

УДК 378.14:159.9

## ДИДАКТИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПРЕПОДАВАНИЯ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ЛИНГВИСТАМ-ПЕРЕВОДЧИКАМ В СОВРЕМЕННОМ РОССИЙСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

Федюковская М.Г.

*ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»,  
Санкт-Петербург, e-mail: fedyukovsky@gmail.com*

Статья посвящена дидактическим проблемам преподавания психологии делового общения лингвистам-переводчикам в современном российском вузе. Актуальность исследования определяется необходимостью приобретения знаний, умений и навыков коммуникации лингвистами на занятиях по смежным с лингвистикой и практическим иностранным языком дисциплинам. Интеграция в сфере лингвистического образования способствует увеличению значимости междисциплинарных связей, вследствие чего междисциплинарность в вузовском учебном процессе становится элементом, объединяющим преподавателей разных областей знания, и гарантирует преемственность и целостность обучения. Автором использованы общенаучные методы, которые позволили рассмотреть актуальные вопросы качества психологической подготовки лингвистов и сформулировать выводы исследования. Деловое общение как один из основных видов коммуникации играет значительную роль в жизни переводчиков, профессиональная деятельность которых связана с налаживанием международных связей, жизнью коллектива совместного предприятия, организацией различных мероприятий международного уровня и т.д. В связи с расширением современного рынка лингвистических услуг учебная дисциплина «Психология делового общения» обладает значительным потенциалом для формирования профессиональной компетентности лингвиста-переводчика: фундаментальность профессионально значимых психологических знаний, использование активных методов обучения, аутентичность учебных коммуникативных ситуаций, реальная подготовка выпускников к коммуникативной деятельности в своей профессиональной сфере.

**Ключевые слова:** психология делового общения, конфликтологическая компетенция, междисциплинарность, лингвистическое образование, современный российский университет

## DIDACTIC ISSUES OF TEACHING BUSINESS COMMUNICATION PSYCHOLOGY TO LINGUISTS-TRANSLATORS IN MODERN RUSSIAN UNIVERSITY

Fedyukovskaya M.G.

*St. Petersburg University of Management Technologies and Economics, St. Petersburg,  
e-mail: fedyukovsky@gmail.com*

The paper is devoted to the didactic issues of teaching business communication psychology to linguists-translators in the modern Russian university. The research relevance is defined by the need of acquiring knowledge and skills of communication by linguists during classes of the disciplines, adjacent to linguistics and foreign language practice. The integration in the sphere of linguistic education promotes the increase in the significance of interdisciplinary relations, therefore the interdisciplinarity in higher education process becomes the element uniting teachers of different areas of knowledge and guarantees the continuity and integrity of training. The author uses general scientific methods which allow her to consider some important issues of quality of psychological training of linguists and to formulate the research conclusions. Business communication as one of the main types of communication plays a significant role in the life of translators whose professional activities are connected with establishing international relations, the life of the joint venture staff, organizing various international level actions, etc. Due to expanding the modern market of linguistic services, «Business Communication Psychology» has a considerable potential for forming the professional competence of the linguist-translator: the fundamental nature of professionally significant psychological knowledge, the use of active instruction methods, the authenticity of educational communicative situations, the real training of graduates for their communicative activities in the professional sphere.

**Keywords:** business communication psychology, conflictological competence, interdisciplinarity, linguistic education, modern Russian university

Современное российское лингвистическое образование ставит своей целью «формирование широкого спектра знаний, навыков и умений наравне с воспитанием всесторонне развитой личности студентов, компетентных в своей профессиональной сфере и способных реализоваться в современной реальности» [1, с. 85]. Устойчивое развитие системы современного отечественного лингвистического образования основано на таких факторах, как «целостность и преемственность, непрерывность, ори-

ентация на личность обучающегося как приоритетного субъекта образовательной деятельности, компетентный подход к формированию многоязычной и поликультурной личности» [2, с. 33]. Таким образом, образовательный процесс в целом нацелен не только на передачу знаний, умений и навыков, но и на «формирование саморазвивающейся, интеллектуальной личности, которая должна уметь справляться с ситуациями общения с помощью практического применения имеющейся информации» [3, с. 235].

В рамках общепризнанного в настоящее время компетентного подхода важное место отводится коммуникативной, а особенно конфликтологической компетенции. Основными составляющими конфликтологической компетенции являются «ориентация в собственном психологическом потенциале, потенциале другого участника (участников) и ситуационная компетентность» [4, с. 43].

Одним из перспективных путей формирования у студентов конфликтологической компетентности является междисциплинарная интеграция гуманитарных и социальных учебных дисциплин, которые способствуют «формированию общей и профессиональной культуры, научному мировоззрению у студентов, вооружают их знаниями, которые помогают понять смысловую сторону жизни, найти свое место в обществе, преодолеть личностные проблемы, выходить из конфликтных ситуаций, умело контактировать с другими людьми» [5].

Под междисциплинарностью обычно понимают такое взаимодействие между научными и образовательными дисциплинами, которое позволяет овладеть новым предметным знанием и отражает «интегративный характер научного познания» [6, с. 7]. Междисциплинарность предполагает согласование рабочих учебных программ и планов, что обусловлено содержанием наук и дидактическими целями, и способствует решению задач обучения, воспитания и развития студентов на качественно новом уровне. Подход к проектированию учебного процесса, базирующийся на междисциплинарности, содействует развитию отечественного образования в контексте общей интеграции, происходящей в рамках Болонского процесса.

Таким образом, развитие интегративных компетенций на основе междисциплинарного подхода способно обеспечить вхождение выпускников российских вузов в мировое научное сообщество, позволив им стать равноправными членами международных научных проектов, конференций и т.д. Формирование коммуникативной компетентности лингвистов происходит и на практических занятиях по иностранному языку, и в процессе преподавания психологических дисциплин. Студенту современного вуза изучение учебных дисциплин «Психология» и «Психология делового общения» необходимо для «получения научной ориентировки в психологии человека, чтобы понимать и объяснять особенности ее проявлений в действиях, поступках, поведении реальных людей и на этой основе научиться правильно взаимодействовать с ними в повседневной практике» [7, с. 10].

Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики, являясь многопрофильным вузом, готовит специалистов в области лингвистики. Именно поэтому актуальной является корректировка образовательного процесса по программам психологических дисциплин, в частности психологии делового общения, с тем, чтобы повысить качество получаемых студентами-лингвистами новых профессионально значимых компетенций.

Целью настоящего исследования является выявление дидактических возможностей учебной дисциплины «Психология делового общения» в формировании профессиональной компетентности лингвистов-переводчиков.

### **Материалы и методы исследования**

Общетеоретический характер настоящей статьи определил материалы и методологический аппарат проводимого исследования. Автором использованы следующие методы, которые позволили рассмотреть актуальные вопросы качества психологической подготовки лингвистов и сформулировать выводы исследования:

- анализ специальной отечественной педагогической и психологической литературы,
- анализ образовательных документов (государственных стандартов, рабочих программ и учебных планов);
- анализ базовых понятий исследования (лингвистическое образование, междисциплинарность, психология, деловое общение, коммуникативный потенциал личности, конфликтологическая компетенция, профессиональная компетентность лингвиста-переводчика);
- анализ собственного психолого-педагогического опыта работы;
- причинно-следственный анализ изучаемых явлений (качество психологической подготовки бакалавров направления «Лингвистика» и профессиональная компетентность лингвистов-переводчиков).

### **Результаты исследования и их обсуждение**

Современный студент российского вуза является уже сложившейся личностью со сформированным комплексом жизненных ценностей и четкими практическими установками на будущий род деятельности. В новых социально-экономических условиях основным критерием формирования профессиональной компетентности является готовность выпускников вуза принимать решения, брать на себя ответственность и действовать самостоятельно. Вследствие этого особую значимость приобретают та-

кие социальные качества личности, как гибкость мышления, инициативность, способность поддерживать успешную коммуникацию с партнерами, нестандартность подходов к разрешению возникающих в процессе профессиональной коммуникации проблем и конфликтов.

Между тем основу современного лингвистического образования составляет именно процесс коммуникации, и включение в образовательную среду максимального количества видов и форм взаимодействия увеличивает ее коммуникативную загруженность, что, в свою очередь, является условием формирования у выпускников общих навыков коммуникации посредством оптимальных вербальных и невербальных средств. «С помощью языковых средств, в самое кратчайшее время можно привлечь внимание, расположить собеседника и обеспечить максимально доброжелательное восприятие того, о чем будет говориться в беседе» [8, с. 105].

Для осуществления конструктивного взаимодействия выпускники должны также обладать развитым потенциалом невербальных средств коммуникации. Под коммуникативным потенциалом обычно понимаются коммуникативные свойства и коммуникативные способности личности. «Коммуникативные свойства личности характеризуют развитие потребности в общении, отношении к способу общения, а коммуникативные способности включают способность владеть инициативой в общении, способность проявить активность, эмоционально откликнуться на состояние партнеров общения» [9, с. 389].

Несмотря на то, что основы коммуникации универсальны, программа учебной дисциплины «Психология делового общения», которая преподается на большинстве направлений подготовки бакалавров, должна учитывать требования, предъявляемые специалистами конкретной профессии, в частности лингвистам-переводчикам.

Деловое общение понимается как особый вид общения, который представляет собой «двусторонний процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели» [10, с. 22].

Деловое общение как один из основных видов коммуникации играет значительную роль в жизни переводчиков, профессиональная деятельность которых связана с налаживанием международных связей, жизнью коллектива совместного предпри-

ятия, организацией различных мероприятий международного уровня, выполнением служебных обязанностей в иностранной компании, ведением деловой переписки, переводом разнообразной документации при заключении сделок, договоров, соглашений и т.д.

Психология делового общения устанавливает определенные правила – их знание позволяет добиваться успеха в профессиональной деятельности, например в процессе деловых переговоров. Ведя переговоры с иностранными партнерами, необходимо следить за используемыми невербальными средствами коммуникации. В разных странах отдельные жесты могут иметь совершенно разное значение, соответственно, неуместно использованные невербальные средства могут быть восприняты представителями разных культур как нечто резкое. «Незнание правил невербального общения ведет не только к нарушению этикета общения, но и к оскорблению или унижению иностранных коллег» [11, с. 3].

Лингвисту-переводчику надо осознавать, что собеседник понимает, как высоко ценится его статус. Речь идет не о примитивной лестии, ведущей к негативным последствиям в деловом общении. Важно искренне оценивать положительные качества своего коллеги, партнера или оппонента. В переводческой деятельности особенно нужен живой интерес к собеседнику. Это достигается, в частности, искренней улыбкой, уместным комплиментом, правильным, доброжелательным и частым обращением к собеседнику по имени.

Будущий лингвист-переводчик в процессе занятий по лингвистическим и психологическим дисциплинам должен освоить весь регламент делового общения, а именно: навыки организации профессионального диалога и подготовки выступления по профессиональной тематике, умение контактировать с коллегами и оппонентами в профессиональной сфере, навыки разрешения конфликтных ситуаций.

В процессе преподавания дисциплины «Психология делового общения» конфликтологическая компетентность будущих переводчиков должна формироваться с использованием методов активного обучения (дискуссия, анализ конкретных ситуаций, деловая игра, тренинг).

Анализ конфликтных ситуаций предполагает рассмотрение специально смоделированных на базе фактического материала конкретных ситуаций. Данный метод нацелен на развитие профессиональной личности студента (формирование у студента умения действовать в ситуации конфликта

и принимать решение по предотвращению или конструктивному разрешению конфликтов). При этом рассматриваются повседневные и профессионально значимые ситуации, появляющиеся и сопровождающие человека на протяжении всей жизни со всей требуемой для решения информацией и дающие возможность студенту понять проблему. Задания, которые даются студентам, включают анализ конфликта и собственные рекомендации по примирению конфликтующих сторон.

Особым типом психологического тренинга является тренинг конфликтологический, главная задача которого – формирование навыков конструктивного поведения в ситуациях конфликта. В процессе тренинга студенты смогут идентифицировать положительные и отрицательные стороны конфликта, выявить свой стиль поведения в конфликтных ситуациях, конструктивно разрешать как межличностные, так и внутриличностные конфликты, адекватно констатировать собственные потребности и потребности оппонента, находить совместные способы разрешения возникшей трудности, освоить техники контроля собственных эмоций, сформировать собственную позицию в определенной ситуации общения.

Вместе с тем крайне нежелательно допускать искусственность в представлении элементов коммуникации, что может привести к восприятию студентами происходящего в аудитории как чего-то ненастоящего, оторванного от их личного опыта.

Активное обучение деловой коммуникации позволит студентам-лингвистам приобрести «реальный опыт работы с фактическими конфликтными проблемами, совершенствовать навыки проблемного анализа, систематизировать разнообразные возможности и подходы к решению проблем и адаптироваться к разным стратегиям поведения людей, участвующих в конфликтном взаимодействии» [12, с. 85].

Опыт психолого-педагогической деятельности автора позволяет утверждать, что в процессе преподавания психологии студентам, которые выбрали не психологическую карьеру, например лингвистам, главная задача преподавателя – это формирование у них понимания структуры психологического знания, что поможет в дальнейшем «уяснить целостность психической реальности во всем многообразии ее связей и отношений» [13, с. 6].

Например, одной из основных сложностей в работе со студентами младших курсов является отношение студентов к своему собеседнику не как к равному партнеру по общению, а как к объекту воздействия.

Вследствие этого причину коммуникативной неудачи студенты часто видят в собеседнике или в сложившейся ситуации в целом. В процессе освоения учебной дисциплины «Психология делового общения» студенты знакомятся со всеми закономерностями коммуникации, постепенно переходя от внешнего локуса контроля к внутреннему [14, с. 417].

При работе с непрофессиональной аудиторией преподавателю-психологу также необходимо корректировать степень сложности материала: его изложение должно быть максимально наглядным, иллюстративным и профессионально ориентированным.

### Выводы

Все более актуальной становится роль знаний, умений и навыков лингвистов-переводчиков, которые приобретаются на занятиях по смежным с лингвистикой и практическим иностранным языком дисциплинам. Всеобщий процесс интеграции в сфере лингвистического образования способствует увеличению значимости междисциплинарных связей, вследствие чего междисциплинарность в вузовском учебном процессе становится элементом, объединяющим преподавателей разных областей знания, и гарантирует преемственность и целостность обучения.

В связи с расширением современного рынка лингвистических услуг учебная дисциплина «Психология делового общения» обладает значительным потенциалом для формирования профессиональной компетентности лингвиста-переводчика: фундаментальность профессионально значимых психологических знаний, использование активных методов обучения, аутентичность учебных коммуникативных ситуаций, реальная подготовка выпускников к коммуникативной деятельности в своей профессиональной сфере.

### Список литературы

1. Федюковский А.А. Лингвистическое образование в условиях социально-экономических преобразований // Ученые записки Санкт-Петербургского университета управления и экономики. 2015. № 4 (52). С. 84–90.
2. Коряковцева Н.Ф. Современные тенденции лингвистического образования // Преподаватель XXI век. 2018. № 1–1. С. 32–40.
3. Федюковский А.А. О некоторых проблемах профессионального лингвистического образования // Актуальные проблемы гуманитарных и социальных наук: сборник трудов участников III Международной научно-практической конференции (Санкт-Петербург, 8 февраля 2016 г.). СПб.: Санкт-Петербургский академический университет, 2016. С. 233–243.
4. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетенции // Вестник Московского университета. Сер. Психология. 1997. № 4. С. 41–45.

5. Александрова Л.М., Жданова Л.У. Содержание и организация работы преподавателя по формированию у студентов конфликтологических компетенций // *Современные проблемы науки и образования*. № 5. 2015. URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=22593> (дата обращения: 08.05.2020).
6. Останина О.А. Об исследовании предпосылок междисциплинарности социально-гуманитарных наук // *Вестник Вятского государственного университета. Философские науки* 2017. № 12. С. 6–12.
7. Дмитриева С.Н., Евдокарова Т.В. Методика преподавания психологии: учебное пособие. Киров: Издательство МЦИТО, 2019. 86 с.
8. Федюковский А.А. Деловой речевой этикет и его место в обучении профессиональному иностранному языку // *Создание искусственного иноязычного окружения как один из факторов активизации учебной деятельности: материалы всероссийской научно-практической конференции (с международным участием) (Санкт-Петербург, 31 октября 2019 г.)*. СПб.: Издательство СПбГЭУ, 2019. С. 104–110.
9. Лопес Е.Г., Олиферова К.А. Предпосылки развития конфликтологической компетенции у студентов // *Инновации в профессиональном и профессионально-педагогическом образовании: материалы 22-й Международной научно-практической конференции (Екатеринбург, 18–20 апреля 2017 г.)*. Екатеринбург: Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2017. С. 387–390.
10. Федюковская М.Г. Психология делового общения: электронный курс. СПб.: Издательство СПбУТДиЭ, 2018. 129 с.
11. Морозова Т.В., Лузанов А.А. Культура делового общения как важный фактор профессионального становления специалистов // *Научный электронный журнал «Меридиан»*. 2019. № 12 (30). С. 1–4.
12. Карпова Е.А. Перспективы развития конфликтологической компетенции // *Акмеология*. 2015. № 3 (55). С. 85–86.
13. Абрамян Н.Г., Пронина Е.В. Методика преподавания психологии: учебно-методическое пособие. Владимир: Издательство Владимирского государственного университета, 2017. 82 с.
14. Неверова Ю.С. Курс «Психология делового общения»: из опыта работы со студентами // *Формирование гуманитарной среды в вузе: Инновационные образовательные технологии. Компетентностный подход*. 2019. № 1. С. 414–418.