться в историю страны и историю языка);



– персонализированные игры (в них обучающийся играет виртуальную роль в смоделированной ситуации делового общения) [4].

Педагогическая деятельность по формированию толерантной иноязычной коммуникации опирается на дидактические, психологические и методические принципы: принципы демократизации, гуманизации, оптимизации, дифференциации, систематичности, активности и саморазвития.

Ссылки на источники

1. Капустина Л. В. Аксиологический подход к формированию толерантности в деловом профессиональном общении при подготовке экономистов: автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – Самара, 2006. – 23 с.
2. Словарь по этике / Под ред. И. С. Кона, А. А. Гусейнова. – М.: Политиздат, 1989. – 477 с.
3. Знаков В. В. Понимание в познании и общении. – М.: Изд-во ин-та психологии, 1999. – 232 с.
4. Капустина Л. В. Применение видеоигр в методике обучения деловому иностранному языку // Концепт. – 2013. – № 03 (март). – ART 13054. – 0,3 п. л. – URL: <http://e-koncept.ru/2013/13054.htm>.

Kapustina Lyubov,

Ph.D., assistant professor of foreign languages, Samara State University of Economics, Samara

lkap@inbox.ru

The formation and development of tolerance of professional foreign language communication among students of economic universities with video games.

Abstract. This article is devoted to the problem of awareness of every individual prospects for the development, for the life of self-realization and professional self-determination as well as the issues of forming ability to adequately and the dynamic contact with the outside world and with other people. The author touched upon the aspect of the formation of tolerance in the professional foreign language communication among students of economic profile in connection with the importance for effective professional activity. The author analyzed the means of formation and development of tolerant of professional foreign language communication with the use of video games which could affect the willingness of young specialists to the solution of professional tasks in the world economic community.

Keywords: business communication, tolerance, communicative tolerance, humanization of education, professional communication, communicative competence, training of specialists in the modern world, video games, foreign language environment.

ISSN 2304-120X



Рекомендовано к публикации:

Горевым П. М., кандидатом педагогических наук, главным редактором журнала «Концепт»