

УДК 37.016:811

UDC 37.016:811

13.00.00 Педагогические науки

Pedagogical sciences

**ВЛИЯНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ
ТОЛЕРАНТНОСТИ НА РАЗВИТИЕ
ЛИЧНОСТНЫХ ФАКТОРОВ СТУДЕНТА-
МЕНЕДЖЕРА В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ
ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ****INFLUENCE OF COMMUNICATIVE
TOLERANCE ON THE DEVELOPMENT
OF PERSONAL FACTORS OF STUDENTS-
MANAGERS IN THE PROCESS OF FOREIGN
LANGUAGE STUDYING**

Донскова Людмила Александровна
старший преподаватель кафедры иностранных
языков

Donskova Lyudmila Aleksandrovna
senior lecturer of the Chair of foreign languages
SPIN-code: 7229-3122

РИНЦ SPIN-код: 7229-3122

Kuban State Agrarian University, Krasnodar, Russia

*Кубанский государственный аграрный
университет, Краснодар, Россия*

Коммуникативная толерантность связана со многими свойствами и сферами, входящими в структуру личности. Нами были выделены такие, на развитие которых влияет коммуникативная толерантность. К ним относятся интеллектуальная, *ценностно-ориентационная, этическая, эстетическая, эмоциональная, сенсорная (чувственная), энергодинамическая, алгоритмическая, характерологическая и функциональная сферы личности*. Эти личностные факторы относятся к стержневым, определяющим жизненный путь и деятельность личности, ее профессиональное положение, активность в продвижении к карьере, исполнение профессиональных обязанностей, взаимодействие с коллегами и окружающими людьми. Проявление механизма психологического эмоционального отражения личностных различий коммуникативной толерантности, позволяет выделить такие ее виды (*ситуативная, типологическая, профессиональная, общая коммуникативная толерантность*), которые возможны в общении с *проявлением* определенных поведенческих признаков и настроений. Коммуникативная толерантность, влияющая на личностные факторы студента-менеджера, затрагивает интеллектуальную, ценностно-ориентационную, этическую, эстетическую, эмоциональную, сенсорную, энергодинамическую и функциональную сферы. Развитие коммуникативной толерантности в процессе обучения иностранному языку студентов-менеджеров, в первую очередь, позволяет выделить уровни коммуникативной толерантности (*низкий, средний (выше среднего, ниже среднего, высокий)*) и разработать методы и приемы, повышающие толерантное поведение, охватывая все сферы личности студента

Communicative tolerance is connected with many properties and spheres entering the structure of a personality. We have selected such ones which are influenced by the level of communicative tolerance. They are intellectual, valuable-orientation, ethic, esthetic, emotional, sensory (perceptual), energetic-dynamic, algorithmic, characteristic and functional spheres of a personality. These personal factors concerns to the pivotal one determining the life way and activity of a person, its professional condition, activity in promotions of the carrier, execution of professional duties, interaction with colleagues and surrounding people. The manifestation of the mechanism of psychological emotional expression of personal differences of communicative differences of communicative tolerance allows singling out such types as (situational, typological, professional, general communicative tolerance) which are possible at communication with the manifestation of definite behavior signs and moods. The communicative tolerance influencing the personal factors of a student-manager, touches intellectual, valuable-orientation, ethic, esthetic, emotional, sensory (perceptual), energetic-dynamic and functional spheres. The development of communicative tolerance in the process of training of foreign language by students-managers allows to single out the levels of communicative tolerance (low; intermediate (upper-intermediate and pre-intermediate) and work out methods and ways increasing the tolerance behavior embracing the spheres of a personality of a student

Ключевые слова: РАЗВИТИЕ
КОММУНИКАТИВНОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ,
СФЕРЫ ЛИЧНОСТИ, ТЕХНОЛОГИЯ
ОБУЧЕНИЯ, ПРИНЦИПЫ

Keywords: DEVELOPMENT OF
COMMUNICATIVE TOLERANCE, SPHERES OF A
PERSONALITY, TECHNOLOGY OF STUDYING,
PRINCIPLES OF INTERRELATIONS,

ВЗАИМООТНОШЕНИЙ,
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ,
КОМПОНЕНТЫ КОММУНИКАТИВНОЙ
ТОЛЕРАНТНОСТИ

PROFESSIONAL COMMUNICATION,
COMPONENTS OF COMMUNICATIVE
TOLERANCE

Атмосфера студенческой жизни в тесном взаимодействии с преподавателями вуза создает условия для развития коммуникативной толерантности, учитывающие, прежде всего, содержание образовательного процесса, его методы и технологию обучения.

Исследование коммуникативной толерантности базируется на использовании разнообразных концептуальных методик и методических комплексов.

Широко обсуждаемая в современной науке актуальная проблема развития коммуникативной толерантности будущих специалистов разных областей деятельности в настоящее время не имеет научных исследований в профессиональной подготовке студентов-менеджеров при обучении иностранному языку.

Коммуникативная толерантность относится к базовым свойствам личности, определяющим жизненную позицию и деятельность, которая влияет на продвижение в карьере, взаимоотношения в коллективе и исполнение профессиональных обязанностей. «Это систематизирующая характеристика, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида, прежде всего, нравственные, характерологические и интеллектуальные. Вот почему особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, о способности к самоконтролю и самокоррекции» [1;140].

Мы согласны с мнением В.В. Бойко [1], считающим что в профессиональной деятельности человека наблюдаются изменения в динамике коммуникативной толерантности. Начинаящий менеджер в начале своей карьеры проявляет заниженный уровень толерантности к

клиентам. Однако с приобретением опыта толерантность растет. Иногда возможна обратная реакция с увеличением раздражения к некоторым типам клиентов. Изменчивая коммуникативная толерантность меняется моментами раздражения, проявляя механизм психологического эмоционального отражения личностных различий. В данной ситуации имеют место следующие ее виды:

- *ситуативная*, которая проявляется в определенный момент времени к конкретному человеку. Низкий уровень коммуникативной толерантности характеризуется негативным проявлением к партнеру по общению в высказываниях типа: «Этот человек меня раздражает», «Его поведение возмутительно» и т. п.;

- *типологическая*, которая проявляется по отношению к определенному типу людей с учетом их национальности и социального положения;

- *профессиональная*, необходимая в процессе профессиональной деятельности (толерантность к капризным клиентам, покупателям);

- *общая*, проявляется в отношении к людям в целом. Свойства характера, нравственные принципы, уровень психоэмоционального состояния человека влияют на коммуникативную толерантность.

Решающую роль в проявлении механизма коммуникативной толерантности играют качества партнеров, совместимые с интеллектом, характером, привычками и темпераментом. В общении на уровне отдельных подструктур личности происходит сопоставление и оценивание качеств личности психоэмоционального состояния.

В.В. Бойко также считает, что «человек, обладающий высоким уровнем коммуникативной толерантности, достаточно уравновешен, предсказуем в своих отношениях к партнерам и совместим с очень разными людьми» [1;142].

В данной статье мы рассматриваем коммуникативную толерантность с точки зрения взаимодействия со многими свойствами и сферами личности, влияющими на степень ее проявления в общении. К таким сферам мы относим интеллектуальную, ценностно-ориентационную, этическую, эстетическую, эмоциональную, сенсорную (чувственную), энергодинамическую, алгоритмическую, характерологическую и функциональную. Рассмотрим подробнее сферы личности менеджера с учетом особенности проявления коммуникативной толерантности в общении.

Интеллектуальная, как самая важная сфера, передает тип и стиль мыслительной деятельности человека, стереотипы решения проблем, их осмысление. Интеллектуальное неравенство в общении способствует заниженному уровню коммуникативной толерантности, трудностям преодоления непонимания в процессе взаимодействия и сотрудничества. Последствиями могут быть раздражение, недовольство, проявляемое в высказываниях взаимодействующей стороной. Низкий уровень коммуникативной толерантности не позволяет выйти из затруднительных ситуаций, проявляя нетерпимость к собеседнику. Развитие интеллектуальной сферы является обязательным условием в профессиональной подготовке будущих менеджеров для успешного ведения коммуникации и повышения уровня коммуникативной толерантности. В процессе обучения иностранному языку для развития коммуникативной толерантности студентам менеджерам предлагается комплекс упражнений, кругозор и расширяющий интеллектуальный уровень, который включает в себя творческие задания логического характера, требующие проявления языковой догадки и знаний лексико-грамматических особенностей иностранного языка.

Особое место в структуре личности занимает *ценностно-ориентационная* сфера, которая ориентируется на мировоззренческие

жизненные идеалы человека, включая его цели, оценки и интересы. Представления о смысле жизни, значимости социальных ролей, счастье, понимания профессиональных обязанностей, строятся на основе собственных ценностных смыслах и оценке взглядов значимых людей. Принятие ценности другого человека, его точки зрения на решение определенных проблем, приводит к взаимопониманию и согласию. Коммуникативная толерантность в данном случае позволяет избежать нетерпимость, раздражение, осуждение или неприятие ценностей взаимодействующих сторон. Использование диалоговых заданий на занятиях по иностранному языку позволит ориентировать студента-менеджера на благоприятное и толерантное общение.

Коммуникативная толерантность не возможна без этической составляющей, охватывающей нравственные нормы, оценки действий и поступков, поведения в определенных конфликтных ситуациях, степени включения справедливого и ответственного коммуникативного отношения. *Этическая* сфера личности отвечает за построение взаимоотношений в общении. Изучение речевого этикета на занятиях по иностранному языку повысит уровень коммуникативной толерантности студентов-менеджеров.

Восприятие реальной действительности охватывает *эстетическую* сферу предпочтений, которая у каждого человека индивидуальна. Умение быть терпимым к чужим эстетическим воззрениям реализуется благодаря высокому уровню коммуникативной толерантности. Поэтому очень важно включить в обучающий процесс иностранному языку тренинговые задания, расширяющие эстетическую сферу личности студента-менеджера.

Общение с взаимодействующей стороной всегда сопровождается некоторым эмоциональным сопровождением, которое зависит от состояния, в котором пребывает человек (радость, печаль, спокойствие, возбуждение и т.д.). Эмоциональный фон придает общению определенное

эмоциональное поле, способствующее проявить коммуникативную толерантность. Принятие или непринятие эмоционального фона собеседника, вызывает иногда противоречивые чувства, позволяющие включать особые механизмы психологической защиты. *Эмоциональная* сфера очень важна для развития коммуникативной толерантности, поскольку терпимость проявляется в эмоциональной устойчивости личности студента-менеджера. Существуют особые упражнения по развитию эмоциональной устойчивости или толерантности, которые важно использовать на занятиях по иностранному языку. Сюда мы относим психотренинговые упражнения, корректирующие эмоциональное поведение в процессе общения.

Эмоции тесным образом связаны с чувствами, а именно, с *сенсорной* сферой человека. Восприятие действительности происходит на уровне чувственных, зрительных, вкусовых, тактильных, слуховых, обонятельных и двигательных ощущений. Индивидуальная особенность сенсорной организации человека, взаимодействующая с окружающей средой посредством каналов восприятия в различных комбинациях, позволяет строить общение с взаимодействующей стороной. Проявление коммуникативной толерантности охватывает все каналы с учетом преобладания индивидуальных особенностей: визуальных, аудиальных или кинестетических в общении. Несоответствия в наличии определенно-выраженных индивидуальных особенностей тормозит проявление коммуникативной толерантности во взаимодействии. Развитие *сенсорной* сферы личности в процессе обучения иностранному языку сопровождается включением упражнений, требующих проявить визуальные, аудиальные и кинестетические свойства человека.

Общение невозможно без привлечения энергетического потенциала индивида – положительного, отрицательного или нейтрального. *Энергодинамическая* сфера позволяет эмоционально откликнуться на

происходящие события и состояния, притягивая или отталкивая окружающих. Положительное энергетическое поле позитивно влияет на взаимодействие между участниками общения, располагая к сотрудничеству. Отрицательное, в свою очередь, создает ощутимые барьеры общения, затрудняющие соучастие, сопереживание и коммуникативную толерантность.

Таким образом, каждая сфера личности, объединяющая личностные качества, умения и способности, позволяет строить общение на определенном уровне, с учетом привычек, ритуалов, стилей поведения. *Алгоритмическая* сфера объединяет такие качества и в разных условиях позволяет осуществлять воспроизводимые действия при помощи алгоритмов и известных приемов.

Важно обратить внимание на проявление типообразующих черт характера личности. *Характерологическая* сфера обладает врожденным потенциалом самовыражения личности, посредством которого реализуются особенности поведения в деятельности. Характер влияет на общение и адаптацию к окружающей среде. Характерологические различия способствуют возникновению трудностей общения, иногда на этой почве возникают конфликты и трения с окружающими. Высокий уровень коммуникативной толерантности способен сгладить подобные различия и построить общение в благоприятном векторе.

Функциональная сфера поддерживает функции жизнеобеспечения и личный комфорт, предпочтения и желания, а также потребности человека. Низкий уровень коммуникативной толерантности не позволяет понять жизненные приоритеты своего собеседника, проявляя нетерпение, неудовольствие и неприязнь к нему.

Рассмотренные выше сферы личности, влияющие на поведение в общении и на уровень коммуникативной толерантности, важно учитывать в разработке особых мероприятий в обучении иностранному языку

студентов-менеджеров. Низкий, средний и высокий уровень коммуникативной толерантности является показателем готовности к профессиональному общению будущего менеджера. Использование специальных приемов и методов обучения иностранному языку, охватывающих развитие всех сфер личности, позволит повысить уровень коммуникативной толерантности студента-менеджера.

Проблеме развития коммуникативной толерантности студентов-менеджеров средствами обучения немецкому языку не уделяется внимания в достаточной степени. В связи с этим, возникает необходимость разработки и внедрения технологии развития коммуникативной толерантности в процесс обучения иностранному языку.

Многие специалисты в области обучения иностранному языку, такие как И.А. Зимняя [2], Г.В. Рогова [3], С.Ф. Шатилов [4], выделили умения, способствующие формированию коммуникативной толерантности:

- умение слушать, воспринимать и понимать иноязычную речь;
- умение взаимодействовать с иноязычной личностью;
- умение употреблять этикетные формы общения;
- умение адекватно (вербально и невербально) реагировать на высказывания иноязычного собеседника.

Коммуникативная толерантность, включенная в процесс иноязычного общения, содержит следующие компоненты: коммуникативный, перцептивный и интерактивный. Овладение умениями установления, поддержания и развития взаимодействия с носителями иностранного языка благодаря использованию коммуникативных стратегий, установленных правил и норм общения составляет интерактивный подход в обучении иностранному языку и основывается на потребности коммуникантов взаимодействовать и воспроизводить идеи, отражающие личностные смыслы. Результатом интеракции является

возможность воздействия одного субъекта коммуникации на второго, проявляющаяся в изменении речевого поведения второго субъекта, т. е. построении взаимоотношений как способа самовыражения и самоутверждения.

На этапе профессионального обучения в вузе коммуникативная толерантность является залогом успешности будущего специалиста и его профессионализма. В связи с этим коммуникативная толерантность рассматривается как профессионально значимое качество личности, необходимое для умения входить в контакт, налаживать взаимоотношения, управлять собой и принимать решение в определенных ситуациях, а также важным условием общения – умением слушать.

При развитии коммуникативной толерантности необходимо учитывать, прежде всего, содержание образования, методы и технологии обучения, взаимоотношения в студенческом коллективе и непосредственно с преподавателем, а также всю атмосферу студенческой жизни.

Анализ профессиональных качеств современного менеджера позволил выделить способности, которые необходимо развивать у студентов-менеджеров в процессе обучения иностранному языку для повышения у них уровня коммуникативной толерантности:

- способности к эмпатии;
- коммуникативно-организаторские способности;
- способность к разрешению конфликтов;
- способность к самопредъявлению в общении.

Обозначенные способности, на наш взгляд, можно рассматривать в качестве критериев для определения сформированности коммуникативной толерантности у студентов-менеджеров и разработки технологии ее развития в процессе обучения иностранному языку.

Выдвинутая гипотеза исследования, согласно которой развитие коммуникативной толерантности у студентов-менеджеров в процессе обучения иностранному языку будет происходить эффективнее с учетом понимания ими сущности понятия коммуникативной толерантности и содержания в профессиональном общении менеджеров; теоретического изучения студентами-менеджерами структуры коммуникативной толерантности (видов и уровней), необходимого для развития в процессе обучения иностранному языку; использования технологии развития коммуникативной толерантности студентов-менеджеров в обучении немецкому языку, содержащей активные методы обучения, подтвердилась.

Обладание высоким уровнем коммуникативной толерантности, формирование которой прослеживается в результате экспериментального исследования, определяет данное качество как одно из профессионально важных в профессии менеджера, имеющее широкие перспективы для специалистов в эффективной профессиональной деятельности, а именно, в установлении и ведении межличностной профессиональной коммуникации, в разрешении возникающих проблем в конфликтных ситуациях, позволяет добиться успешного продвижения собственного продукта на конкурентоспособном рынке, не ущемляя интересы оппонентов и коллег.

Список литературы

1. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Информационно-издательский дом «Флинт», 1996. – 472 с.
2. Зимняя, И.А. Педагогическая психология. – Ростов-на-Дону, 1997. – С. 39.
3. Рогова, Г.В. Методика обучения иностранным языкам в средней школе. – М., 1991. – 287 с.
4. Шатилов, С.Ф. Методика обучения немецкому языку в средней школе. – М., 1986. – 223с.

References

1. Boiko V.V. Energija emotsii v obshenii: vzglyad na sebja i na drygih. – M: Informatsionno-izdatel'skii dom «Flint», 1996. – s.472
2. Zimnjaja I.A. Pedagogicheskaja psihologija. – Rostov-on-Don, 1997. – s. 39.
3. Rogova G.V. Metodika obyucheniya inostrannym jazukam v srednei shkole. – M., 1991. – s.287.
4. Shatilov S.F. Metodika obucheniya nemetskomu jaziku v srednei shkole. – M., 1986. – s.223.