

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН  
УНИВЕРСИТЕТ имени СУЛЕЙМАН ДЕМИРЕЛЯ**

**Г.М. Касымова**

**РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СТУДЕНТОВ**

Психолого-педагогический тренинг

**Алматы 2015**

УДК 371(07)  
ББК

Г.М. Касымова, доктор педагогических наук, ассоциированный профессор  
**Развитие коммуникативных умений студентов: Учебное пособие для студентов и преподавателей. – Алматы: СДУ, 2015. – 50с.**

Данное пособие предназначено для обучения будущих специалистов общению, развития их коммуникативных умений, а именно умения устанавливать контакт, умения слушать и понимать других, а также развития умений делового и межличностного взаимодействия, овладение навыками публичной речи и т.п.

Учебное пособие может быть использовано как на занятиях по языковым дисциплинам, так и по социальным дисциплинам: (социология, психология, педагогика), а также как отдельный спецкурс или спецсеминар по выбору.

Рекомендовано к переизданию Учебно-методическим советом СДУ, протокол № 5 от 29.12.2015г.

Рецензенты: Жампеисова К.К., д. п.н., профессор КазНПУ им. Абая  
Жаксылыкова Н.Е., к.п.н., доцент КазНАУ

ISBN 9965-480-40-0

@ Унтверситет имени Сулейман Демирел, 2015

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Расширение международного сотрудничества в различных областях народного хозяйства, науки и культуры ведет к резкому увеличению потребности общества в специалистах, способных легко вступать в деловые отношения, налаживать контакты с различной категорией людей, а также мобильных, умеющих адаптироваться к различным условиям деятельности и прекрасно владеющих языками (родным и иностранным) как средством для решения профессиональных задач. Однако недостаточный уровень социально-психологической подготовки является преградой для специалистов в достижении профессионального совершенства, затрудняет решение производственных задач.

Современный специалист очень часто вынужден напрямую вступать в контакты с зарубежными партнерами, исполняя роль переводчика для своих коллег, что требует от специалистов владения иностранным языком как средством коммуникации для решения проблем профессионального и социального характера, успешного международного сотрудничества. Коммуникативные качества являются составной частью личности специалиста-переводчика, его культуры поведения и отношений. Результатом развития коммуникативных качеств будущих специалистов в вузе является коммуникативная компетентность.

В настоящее время возникает острая необходимость в подготовке не только будущих переводчиков, но и специалистов самых различных профилей к полноценной иноязычной коммуникации. Технология такой подготовки планируется и является обязательным компонентом дополнительного профессионального образования «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации», очень хорошо представленного в России и практически отсутствующего в Республике Казахстан. И поэтому, настоящее учебное пособие предназначено для обучения будущих специалистов, вступающих в роли переводчиков общению, овладению в комплексе всеми его функциями, что предполагает развитие умений устанавливать контакт, умения слушания и понимания других, умения взаимодействия и умения подачи себя в форме публичной речи и т.п. Учебный курс носит интегративный характер, так как сочетает психолого-педагогические умения со специальными языковыми переводческими умениями.

Цель учебного пособия – подготовка будущих специалистов-переводчиков к профессиональной деятельности, требующей развития коммуникативных умений.

В данном учебном пособии материал представлен в трех разделах:

- характеристика роли и особенностей психолого-педагогического тренинга в формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- методические рекомендации преподавателю по организации и проведению психолого-педагогического тренинга по развитию коммуникативных умений будущих специалистов - переводчиков;

- цикл занятий по выявлению и развитию коммуникативных умений студентов, включающие в себя тесты и задания по выявлению необходимых качеств, умений у студентов, упражнения, задания самого различного характера по развитию коммуникативных умений и завершающая диагностика сформированности коммуникативных умений с выработкой рекомендаций по дальнейшему самостоятельному совершенствованию.

Объем материала предлагаемого учебного пособия рассчитан на 30 ч. практических занятий, 15 ч. самостоятельной внеаудиторной работы студентов.

## **1. Психолого-педагогический тренинг в формировании коммуникативной компетентности будущих специалистов**

Формирование коммуникативной компетентности будущих переводчиков в условиях многоаспектной деятельности требует использования целого комплекса активных (интерактивных) методов обучения, которые могут быть эффективно представлены в специально организованном коммуникативном тренинге в содержании образовательной программы вуза.

Тренинг как форма обучения начинает разрабатываться в педагогике наиболее активно с конца 80-х годов прошлого века. В практике использования тренинга сложились различные подходы, в зависимости от той теоретической концепции, на основе чего построен тот или иной тренинг. Вместе с тем, встречаются отдельные случаи, когда тренинг не имеет той или иной теоретической базы, основы, а вбирает в себя отдельно взятые методики, техники, ориентирующиеся на развитие и формирование определенных умений и навыков, представляющие интерес для заказчиков. И эта тенденция приобретает все больший масштаб в практике обучения людей общению в настоящее время.

На сегодняшний день Жуков Ю.М., обобщая опыт в данной области [1; 2] выделяет два взгляда на роль тренинга в развитии и совершенствовании коммуникативной компетентности:

« - Первая точка зрения, это когда тренинг призван восполнить дефицит умений и навыков, которые, с одной стороны, не обеспечиваются современной системой образования и социализации, а с другой - не могут быть освоены или приобретены в процессе «стихийной» социальной и профессиональной адаптации;

- Другая точка зрения состоит в том, что тренинг представляет собой, прежде всего, работу по переосмыслению коммуникативного опыта, расширению сознания, способствующего формированию нового, более плодотворного подхода к выстраиванию отношений со своим окружением (миром). Тогда центр тяжести в работе по приобретению умений и навыков переносится за рамки непосредственного тренинга, происходит не в процессе собственно тренинга, а вследствие его» [2, с. 8-9].

Соответственно этим двум представлениям существуют и две модели процессов наращивания компетентности в результате тренинга. Согласно первой модели тренинг – это место приобретения и совершенствования знаний, умений и установок. К концу тренинга его участники в максимальной степени нагружены новым багажом знаний и умений, которые, к сожалению, после тренинга мало помалу начинают забываться, особенно в той его части, которая оказалась актуально не востребованной. Графический образ данной модели – кривая забывания. Другая модель – это когда в тренинге участники овладевают новыми, более совершенными способами работы со своим опытом. Что касается знаний и умений, то их приобретение и совершенствование происходят преимущественно не во время собственно тренинговых занятий, а после них. Кривая обучения

выглядит идущей не вниз, а на подъём, хотя, возможно, и достигает плато, что означает стабилизацию, но уже на другом, более высоком уровне. Вышеназванные подходы и модели проведения тренинга различаются также по компонентному составу, так если в первой модели присутствуют знания, умения и навыки, то во втором помимо них присутствует эмоционально-волевой компонент: мотивы, эмоции, чувства, что очень актуально в рамках современной гуманистической парадигмы образования. Оспаривать исключительную роль лишь только одного из подходов было бы неправильным, так как каждый из них имеет свои ориентиры, и поэтому в практике тренинга оба подхода существуют и сосуществуют иной раз даже в рамках одной, внешне целостной программы.

Жуков Ю.М. обозначает эти два процедурно-технологических подхода как компетенциарный (фокусированный на компетенциях) подход обучения и экспериентальный (основанный на опыте) подход научения. В связи с тем, что предметом нашего исследования является формирование коммуникативной компетентности будущих переводчиков как ключевой, рассмотрим более подробно компетенциарный подход.

Тренинги, основанные на данном подходе, первоначально предполагали формирование умений человека, необходимых для выполнения определенного круга задач, определяемых профессией и, в большей степени, конкретным рабочим местом. При этом круг задач должен быть четко очерчен, разработаны специальные задания, репрезентирующие содержание служебных обязанностей, определены критерии и стандарты выполнения этих заданий, отработаны процедуры оценки выполнения. Однако, позже стало совершенно очевидным, что суженное понимание компетенций как совокупности знаний и умений, необходимых для приемлемого (отвечающего установленным критериям) выполнения круга четко очерченных стандартных заданий является недостаточным для эффективной оценки профессиональной пригодности.

В связи с этим произошла переориентация тренингового обучения, направленного на формирование компетенции на тренинговое обучение, нацеленное на компетентности, т.к. если первый уровень обозначает атрибут профессиональной, служебной и социальной позиции внутри конкретной организации, то второй уровень означает субъективную характеристику выполняемой деятельности. В рамках компетенциарного подхода начинают разрабатываться различные методики по формированию различных моделей профессиональной, личностной и социальной компетентностей, а также методики по развитию метакомпетентности и ядерной, т.е. ключевой компетентности, что представляет интерес в рамках нашего исследования.

Разновидности тренинга определяются в зависимости от его цели, содержания (предмета) или используемых методов. Если попробовать суммировать дефиниции, имеющиеся в специальной литературе, то коммуникативный тренинг можно определить как использование активных (интерактивных) методов обучения для совершенствования коммуникативной компетентности с целью более успешного функционирования в социальной

среде. Под активными (интерактивными) методами понимаются игры (ролевые игры, не ролевое игровое моделирование), специальные упражнения в подгруппах (диадах, триадах и т.д.) и групповые обсуждения (мозговой штурм, групповая дискуссия, коммуникативный дискурс, отчеты о работе в подгруппах). В качестве компонентов коммуникативной компетентности выступают совокупности определенных знаний (в том числе владение различными техниками общения) и коммуникативные установки (например, на открытое или закрытое общение). В качестве целей тренинга могут быть такие, как эффективная адаптированность к социальной среде, улучшение коммуникативного взаимодействия внутри организации, ускорение карьерного роста сотрудников, увеличение объема продаж и т.д. Необходимо отметить, что методы, содержание и целевая направленность – взаимосвязанные характеристики тренинга, причем определяющей является целевая направленность. Именно цели тренинга в совокупности с ресурсными ограничениями (прежде всего, временными и финансовыми) в значительной степени определяют содержание и методы конкретной тренинговой программы.

В настоящее время коммуникативный тренинг существует в виде либо отдельной самостоятельной формы (тренинг базовых коммуникативных умений, тренинг межличностных умений), либо «вложенной формы» (в разнообразного вида тренингах продаж, лидерства, командообразования, ведения совещаний, переговоров, презентаций).

Тренинг базовых (ядерных) коммуникативных умений, важность которых видится не только в их фундаментальности, а в *широте диапазона применения, иными словами, в их «переносимости» и «трансситуативности»* в настоящее время лежит в основе любых разновидностей коммуникативного тренинга. Такое положение дел правомерно рассматривать как временное, так как в принципе стоящие перед ним задачи должны решаться в ходе получения базового (среднего и высшего) образования. Однако существующие образовательные технологии пока не способны справиться и даже не ставят перед собой такую цель, если вообще осознают её в рамках сложившихся образовательных систем. Поэтому ещё довольно долго тренинг базовых коммуникативных умений, вместо того чтобы существовать в виде неотъемлемой составной части образовательных программ, будет входить в программу профессиональной коммуникативной подготовки. Этот вид тренинга нацелен на формирование и совершенствование тех компонентов коммуникативной компетентности, которые принято называть метакомпетентностями или ядерными компетентностями. В их перечень входят: умение понимать свои интересы и выражать собственную позицию, умение разбираться в особенностях коммуникативной ситуации, умение говорить и умение слушать. Ввиду их особой важности стоит выделить группу умений, связанных с установлением и поддержанием контакта, а также умений работать с обратной связью. Более детальный анализ позволяет расширить список компетентностей, т.е. знаний, умений и диспозиций, обеспечивающих не только эффективное

функционирование индивида в его социальной среде, но и служащих основой для формирования и совершенствования узкоспециализированных компетентностей таких, как ораторское мастерство, искусство ведения переговоров и т.д.

Для тренинга базовых коммуникативных умений более подходит экспериентальная технологическая основа, особенно если контингент тренируемых состоит преимущественно из зрелых людей. Вместе с тем многие виды вспомогательных задач, например, отработка техник активного слушания или освоение способов установления контакта успешно решаются на базе компетенциарной технологии. Что касается специализированных видов коммуникативного тренинга, то здесь пропорции использования основных технологий могут быть иными, главным образом со смещением в сторону техник и приемов, наработанных в русле компетенциарного подхода. Удачность в составлении той или иной программной композиции из различных технологий зависит и от того, насколько учитывается специфика коммуникативного тренинга как особой формы совершенствования и развития профессиональной, социальной и личностной компетентностей.

Сидоренко Е.В., ограничивает формирование коммуникативной компетентности рамками базового социально-психологического тренинга, ориентированного на формирование коммуникативных умений для повышения эффективного делового взаимодействия. В тренинге развиваются такие формы поведения, которые включают и восприятие партнера (перцепцию), и передачу ему определенных сигналов (коммуникацию), и воздействие на него (интеракцию). Они содержат в себе три стороны общения: перцептивную, коммуникативную и интерактивную [3, с.14]. Однако разделение общения на вышеназванные стороны является условным, т.к., например, навыки активного слушания не могут рассматриваться лишь как перцептивная сторона общения, поскольку активное слушание является взаимодействием. Оно призвано обеспечивать не только правильное партнера, но и влияние на него - стимулировать его к разворачиванию своих высказываний или уточнению своих предложений и т.п. Активное слушание включает также и коммуникативную сторону общения, потому что слушающий сам должен производить определенные «коммуникативные сигналы» - повторять сказанное партнером, уточнять его высказывания и т.п. Аналогичным образом навыки снижения эмоционального напряжения не могут быть сведены лишь к коммуникативной стороне общения, так как они призваны вызывать у партнера определенные изменения, т.е. являются взаимодействием.

В проведении коммуникативного тренинга зачастую основное внимание уделялось обсуждению конфликтов общения, выявлению их причин и возможных способов их решения и недостаточное внимание уделялось овладению участниками тренинга различных техник общения, что очень обедняло деятельностную основу любого тренинга.

«...Технология всегда была и остается для нас чем-то второстепенным по сравнению с идеологией. Техника второстепенна по отношению к

содержанию, форма – по отношению к существу, техническая культура – по отношению к культуре духовной. И в тренинге доминирует подход скорее личностно-развивающий, чем технологический» [3, с.21]. Между тем, как правильно отмечает сама автор, в тренинге важен баланс идеологии и технологии.

И поэтому развитие коммуникативных умений мы будем рассматривать в плане овладения студентами коммуникативными техниками, наиболее характерными для их профессиональной деятельности и при этом вызывающими наибольшие трудности. Овладение техниками – это возможный ощутимый результат тренинга.

В тренинге базовых коммуникативных умений изначально должна быть структура. База – это фундамент, каркас, скелет. Он должен иметь отчетливое строение, обладать внутренней непротиворечивостью, которая обеспечивала бы его способность быть несущей и поддерживающей конструкцией для всей системы коммуникативной компетентности. Поэтому тренинг начинается со строительства этой арматуры. В зависимости от целевой направленности тренинга структура его может быть различной. В нашем случае тренинг состоит из развития умения вступления в контакт, умения слушания и понимания, умения взаимодействия и деловой коммуникации, умения подачи себя и регулирования своего эмоционального состояния и поведения в процессе взаимодействия с разноязычными партнерами.

На основе имеющихся литературных источников по проблемам обучения профессиональной коммуникации, развития коммуникативной компетентности, проведения коммуникативных тренингов [4; 5; 6; 7; 8; 9], а также с учетом специфики коммуникативной деятельности переводчика нами было разработано содержание психолого-педагогического тренинга по развитию коммуникативных умений переводчика, являющихся главным показателем сформированности коммуникативной компетентности.

## **2. Методические рекомендации по организации и проведению тренинга.**

Психолого-педагогический тренинг начинается с установки студентов к активной деятельности по овладению коммуникативными умениями и навыками. Переводчик, являясь посредником в двуязычной коммуникации, несет ответственность в организации полноценного общения иноязычных партнеров, что означает владение им теми коммуникативными умениями и навыками, которые позволяют ему обеспечить адекватное взаимопонимание, активное взаимодействие и взаимовыгодное влияние партнеров между собой. Умение слушания и понимания, причем не только вербальной, но и невербальной коммуникации, владение социальной и психологической ситуацией общения, взаимодействия и взаимовлияния являются ключевыми в условиях многоаспектной деятельности. Обучение переводчиков именно этим аспектам общения составляет основную цель тренинга. На основе вышеизложенного нами особо акцентируется внимание умениям устанавливать контакты с различными партнерами, слушания и понимания вербального и невербального общения, психолого-этическим умениям, умениям деловой коммуникации и в частности коммуникации по телефону, умениям публичного выступления. В проведении любого тренинга большая роль отводится его ведущему, т.е. преподавателю, который должен правильно настроить группу к активной деятельности по развитию коммуникативных умений. И в этом случае весьма полезными представляются следующие рекомендации преподавателю:

1. Преподаватель должен с самого начала тренинга познакомить студентов с правилами работы группы, обсудить их и затем следить за их выполнением на каждом занятии.
2. Преподавателю необходимо объяснять цель упражнения, подробно излагать инструкции к очередному заданию или процедуре; отвечать на все возникающие вопросы участников, а затем контролировать ход и правильность их выполнения.
3. Преподаватель должен проводить анализ ситуации во время очередного упражнения или этюда, давая возможность высказаться всем желающим, исходя из целей и задач тренинга и конкретного занятия.
4. Преподаватель должен контролировать эмоциональное состояние всех участников и группы в целом, и, в случае необходимости, оказывать психологическую поддержку.
5. Подвести итоги каждого занятия и зачитать текст домашнего задания (если оно есть).

Очень важно преподавателю получить обратную связь, проведя опрос студентов о их мнении о проведенном занятии и о самом преподавателе в виде заполнения анкеты «Обратная связь» [10].

Методика предлагаемого тренинга имеет многоступенчатую структуру, где на первой ступени проходит диагностика того или иного коммуникативного умения на основе выявления трудностей в ходе короткой

беседы и соответствующего диагностирующего теста или вопросника. После чего проходит ориентация студентов на основные аспекты коммуникативного умения, понимания его специфики в переводческой деятельности, и лишь затем предлагается студентам выполнить ряд упражнений и заданий по развитию данного коммуникативного умения. На последней ступени проводится контрольный тест по проверке уровня овладения коммуникативным умением и выработка рекомендаций студенту по дальнейшему совершенствованию данного умения. Студенты должны завести дневник или специальную тетрадь для выполнения домашнего задания, или для заметок в ходе занятия.

Задания, ситуации и упражнения первоначально задаются преподавателем, затем студенты, работая в парах, малых группах, должны разработать сами подобные упражнения и ситуации с целью презентации для выполнения на занятии. Таким образом, студенты включаются в активную познавательную и творческую работу по выработке коммуникативных умений. В ходе проведения тренинга используются все необходимые средства, т.е. аудио-видео материалы и соответствующие устройства, подготовка заданий в форме устных и письменных заданий, применение видеопрезентаций: индивидуальных и групповых. Языком общения участников тренинга может быть родной и иностранный, так как тесты предложены на русском языке для лучшего понимания и диагностики знаний и умений студентов, а упражнения и задания могут быть выполнены на английском языке. Все виды заданий, упражнений коллективно обсуждаются в группе, оцениваются группой экспертов, на основе чего разрабатываются соответствующие рекомендации.

Таблица 1. Примерный план психолого-педагогического тренинга: «Развитие коммуникативных умений студентов».

<b>№</b>	<b>Тематика и содержание занятий тренинга</b>	<b>Практ.</b>	<b>Самост.</b>
1.	Знакомство с задачами и правилами тренинга; «Нетрадиционное приветствие», «Представление», «Контакт»	3	1
2	Техника диагностики и развития слушания и понимания	3	2
3	Техника обеспечения обратной связи в процессе слушания	3	1
4.	Техника диагностики и развития интерактивных умений в вербальной и невербальной форме	3	2
5.	Техника диагностики и развития умений составления вопросов в ходе.	3	1

6	Техника диагностики и развития умений деловой коммуникации по телефону	3	1
7.	Техника диагностики и развития публичного выступления, подачи себя	3	2
8.	Техника диагностики и развития умений саморегулирования своего эмоционального состояния и поведения	3	1
9.	Техника развития умений по освоению текстовых жанров в устной форме	3	2
10	Техника развития умений по освоению текстовых жанров в письменной форме	3	2
	<b>Итого:</b>	30	15

### **3. Цикл практических занятий по развитию коммуникативных умений будущих специалистов переводчиков**

#### **3.1 Коммуникабельность, приветствие, представление, контакт**

Способность к общению, как отмечает А.В. Батаршев, предполагает и развитую степень социально-психологической адаптации, т.е. активное приспособление индивида к условиям новой социальной среды, умение оказывать психологическое воздействие на окружающих, убеждать их и располагать к себе [11]. И эта способность все больше приобретает значимость во всех сферах жизнедеятельности современного общества.

Однако студенты университетов, имеющие исключительно высокие оценки в школе и университете, на практике не становятся руководителями высшего звена управления, т.к. у них не была ранее сформирована способность к общению, они не учитывают в своей деятельности некоторые характеристики человеческой коммуникации, к числу которых можно отнести следующие:

1. В коммуникативном процессе происходит не просто движение информации, а активный обмен ею, при котором особую роль играет значимость того или иного сообщения. А это возможно тогда, когда информация не просто принята, но и понята, осмыслена. Взаимное информирование двух индивидов, каждый из которых выступает в диалоговом общении как активный субъект, предполагает налаживание совместной деятельности.

2. Обмен информацией обязательно предполагает психологическое воздействие на партнера в целях изменения его поведения. Эффективность коммуникации измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие. В чисто информационных целях, основанных на теории информации, ничего этого происходит

3. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь, когда оба участника общения обладают единой или схожей системой кодирования и декодирования. В обыденной речи: «Все должны изъясняться на одном языке». Но, даже зная значение одних и тех же слов, люди не всегда понимают их одинаково. Причинами этого являются различия в социальных, политических, возрастных, профессиональных особенностях общающихся.

4. В условиях человеческой коммуникации периодически возникают так называемые коммуникативные барьеры, которые носят социальный и психологический характер. Причинами этого являются различия в мировоззрении, мироощущении, мировосприятии общающихся, их психологические особенности (например, чрезмерная застенчивость одних, скрытность других, непримиримость в третьих).

Коммуникативные и организаторские склонности проявляются в умении четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, в стремлении расширить контакты, участвовать в групповых мероприятиях, в стремлении проявлять инициативу, смекалку, находчивость. Однако первостепенно важным является выявление уровня коммуникабельности и поэтому предлагается следующий тест.

### **Тест «Ваша коммуникабельность».**

На каждый из 16 приведенных ниже вопросов выберите один из альтернативных ответов: «Да», «Иногда», «Нет».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли Вас из колеи ее ожидание?
  2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока не станет в неволе?
  3. Вызывает ли у Вас смутное и недовольство поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
  4. Вам предлагают выехать в командировку в город или село, где Вы никогда не были. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
  5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
  6. Раздражаетесь ли Вы, когда незнакомый человек на улице обращается к Вам с просьбой показать ему дорогу, назвать время, ответить на какой-либо еще вопрос?
  7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
  8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл отдать Вам 10 тысяч рублей (тенге), которые занял несколько месяцев тому назад?
  9. В ресторане или столовой Вам явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
  10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
  11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была: в магазине, касса кинотеатра и т.п. Предпочтете ли Вы отказаться от своего намерения, нежели стать в хвост и томиться в ожидании?
  12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
  13. Есть ли у Вас сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений Вы не принимаете?
  14. Услышав где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочтете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
  15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
  16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение) в письменном виде, чем в устной форме?
- За каждый ответ «ДА» - 2 балла;  
За каждый ответ «Иногда» - 1 балл;  
За каждый ответ «Нет» - 0 баллов.

После ответа на вопросы теста и определения уровня коммуникабельности следует развивать умения студентов представиться

другим людям, так как умение преподнести себя в благоприятной форме является предпосылкой успешности предстоящего общения и совместной деятельности.

### **«ПРЕДСТАВЛЕНИЕ»**

В начале работы группы каждый участник оформляет карточку-визитку, где указывает свое тренинговое имя. При этом он вправе взять себе любое имя: настоящее, игровое, имя своего друга или знакомого, реального политического деятеля или литературного героя и т.п. Предоставляется полная свобода выбора. Имя должно быть написано разборчиво и достаточно крупно. Визитки крепятся булавкой (или значком) на груди так, чтобы все могли прочитать тренинговое имя. В дальнейшем на всем протяжении занятий участники обращаются друг другу по этим именам.

Упражнение по развитию умения представиться можно провести двумя способами:

1) Преподаватель дает минуту времени студентам, когда они должны представить себя, рассказать о себе и в то же время узнать о своем партнере, задавая на различные вопросы, стараясь запомнить услышанную информацию. После завершения минуты преподаватель делает хлопок, и пары меняются, чтобы познакомиться с другими членами группы. Таким образом, по истечению определенного времени, например, 5-7 минут, группа, состоящая из 10-14 человек, может быть знакома друг с другом.

2) Ведущий дает 3-5 мин для того, чтобы все участники сделали свои визитки и подготовились к взаимному представлению, для чего они объединяются в пары, и каждый рассказывает о себе своему партнеру. Задача: подготовиться к представлению своего партнера всей группе. Основная задача представления подчеркнуть индивидуальность своего партнера, рассказать о нем так, чтобы все остальные участники сразу его запомнили. Затем участники садятся в большой круг и по очереди рассказывают о своем партнере, подчеркивая его особенности (привычки, качества, умения, привязанности и т.п.). При этом каждый член группы должен чувствовать свою индивидуальность даже в такой детали, как игровое имя. Ведущий подчеркивает, что участники должны внимательно слушать выступление каждого члена группы с тем, чтобы запомнить индивидуальные качества того, кого представили.

В ходе проведения подобных упражнений студенты закрепляют слова выражения, клише, наиболее часто используемые в речи в подобных ситуациях, учатся умению подать себя во время представления и слушать других, отметить самое главное в речи выступающих.

### **«НЕТРАДИЦИОННОЕ ПРИВЕТСТВИЕ»**

Данное упражнение тесно связано с предыдущим, так как любая встреча начинается с приветствия, которые к вашему удивлению бывают очень разные, совсем не похожие на те, к которым вы обучались и привыкали всю вашу жизнь.

«Человек живет в мире стереотипов. И это совсем неплохо! Они помогают нам экономить энергию для творчества и раздумий о смысле жизни. Но они и

мешают, обедняя нашу жизнь и отношения с близкими людьми. Например, как вы приветствуете друг друга при встрече? Кто готов рассказать и показать традиционные способы, приемы, манеру приветствия? Что вы при этом испытываете? Наверное, не очень много эмоций, так как это «привычно» Вы всегда так здороваетесь. Здесь можно обсудить и потренироваться в способах приветствия для народностей Востока, Запада, Средней Азии и др.

А теперь попробуем испытать новые эмоции, а заодно освоим нетрадиционные приветствия. Какие? Вы можете сами придумать их и показать всей группе. Кто хочет это сделать? Прошу.

Для начала предлагаю несколько вариантов приветствия:

- 1) ладонями, но только тыльной стороной;
- 2) стопами ног (внутренней частью, только очень легко, чтобы не было больно);
- 3) коленями (внутренней стороной колена левой ноги слегка коснуться внутренней стороны колена правой ноги партнера);
- 4) плечами (правое плечо легонько прикасается к левому плечу партнера, а затем наоборот);
- 5) лбами (но очень осторожно, чтобы не повредить ни собственной головы, ни тем более головы партнера).

А теперь ваши варианты. Мы готовы их попробовать.

Во время этой разминки ведущий не должен настаивать на том, чтобы участники обязательно выполнили все виды приветствий. Но следует обратиться к ним с просьбой установить контакты со всеми участниками тем или иным способом.

После окончания этого этюда участники могут поделиться друг с другом и со всей группой своими ощущениями.

### **«КОНТАКТЫ»**

С целью определения уровня развития умения устанавливать контакт нами предлагается тест-опросник: «Насколько Вы уверены в себе», где нужно отметить утверждения, с которыми вы согласны ( ).

1. Большинство людей, по-видимому, агрессивнее и увереннее в себе, чем я.
2. Я не решаюсь назначить свидания и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.
3. Когда подаваемая в ресторане еда меня не удовлетворяет, я жалуюсь администрации.
4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.
5. Если продавцу стоило больших усилий показать мне товар, который не совсем мне подходит, мне трудно сказать ему «Нет».
6. Когда меня просят что-нибудь сделать, я требую, чтобы мне объяснили необходимость этого.
7. Бывают случаи, когда я ищу сильный довод.
8. Я стараюсь вырваться вперед, как и большинство людей.
9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах.

10. Я получаю удовольствие, завязывая разговор с новыми знакомыми и посторонними.

11. Я часто не знаю, что сказать людям другого пола, которые мне привлекательны.

12. Я предпочту обратиться с письменной просьбой принять меня на работу или зачислить в учебное заведение, чем пройти через собеседование.

13. Я испытываю нерешительность, когда надо позвонить по телефону в учреждение или организацию.

14. Я стесняюсь возратить покупку.

15. Если близкий и уважаемый родственник раздражает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю раздражение.

16. Я избегаю задавать вопросы из страха показаться глупым.

17. В споре я иногда боюсь, что буду волноваться, и меня начнет трясти.

18. Если известный и уважаемый лектор высказывает точку зрения, которую я считаю неверной, я заставляю аудиторию выслушать и свою точку зрения.

19. Я избегаю спорить с клерками и продавцами о цене.

20. Когда я делаю что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.

21. Я откровенен и искренен в своих чувствах.

22. Если кто-то распространяет обо мне сплетни, я стремлюсь скорее найти его, чтобы поговорить об этом.

23. Мне часто трудно сказать «Нет».

24. Я склонен сдерживать проявление своих эмоций, а не устраивать «сцены».

25. Я жалуюсь ответственным лицам на плохое обслуживание в ресторане, в гостинице, в других местах.

26. Когда мне делают комплимент, я иногда не знаю, что сказать в ответ.

27. Если в театре или на лекции рядом со мной люди много разговаривают, я прошу их говорить потише или беседовать где-нибудь в другом месте.

28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, может быть уверен, что получит от меня отпор.

29. Я быстро высказываю свое мнение.

30. Бывают случаи, когда я просто не могу ничего сказать.

Выставьте по одному баллу за утверждения 3,6,7, 8,10,18,20,21,22,25,27,28,29, с которыми Вы согласны.

Выставьте также по одному баллу за утверждения 1,2,4,5,9,11,12,13,14, 15,16,17,19,23,24,26,30, которые Вами не были отмечены (т.е, с которыми Вы не согласны).

Подсчитайте общую сумму баллов.

**Менее 10 баллов.** Вы человек застенчивый и недостаточно уверенный в себе. Вам трудно высказать свои чувства и желания, и поэтому другие могут навязать Вам свое общество, оттеснить при получении, например, каких-либо благ, подчас даже не замечая этого, ущемить в чем-то Ваши права. Вместе с

тем Вам свойственны вспышки агрессивного поведения в отношении людей, зависимых от Вас.

**20-20 баллов.** Вам свойственна средняя степень уверенности. Вы можете дать отпор тем, кто пытается ущемить Ваши интересы или не соблюдает обязательств, но для этого Вам все же надо чувствовать себя несколько заведенным. В противном случае Вы предпочитаете терпеть и молча злиться, не решаясь вступить в конфликт. У Вас есть возможность быстро обучиться вести себя «в манере уверенного человека», участвуя в социально-психологических тренингах.

**Более 20 баллов.** У вас высокий уровень уверенности. Для Вас характерно спокойствие, умение владеть собой в любой ситуации, умение высказывать свои чувства и желания, не обижая окружающих и не вступая с ними в конфликты. Вы не станете терпеть и ущемления своих прав, восстанавливаете их, в случае необходимости, не взрывами неконтролируемой агрессии, не жалобами и просьбами, а как правило, решительными и в то же время корректными, социально приемлемыми действиями.

Умение устанавливать контакты совершенно необходимо для приятного и продуктивного общения (коммуникации). Но человек не рождается с этим умением, оно - результат длительной и настойчивой работы над собой.

Цель упражнения «**КОНТАКТ**» – развить умения устанавливать контакт с разными людьми. Для этого проводятся серии встреч с разными людьми, в ходе которых студенты, используя уже освоенные приемы и способы общения, должны легко и свободно войти в контакт с партнером; начать разговор или поддержать его, также приятно расстаться с ним.

Члены группы встают (салятся) по принципу «карусели», т.е. лицом друг другу и образуют два круга: внутренний неподвижный (участники стоят спиной к центр справа от них) и оказываются перед новым партнером у круга и внешний подвижный (участники расположены лицом к центру круга). По сигналу ведущего все участники внешнего круга делают одновременно 1 или 2 шага вправо (или пересекаются на стул, стоящий справа от них) и оказываются перед новым партнером.

Таких переходов будет несколько. Причем каждый раз роль участникам задает ведущий.

Примеры ситуации «Встреча».

1). «Перед вами человек, которого вы видите первый раз, но вам он очень понравился и вы хотели бы с ним познакомиться. Некоторое время вы раздумываете, а затем обращаетесь к нему...».

Время на установление контакта, приветствие и проведение беседы 2-3 мин. Затем ведущий дает сигнал, участники должны в течение 1 минуты закончить начатую беседу, попрощаться и перейти вправо к новому партнеру.

*Примечание.* Эти правила распространяются и на нижеследующие ситуации.

2). «В вагоне метро вы случайно оказались рядом с известным киноактером. Вы обожаете его, и, конечно, хотели бы с ним поговорить. Ведь для вас такая

большая удача...». Роль актера играют участники, сидящие во внутреннем круге.

3). «Вам очень нужна довольно крупная сумма денег (решили купить себе сразу две новые видеокассеты). Нужно поговорить с родителями. И вот, наконец, вы подошли к отцу (маме)».

Роль одного из родителей играют участники внешнего круга, причем необязательно пол родителя должен соответствовать полу участника, т.е. девушка может играть роль отца, а юноша – роль матери.

4). «Вы узнали, что один из ваших одноклассников дурно отзывался о вас в праздничной компании. Надо с ним поговорить. Конечно, это не очень приятный разговор, но лучше сразу все выяснить, чем строить догадки и переживать по этому поводу. Случай представился, вы одни, никого нет рядом...».

Ведущему следует обратить внимание участников на то, как стороны вступают в контакт, начиная встречу, какие приемы и способы коммуникации они используют, как они поддерживают разговор и заканчивают беседу. После очередного перехода, смены партнеров ведущий, задавая ситуацию, определяет конкретные роли для каждого круга. Например, участники внутреннего круга играют роль ребенка, а внешнего – родителя. В качестве примера приведены описания нескольких ситуаций. Задача ведущего подобрать такие ситуации для работы в этом этюде, чтобы участникам предстояло решать поставленную проблему. Большое внимание участников тренинга обращается на развитие их готовности к установлению контактов с различной категорией людей, представителями разных профессий, преодолению ими языкового, социального и психологического барьеров.

Целесообразно отводить достаточно времени на обсуждение партнерами результатов проведенной встречи и выработке совместных рекомендаций по самостоятельному совершенствованию умений устанавливать контакт.

### **3.2 Техника диагностики и развития слушания**

Первостепенное и особое значение в содержании тренинга было уделено развитию умений слушания как базового и в то же время как специфичного коммуникативного умения для специалистов переводчиков. В связи с этим нами предлагается следующая техника диагностики и развития слушания.

Для диагностики умения слушать со студентами была проведена беседа о трудностях перевода во время переводческой практики и выявления взаимосвязи их с умением слушать. Студентам предлагаются тесты общего плана: «Умеете ли Вы правильно слушать», «Какой Вы слушатель» [12, с.102-103].

**Тест: «Умеете ли Вы правильно слушать».**

Слушание - процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40 % служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации,

процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства руководителей не очень высока - около 25%.

Умение слушать определяет характер человеческих взаимоотношений. Чтобы определить, умеете ли вы слушать, вам предлагается тест, на вопросы которого следует отвечать одним из следующих слов: всегда, почти всегда, редко, никогда.

1. Даю ли я возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая?
2. Слушаю ли я "между строк", особенно беседуя с людьми, в словах которых часто содержится скрытый смысл?
3. Пытаюсь ли активно развивать способность к запоминанию услышанной информации?
4. Записываю ли я наиболее важные детали сообщения?
5. Записывая сообщение, концентрируюсь ли я на фиксации главных фактов и ключевых фраз?
6. Резюмирую ли я говорящему существенные детали его сообщения до того, как разговор окончен, чтобы убедиться в правильном понимании?
7. Удерживаюсь ли я от того, чтобы остановить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным, монотонным, неясным или в силу того, что лично не знаю или не люблю собеседника?
8. Избегаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения, когда взгляды говорящего отличаются от моих собственных?
9. Игнорирую ли я отвлекающегося во время лекции слушателя?
10. Выражаю ли я подлинный искренний интерес к тому, что говорит другой, или к беседе других людей?

Поставьте, пожалуйста, за ответ "всегда" - 4 балла, за ответ "почти всегда" - 3 балла, "редко" - 2 балла, "никогда" - 1 балл.

### **Итоги:**

**32 и более баллов** - Вы идеальный слушатель; **27—31 балл** - Вы слушатель выше среднего уровня; **22-26 баллов** - Вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно практиковаться в слушании. Это сигнал, что есть серьезные недостатки, которые можно и нужно ликвидировать.

**21 и менее баллов** - многие из сообщений, которые вы получаете, вами воспринимаются в искаженном виде, не полно и не адекватно. Нужна серьезная работа над собой. Целенаправленно работая над искоренением ответов "**никогда**" и "**редко**", вы сможете значительно улучшить каждодневные взаимоотношения с друзьями, подчиненными, коллегами, деловыми партнерами.

### **Тест: "Какой вы слушатель"**

Нужно ответить на предложенные вам вопросы, проставляя баллы в соответствии со следующей шкалой:

почти всегда 2 балла; в большинстве случаев - 4 балла; иногда - 6 баллов  
редко - 8 баллов; почти никогда - 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы "свернуть" беседу в тех случаях, когда ее тема (а то и собеседник) неинтересна вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?
3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малоизвестным вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняется ли ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если она неприятна для вас?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительный тон, с оттенком пренебрежения к собеседнику?

А теперь суммируйте баллы по всем вопросам. Если вы набрали более 62 баллов - вы слушатель "выше среднего уровня", если ниже обозначенной суммы - вы не очень хорошо умеете слушать собеседника.

После выполнения студентами тестов и анализа их результатов преподаватель акцентирует внимание студентов на следующие вопросы: умение слушать как необходимое условие правильного понимания позиции партнера, трудности эффективного слушания, обеспечение обратной связи в процессе слушания.

Для развития умения слушать участникам предлагаются следующие упражнения:

#### **Упражнение: "Избирательное внимание"**

*Цель:* тренировка произвольного управления вниманием.

*Выполнение:*

1. Несколько человек одновременно громко читают разные по содержанию отрывки текстов.
2. Тренируемый пытается выделить из общего потока информации от одного читающего и запомнить содержание его отрезка текста.
3. Проводится проверка правильности запоминания выделенного отрезка текста и разбор приемов, которые использовал тренируемый.
4. Если были допущены ошибки, то необходимо определить их и указать причины возникновения.

*Примечание:* тренинг можно повторить несколько раз, меняя тексты и участников, но, затрачивая не более чем пять минут на каждого тренируемого. Данное упражнение имеет особое значение для специалистов-переводчиков, вынужденных слушать, понимать иноязычную речь с целью её адекватного перевода в ситуациях с сильными помехами и шумами.

#### **Ролевая игра: "Испорченный телефон"**

*Цель:* тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации. *Выполнение:*

1. Выбрать из аудитории 5 человек и распределить между ними роли 1-й, 2-й, 3-й, 4-й, 5-й замы.

2. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди.

3. Руководитель игры инструктирует сидящих участников в аудитории:

а) внимательно слушать каждого зама;

б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации:

- замена слов,
- пропуск информации,
- неточность в передаче смысла,
- домыслы и фантазии ... и пр.

в) определить, кто из замов допустил ошибки.

4. Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй — третьему, третий - четвертому, четвертый - пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию замов, сразу же "уезжает в командировку". Инструкция:

Пятый член вашей команды, войдя в аудиторию, должен, как уже говорилось, не пересказывать, а выполнять следующие действия:

- выбрать пять человек, не являющихся членами вашей команды;
- построить их слева направо в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся по любому принципу и последнему в этом новом ряду сказать "слова утешения" в связи с тем, что он оказался последним;
- последний член команды, то есть пятый, обязан доложить руководителю игры: "Задание выполнено!"

Примечание: руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам освоил как следует инструкцию. С этой целью можно использовать следующие приемы:

- повторение,
- расчленение на фрагменты,
- приведение примеров, например Иванов - Ванов и пр.
- акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека: сперва пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, то есть пятый зам;
- с помощью вопросов проверить усвояемость информации.
- первый зам вызывает второго и передает ему инструкцию. Какими-либо записями пользоваться не разрешается;
- слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений:
- неточность передачи;
- отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция;
- произвольное упрощение;

- игнорирование обратной связи;
- невнимательность;
- безответственность по отношению к проблеме партнера. Примечание. Подсказывать играющим недопустимо. После действий пятого зама руководитель проводит тщательный анализ, знакомит с текстом играющих и подводит итоги игры. Целесообразно выделить тех, кто старался работать как можно лучше. В конце игры можно составить "памятку", включив в нее правила эффективного слушания.

### **Упражнение: "Приемы активного слушания".**

Участникам упражнения предлагается оценить 9 приемов ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Эти десять приемов группируются по трем разделам:

- приемы, способствующие пониманию партнера;
- приемы, не способствующие пониманию партнера;
- нейтральные.

Участников просят оценить их по 7-балльной шкале:

-3,-2,-1,0,+1,+2,+3, где оценка -3 означает, что техника совершенно не способствует пониманию партнера, а оценка +3 - наиболее способствует.

### **Приемы активного слушания:**

- В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: "Глупости ты говоришь", "Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь", "Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете", "А на вашем месте я вообще помолчал бы" и т. п.
- Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: "Да-да", "Угу...", "Что вы говорите?", "Неужели...".
- Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: "Как я понял вас...", "По вашему мнению...", "Ты считаешь...", "Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является..." и т. д.
- В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: "Пора приступить к предмету разговора...", "Мы несколько отвлеклись от темы...", "Давайте вернемся к цели нашего разговора..." и пр.
- Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: "Другими словами, вы считаете, что...", "Таким образом, вашими основными идеями являются..." и т. д.
- Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: "Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что..." или "Вы так считаете, видимо, потому, что..."

### **Упражнение: "Иностранец и переводчик".**

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

“Иностранец” сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т. п.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на “иностранном” языке.

Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, точно передать то, что сказал «иностранец».

**П р и м е ч а н и е :** можно создать группу экспертов (3-5 чел.), которые будут оценивать точность “перевода”, при этом можно использовать как бальные оценки, так и качественные характеристики, например: адекватность перевода, знание лексики, лингвистическая интерпретация слов и пр. Руководителю тренинга следует обратить внимание на реакцию слушателей: “журналистов” и “иностранца”:

- а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
- б) когда точно передается мысль.

Известно высказывание американского психолога К. Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга можно обсудить и в этом контексте.

Наряду с развитием общего умения слушать преподаватель обращает внимание студентов на специфику слушания в профессиональной деятельности переводчика. В связи с этим, преподаватель отрабатывает со студентами следующие уровни и виды слушания:

*Фрагментарный уровень* – улавливание отдельных слов и словосочетаний; *уровень общего понимания текста*; *детальный уровень* - понимание отдельных фактов (деталей) текста; *критический уровень* - понимание не только текста, но и подтекста. Критический уровень понимания задача обучения высококвалифицированного переводчика, для чего необходимо развивать речевой слух, проговаривание, внимание, вероятностное прогнозирование.

С учетом значимости и специфики слушания в профессиональной деятельности нами на основе изучения современной научно-методической литературы в данном вопросе предлагаются следующие рекомендации по развитию рабочего слуха:

- неоднократное прослушивание имеющихся записей выступлений, отрывков из кинофильмов, театральных постановок на иностранном языке, причем слушать такие записи надо до тех пор, пока не станет понятным каждое слово;
- систематическое прослушивание передач по радио на иностранном языке в течение 25-30 мин; просмотр кинофильмов на иностранном языке.

Речевому слуху к иностранному языку позволит адаптироваться упражнения по проговариванию иностранной речи:

- поймите по радио и телевидению чье-нибудь выступление на родном языке и повторяйте все слова, которые произносит говорящий. Когда вы это приспособитесь делать, начните отставать от говорящего на 2-3, а потом на 5

слов. Несмотря на трудности, продолжайте упражняться и переходите на иностранную речь. Синхронное повторение речи отрабатывает не только проговаривание, но и оперативную память человека, так как для того, чтобы повторить слово с разрывом в 4-5 единиц, необходимо особое усилие психических механизмов.

Речевому слуху может помочь и вероятностное прогнозирование – так называемое умение предусматривать то, что хочет сказать оратор. Для речевого слуха важно прогнозирование всех слов, которые должны последовать за уже сказанным. Нетрудно догадаться об окончании следующих изречений: за битого двух...., поспешишь людей...., и т.п. В связи с этим необходимо обучать иностранному языку не через слова, а через словосочетания.

Для развития речевого слуха немаловажным является наличие информационного запаса, т.е. те знания, с которыми мы ассоциируем то или иное слово, что актуализирует лингвострановедческую компетенцию.

Чтобы превратить слушание в рабочее аудирование, необходимо управлять своим вниманием. Основа успеха работы устного переводчика заключается в умении слушать других.

- после шумного разговора в группе ваших приятелей постарайтесь вспомнить, что и кто из них сказал. Такой анализ нужно проводить как можно чаще;

- синхронное повторение чьей-либо речи с отставанием на 4-5 слов. Именно в таком упражнении вы тренируете свое внимание, заставляя себя держать в голове уже произнесенные слова и слушать только вновь появляющиеся;

- чтение про себя иностранного текста с громким произнесением чисел или какого-либо выученного стихотворения с обязательным последующим пересказом прочитанного глазами текста;

- быстрое и внимательное чтение небольшого текста сначала на родном, затем на иностранном языке. И тут же предлагается задание ответить на ряд вопросов к прочитанному тексту. Точность ответов на все вопросы говорит об умении управлять вниманием;

- решение каверзных психологических задач, заключенных в сравнении двух рисунков с поиском недостающих или несовпадающих деталей, это и нахождение порядковых чисел в таблице, и спрятанных на рисунке действующих лиц, и многое другое.

Наряду с умением слушать - очень важно научить студентов умению наладить обратную связь с партнерами в процессе слушания. В связи с этим нами уделяется внимание технике обеспечения обратной связи в процессе слушания.

### **3.3 Техника обеспечения обратной связи в процессе слушания**

Многие будущие переводчики сталкиваются с ситуациями, когда слышат в речи партнера что-то непонятное или двусмысленное, и это приводит их в большое замешательство. Чувствуя себя неуверенно, они не знают, как можно

восстановить прерванную коммуникацию. Специалисты в области общения представляют четыре приема установления обратной связи: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

**Расспрашивание** или выяснение. Это прямое обращение к говорящему, которое осуществляется с помощью разнообразных вопросов.

**На уточнение:** (Что и как я услышал?) Уточните, пожалуйста... (Clear up, please ....) Правильно ли я вас услышал...? (Was I right to hear you that...?) При ответе говорящий уточняет, повторяет или подтверждает правильность.

**На развитие:** (получение новой, дополнительной информации) В этом случае используют такие вопросы: Что? Где? Когда? Почему? Какой? Зачем? и т.п. Или: "Не могли бы вы сообщить дополнительно..., прокомментировать..., разъяснить более подробно". (Could you inform me about, comment on, clear up more in detail). Комментарий, то есть разъяснение, объяснение, новая информация.

**На отношение:** (к кому-нибудь или чему-нибудь) Как вы относитесь к ...? What is your attitude toward..? Что вы думаете о...? What do you think about?

**На понимание:** (Что и как я понимал?) Правильно ли я вас понял? (Was I right to understand you..?) - полное повторение тезиса; перефразировка; основная мысль сказанного; отражение своих чувств; отражение чувств партнера; развитие мыслей партнера; подведение итогов того, что понято и как понято.

**Перефразирование**, или вербализация. Перефразирование можно начать словами: «Насколько я мог вас понять,... As far as I could understand you...»; «Итак, вы полагаете... So, you suppose that... »; «Иными словами, вы считаете... In other words you consider...»; « Вы думаете... You think that...».

Обычно перефразирование как прием обратной связи, используется для выделения и уточнения только главных мыслей партнера.

**Отражение чувств.** При отражении чувств основное внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает говорящий, эмоциональной составляющей его высказываний. Ответ или эмоциональная реакция на чувства других очень важна для взаимопонимания. Человек проявляет эмоции тогда, когда информация для него особенно значима. Задача слушающего в этой ситуации показать собеседнику, что его понимают, и разделяют чувства или нет. В этом случае можно использовать следующие фразы: «Вы вроде бы огорчены... You seem to be disappointed...»; «Мне кажется, что вы испытываете... It seems to me, that you feel... »; «Вероятно, вас это очень расстроило ...It probably upset you...»; «Представляю, как вам тяжело... I can imagine how it is difficult to you now »; «Я вижу, как вы переживаете.. I see, how you worry about it...».

Отражение чувств предполагает наличие у собеседника психологической культуры, корректности и деликатности, умения всем своим видом показать искреннее сопереживание, сочувствие.

**Резюмирование.** Обобщение помогает связать отдельные части услышанной информации в единое целое. Тем самым, подводя итоги

сказанному, партнер дает понять говорящему, что его мысли поняты и восприняты. Резюме следует формулировать своими словами, используя, например, такие вступительные фразы, как:

«Вашими основными идеями, как я понял, являются... The main points of your speech as I've understood are...»; «Если подвести итог сказанному, то...If we sum up everything which was said we will...»; «То, что вы сказали, может означать...That, what you have said may mean...»; «Итак, вы считаете, что... So, you consider...»; «Обобщая то, что вы сказали... Summarizing what you have said...»; «Резюмируя сказанное вами, если я вас правильно понял, может означать следующее... Summarizing what you have said..., if I was right to understand you...».

Все вышеописанные приемы являются общими для всех, однако для переводчика они очень важны, так как им организовывается двуязычная коммуникация и очень важно, чтобы подобный тренинг проводили преподаватели, имеющие достаточный опыт переводческой деятельности в устном переводе. На основе диагностики техники слушания, оценки и самооценки студентов своего уровня умения слушать, выявления помех и трудностей эффективного слушания, разрабатываются рекомендации по развитию умения слушать, разработанные по возможности индивидуально каждому студенту.

В качестве общих рекомендаций по развитию слушания студенты знакомятся с приемами эффективного слушания [13; 14], а также с основными характеристиками идеального слушателя, выявленные Маделин Беркли-Ален в ходе специального исследования и описанные в книге «Забытое искусство слушать»[15].

Эффективное слушание и адекватное понимание обеспечивает успех взаимодействия в совместной деятельности партнеров, и данная проблема особо актуализирует умения переводчика понимать речевое и неречевое поведение разноязычных коммуникантов. И, поэтому мы особо обратили внимание в содержании тренинга диагностике и развитию умения взаимодействовать с разноязычными партнерами. Для этого нами предлагаются следующие задания тренинга.

### **3.4 Техника диагностики и развития интерактивных умений, т.е. умений взаимодействия**

В качестве диагностирующих тестов нами предлагаются «Речевые барьеры при общении», «Что говорят Вам мимика и жесты» [12, с.66,157-160].

Для того, чтобы оценить, насколько актуальны для вас речевые барьеры общения, насколько вы умеете "подать информацию", предлагаем ответить на вопросы, составленные американским психологом В. Маклини:

1. Когда вы сами говорите, следите ли вы внимательно за тем, чтобы слушатели правильно вас поняли?

Здесь и далее отвечайте "да" или "нет".

2. Подбираете ли вы слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?
  3. Обдумываете ли вы указания, прежде чем их высказать?
  4. Отдаете ли вы распоряжения в достаточно краткой форме?
  5. Если подчиненный не задает вопросов после того, как вы высказали новую мысль, считаете ли вы, что он ее понял?
  6. Ясно ли вы выражаетесь?
  7. Увязываете ли вы свои мысли, прежде чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?
  8. Поощряете ли вы вопросы?
  9. Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы выяснить их?
  10. Различаете ли вы факты и мнения?
  11. Усиливаете ли вы конфронтацию, противореча аргументам собеседника?
  12. Стараетесь ли вы, чтобы ваши партнеры во всем с вами соглашались?
  13. Используете ли вы профессиональный жаргон, непонятный слушателю?
  14. Говорите ли вы ясно, точно и вежливо?
  15. Следите ли вы за тем, какое впечатление производят ваши слова на слушателя, внимателен ли он?
  16. Делаете ли вы преднамеренные паузы в своей речи для того, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей?
- Если вы не задумываясь ответили "да" на все вопросы (кроме 5-го, 9-го и 13-го), то можно считать, что вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли.

После чего студентами выполняются упражнения и задания по развитию понимания и интерпретации речевого общения: «Вербальный шейпинг»; «Событие»; «Фраза»; вербальный тренинг «Кораблик»; Игра «Можем ли мы разговаривать».

**Упражнение: “Событие”.**

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится на данный момент.

По заданию преподавателя кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализирует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует.

После каждого пересказа руководитель спрашивает у рассказчика, правильно ли передана мысль, это ли содержание хотел рассказчик донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, ведущий просит других членов группы выполнить это задание еще раз, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

**Упражнение: “Фраза”.**

Группе зачитывается фраза известного мыслителя. Руководитель просит участников написать на листочках бумаги, кто автор фразы, что он хотел сказать этой фразой, почему она была высказана.

Например, “Есть люди скупые, как если они собрались жить вечно, и столь расточительные, как если бы они собирались умереть завтра”(Аристотель).

“Мы часто платим наши долги не потому, что так положено и это справедливо, а потому, что хотим облегчить наши будущие займы” (Ларошфуко).

“Можно делать ошибки, но нельзя строить ошибки” (Гёте).

### **Упражнение: «Вербальный шейпинг».**

Прочитайте про себя написанное ниже предложение. Озвучьте слова, как если бы вы играли на любом музыкальном инструменте. Внимательно прислушайтесь к вашей внутренней музыке. Повторите фразу несколько раз, добиваясь лучшего звучания.

"Я мыслю - следовательно, я существую..."

Насколько ясно звучат слова? Является ли мысль четкой и определенной? Нет ли в мысли мельчайшей бреши, кратких пауз, сомнения? Может быть, слова звучат слишком поспешно, потому что какая-то часть вашего разума хочет думать о другом? Хорошо ли оформлено в вашем сознании каждое слово? Не накладываются ли иные мелодии - мысли, которые оценивают или комментируют первую мысль?

- Повторите многократно одну и ту же мелодию, пока она не зазвучит правильно. Попробуйте разные музыкальные жанры - джаз, кантри, классику, рок и т.п.

- Произнесите фразу в уме с разной скоростью. Установите свою максимальную скорость очень быстро, но понятно. А теперь растяните фразу до 10 секунд, до целой минуты.

- Пропойте фразу про себя с разной громкостью. Произнесите слова громче. Сделайте их громкими, как звучание симфонического оркестра. Теперь произнесите ту же фразу, но потише. А теперь так тихо, чтобы вы едва смогли расслышать слова сквозь фоновый шум вашего сознания.

- Произносите слова, сосредотачиваясь на их смысле. Обращайте внимание на значение слов. Соедините слова вместе и постарайтесь понять самую суть идеи. Теперь повторите мысль, выделяя в предложении только одно слово, например. "Я мыслю - следовательно, я существую. И так с каждым шагом.

- Произнесите фразу разными голосами. Воспроизводите слова в вашем сознании так, как если бы их говорил кто-то другой. Попробуйте сказать их голосами и интонациями тех людей, которых вы хорошо знаете. Как бы сказали те, кого вы любите, а теперь те, кого вы ненавидите.

- Рисуйте слова в уме, не слыша их, или представьте, что мысль плывет, как клуб дыма в неподвижном воздухе. Не мешайте ей.

### **Упражнения по развитию культуры речи будущего переводчика:**

Упражнение 1 направлено на развитие умения - грамотно заканчивать любое предложение, даже если оно было начато не с самого удачного слова (что в работе переводчика встречается достаточно часто). Это упражнение можно практиковать на любой вырванной из контекста фразе, хотя предпочтительней выбирать не литературные произведения, а газетные статьи. Суть упражнения заключается в том, что одно и то же предложение

строится, начиная поочередно с разных составляющих его слов. Данное упражнение развивает умение владеть устной речью и полезно не только будущим переводчикам. Такое упражнение целесообразно делать и на иностранном языке при достаточном уровне владения им, который оно может только поднять.

Упражнение 2 вырабатывает умение пользоваться нейтральными изречениями при образовании лакун в воспринимаемом тексте. В работе переводчика нередко встречаются случаи, когда отдельные случаи, отдельные слова или словосочетания остаются недопонятыми или недослышанными из-за шума и неожиданных помех. И здесь остается одно - сказать таким образом, чтобы сказанное ни к чему не обязывало. Например (недослышанное или непонятое выделено курсивом):

«С 5 по 12 мая в России находилась группа бизнесменов Италии». – Перевод: «Как известно, не так давно Россию посетила группа бизнесменов Италии».

В качестве основной рекомендации по развитию речи является накопление языкового материала по следующим признакам:

- накопление эпитетов;
- накопление изречений для стандартных ситуаций в работе переводчика: обращения, приветствия, пожелания, выражения радости, благодарности, уважения, поддержки, соболезнования, признания заслуг;
- накопление синонимов, например: выступление, речь, спич, доклад, сообщение, заявление, слово.

Накопление языкового материала следует производить в тетрадке, куда выписываются отдельно эпитеты, отдельно синонимы, отдельно изречения для стандартных ситуаций. Записанный языковой материал повторяется всякий раз, когда у вас появляется возможность пополнить его. Тем самым вы поможете себе закрепить его в памяти [16, с.98-134; с.163-264].

В качестве общих рекомендаций предлагаются рекомендации от Гисберта Бронинга для успешной вербальной коммуникации: девять правил вербальной коммуникации [17, с.16-17].

### **Тест: «Что говорят вам мимика и жесты?»**

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи; в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин,

- а) да; б) нет; в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- а) вы радостно кричите «Привет!»; б) сердечным рукопожатием; в) слегка обнимаетесь; г) приветствуете их сдержанным движением руки; д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же. (Дайте три ответа).

- а) когда качают головой; б) когда кивают головой; в) когда морщат нос; г) когда морщат лоб; д) когда подмигивают; е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?  
а) ступни; б) ноги; в) руки; г) кисти рук; д) плечи.
6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению?  
(Дайте два ответа)  
а) лоб; б) брови; в) глаза; г) нос; д) губы; е) уголки глаз
7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что вы в себе обращаете внимание в первую очередь?  
а) как на вас сидит одежда; б) на прическу; в) на осанку; г) ни на что.
8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что...  
а) ему есть что скрывать; б) у него некрасивые зубы; в) он чего-то стыдится.
9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?  
а) на глаза; б) на рот; в) на руки; г) на позу.
10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) собранности.
11. Можно ли по вашему виду узнать типичного преступника?  
а) да; б) нет; в) не знаю.
12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что...  
а) первый шаг всегда делают именно мужчины; б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили; в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.
13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?  
а) словам; б) «сигналам»; в) он вообще вызовет у вас подозрение.
14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?  
а) просто фиглярство; б) они «заводят» публику; в) это выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?  
а) я смотрю совершенно спокойно; б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа; в) закрываю глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику?  
а) да; б) нет; в) только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно...  
а) глазами; б) руками; в) словами.
18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...  
а) «подсмотрены» у кого-то и заучены; б) передаются из поколения в поколение; в) заложены в нас от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак...  
а) мужественности; б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;  
в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да; б) нет; в) только у пожилых людей.

Подсчитайте число набранных вами очков.

1. а-2 б-4 в-3
2. а-1 б-3 в-0
3. а-4 б-4 в-3 г-2 д-4
4. а-0 б-0 в-1 г-1 д-0 е-1
5. а-1 б-2 в-3 г-4 д-2
6. а-2 б-1 в-3 г-2 д-3 е-2
7. а-1 б-3 в-3 г-2 д-0
8. а-3 б-1 в-1
9. а-3 б-2 в-2 г-1
10. а-3 б-2 в-1
11. а-0 б-3 в-1
12. а-1 б-4 в-3
13. а-0 б-4 в-3
14. а-4 б-2 в-0
15. а-4 б-0 в-1
16. а-0 б-2 в-1
17. а-3 б-4 в-1
18. а-2 б-4 в-0
19. а-3 б-2 в-1
20. а-4 б-0 в-2

**77-56 очков:** Bravo! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность: можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

**55-34 очка:** вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанное вам слова и руководствоваться ими.

**33-11 очков:** увы, язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. А напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестках окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: тело – это перчатка души.

### **Упражнение на «прочтение» невербальных сигналов.**

1. Каждый по очереди мимикой, действиями, жестами что-то сообщает, а все расшифровывают сообщение.
2. Уйдите из аудитории, например, как ушел бы ваш персонаж:
  - «Я - ночная птица»; «Я скользнула по лунному диску и исчезла»;
  - « Я искра от костра»; «Я поднялась вверх и погасла»;
  - « Я лось, я побрел по мелководью»;
  - « Я обезьяна, медвежонок, козленочек, кошка и т.п.»

P.S.: можно придумать походку для кого-нибудь другого.

3. Один из участников тренинга выходит за дверь. В его отсутствие придумывается задание и выбирается ведущий.

Затем приглашается участник, он должен понять задачу и выполнить задание, преданное ему невербальными сигналами. Ведущий показывает взглядом играющему, делает ли тот правильные действия или нет (теплый или холодный взгляд); лицо бесстрастное, мимикой пользоваться нельзя. Никто не помогает.

### **Упражнение на определение вида жестов, которые могут быть использованы при произнесении фраз:**

Все это не для меня.

Стучат, стучат и вверху и внизу.

Пришли и те и другие. Пусть это останется между нами.

Мы-то с тобой пойдем друг друга.

Пускай, пускай, оставь его.

Да что там, ну пусть.

Избавьте меня от этого, я этого не хочу.

Нет-нет, ни за что.

Так все напутано, такая неразбериха.

Никто ничего не поймет, полная сумятица.

Все это не совсем так.

Я с вами абсолютно не согласен.

Парень сказал: что-то я сомневаюсь...

Дай мне руку, не откажись простить меня.

Он протянул ему руку нерешительно.

Он стиснул ее так, что другой чуть не вскрикнул.

Не решаясь отвечать, он сначала повел одним плечом, затем другим.

Зазвенел телефон, он схватил трубку.

Примечание: изобразите жесты, описанные в предложениях. Оцените правильность демонстраций, пусть попробуют изобразить жесты разные участники, сделайте сравнительный анализ.

В обучении умениям взаимодействию с окружающими очень важное место занимают умения правильного понимания и интерпретации невербального общения, в связи с чем нами предлагаются следующие задания:

Задание 1. Приведите невербальные сигналы, специфичные для людей нашей страны.

Задание 2. Систематизируйте невербальные сигналы.

Задание 3. Интерпретируйте невербальные сигналы, используемые народностями стран запада, востока (американцами, англичанами, немцами, японцами и др.).

В качестве общих рекомендации по развитию умений и навыков невербального общения нами предложены рекомендации Гисберта Бронинга по использованию невербальных средств в деловом общении [17]

### **3.5 Техника и диагностика составления вопросов**

Во взаимодействии с разноязычными партнерами особое значение имеют вопросы, и поэтому нам представляется важным обучение студентов умению задавать правильные и уместные вопросы. И поэтому в содержании тренинга включены вопросы, их роль в двуязычной коммуникации, виды вопросов для переговоров, вопросы для избегания искажений в понимании.

Наиболее успешная модель переговоров была предложена в рамках Гарвардского проекта по переговорам, которая была построена на основе четырех базисных пунктов, все остальное является как бы их расширением:

1. Делайте разграничение между участниками и предметом переговоров.
2. Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.
3. Разрабатывайте взаимовыгодные варианты.
4. Настаивайте на использовании объективных критериев.

Перед переговорщиками стоит проблема эффективного общения. Двигаясь к цели, мы должны стремиться к тому, чтобы убрать все мешающие преграды. Поэтому в общении были обнаружены три такие «мешающие» проблемы:

1. Люди часто говорят непонятно.

Разъяснение: переговорщики могут стараться поймать собеседника в ловушку, они могут постараться произвести определенное впечатление. «Если каждый играет на публику, эффективное общение между сторонами совершенно невозможно».

2. Люди часто не обращают внимания на ваши слова.

Разъяснение: вы можете думать над своим выступлением и практически не слушать своего оппонента. «Но если вы не слышите, о чем говорит другая сторона, никакого общения нет».

3. Люди часто понимают не то, что на самом деле было сказано.

Разъяснение: Фишер и Юри приводят такой пример: в персидском языке значение слова «посредник» состоит в определении его как непрошеного и назойливого человека. Когда в 1980 г. Генеральный секретарь ООН К. Вальдхам прибыл, чтобы вести переговоры о захваченных в качестве заложников сотрудниках посольства США в Тегеране, он сказал, что приехал в качестве посредника для выработки компромисса. Через час после телепередачи его машину забросали камнями разгневанные иранцы [18, с.164].

А.П. Панфилова (12, с. 94-95) разработала виды вопросов для переговоров и торгов.

На начальной стадии таких видов деловой коммуникации, как переговоры и торги, целесообразно вести беседу таким образом, чтобы говорил партнер, а для этого его нужно побуждать к разговору. «Заставить» партнера говорить о своих проблемах, намерениях и потребностях можно с помощью специальных вопросов, например таких:

- о его мнениях;
- о фактах в его работе;
- наводящие вопросы, связанные одновременно с его бизнесом, деятельностью и выдвигаемыми инициативами. После этого необходимо использовать следующие виды вопросов:

- вопрос о согласии: «Хотели бы вы иметь такие преимущества?», поддерживающий участие партнера в беседе и формирующий у него благоприятный взгляд на предложение.

Если ответ «Нет», то тогда задается:

- вопрос-объяснение: «Почему?», выявляющий скрытые возражения.

Если нет уверенности в том, что партнер согласен на сделку, то задается:

- суммирующий вопрос-мнение: «Вот все выгоды... Что вы думаете по этому поводу?»

Если все равно нет уверенности, то задается:

- вопрос, связанный с поиском ориентиров: «Какие преимущества вас интересуют в большей степени?» «Могли бы вы перечислить ваши предложения?» После выяснения можно поставить:

- вопрос-заявление: «Если докажу, что это преимущество весомо, то примите предложение?»

Если ответ «Нет» после предыдущих вопросов, то задается:

- вопрос о скрытом препятствии: «Может быть, есть ещё какие-то причины для отказа». Таким образом, вы постепенно собираете информацию, позволяющую корректировать принимаемые решения.

Успех умений вербального и невербального общения очень сильно обусловлен наличием у партнеров психолого-этических умений, поэтому в данном тренинге мы попытались обучить студентов коммуникативным умениям этого плана.

Профессиональное общение в любой сфере обусловлено в большей мере деловым общением, нежели межличностным, и поэтому нами в рамках нашего тренинга особое внимание уделяется умениям вести деловой разговор и деловую беседу по телефону.

### **3.6 Техника диагностики и развития умений деловой коммуникации по телефону**

Беседа и тест по выявлению уровня культуры телефонного общения у студентов нами предлагается на основе проведения следующих заданий [12, с. 259-260]

### Тест «Культура телефонного общения»

В этом тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе **два балла (2)**, иногда – **один балл (1)**, никогда – **ноль баллов (0)**, а затем подсчитайте количество баллов.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника по телефону и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на столе.

14. Если во время беседы с посетителями звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

**25 и более баллов:** вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

**от 20 до 24 баллов:** в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но еще есть резервы для совершенствования.

**менее 20 баллов:** целесообразно ещё раз изучить правила.

Деловая беседа по телефону. Знание телефонного общения для менеджеров, юристов трудно переоценить, так как это самый простой способ быстрого установления контакта, телексы, телетайпы, факсы лишь дополняют его. Умение деловых людей вести телефонную коммуникацию влияет на их личный авторитет и на реноме фирмы, организации, которую они представляют. Большинство специалистов в деловом мире не имеют

специальной подготовки для ведения телефонных бесед и переговоров. Переводчики – референты, выполняя очень часто работу секретаря, также не имеют такой подготовки. В последнее время за рубежом широко практикуются внутрифирменные краткосрочные курсы по овладению основами работы с оргтехникой, где особое внимание уделяется телефонам. Владение беседой по телефону рассматривается как неотъемлемая часть образования «белых воротничков» новой формации. Нами предлагаются следующие упражнения по овладению техникой беседы по телефону:

**Упражнение 1. Как сознательно владеть голосом, чтобы произвести хорошее впечатление и убедить собеседника в ходе телефонного разговора?**

- Говорить надо медленно, спокойно, достаточно громко и внятно. Чем меньше времени в вашем распоряжении, тем меньше вы можете себе позволить углубляться в разъяснении того, что ваш собеседник не понял с первого раза.
- Выделяйте голосом особо значимые слова, меняйте интонацию.
- Сознательно меняйте силу голоса/ не говорите монотонно.
- Употребляйте короткие предложения, в которых формулируйте только одну мысль.
- Периодически делайте паузы, давая возможность собеседнику «переварить» сказанное вами.
- Говорите глубоким «бархатным» голосом зрелого («сорокалетнего») человека, не манерничайте. Благодаря этому вы произведете впечатление серьезного человека, вызывающего к себе доверие, а «не молодого неопытного новичка» или «старой нерасторопной калоши предпенсионного возраста».
- Говоря по телефону, сидите прямо, не напрягаясь. За счет этого вы будете дышать глубоко, держаться спокойнее, станете более сосредоточенным, голос будет более сочным.
- Не пытайтесь имитировать иностранный акцент и говорить на каком-либо диалекте, это выглядит глупо.
- Когда во время разговора вы улыбаетесь, голос делается более приятным.

**Упражнение 2. Как подготовиться к деловому разговору по телефону?**

*Цели:* Чего я хочу достичь? (главная цель разговора - промежуточная цель – дополнительная цель на случай отказа). Кому я хочу или должен позвонить?

*Время:* В какое время наиболее вероятно застать нужного мне человека на месте? (Разгар рабочего дня, период работы с деловой корреспонденцией, обеденное время, конец рабочего дня).

*Важные бумаги:* Какие важные документы мне могут понадобиться? (сведения о партнерах, деловая переписка, отчеты, досье на клиента, бизнес – план, рекламные бланки, блокнот для записей и пр.). Какие документы нужны моему собеседнику? (деловая переписка, рекламные проспекты и др.).

*Начало телефонного разговора:* Кто возьмет трубку? Что мне сказать, чтобы беспрепятственно и быстро связали с нужным мне человеком? Какую привлекательную «приманку» я использую, чтобы сразу создать благоприятную атмосферу и установить контакт? Как я обосную полезность этого разговора для моего собеседника? Какие открытые вопросы я хочу ему задать (тезисной форме)?

*Аргументы:* Каковы цели моего собеседника? Как я могу ему помочь достичь этих целей? Как я могу убедить собеседника в том, что предлагаемые мной услуги или продукт будут ему полезны? Как я могу побудить его к сотрудничеству? Какие доказательства, рекомендации и примеры я могу использовать? Какие вопросы мне может задать собеседник? Как я могу на них ответить?

*Возражения:* Какие возражения может привести мой партнер? Как я могу опровергнуть эти возражения? Что я не должен говорить? Что мой собеседник не будет мне говорить по своей воле? Каким образом мне подступиться к тем сведениям, о которых мой собеседник предпочел бы умолчать?

*Завершение телефонного разговор:* На какие компромиссы и уступки я могу пойти? Какой выход можно найти из столкновения интересов, так чтобы ни одна из обеих сторон не осталась в проигрыше? Как подвести итог разговору и добиться подтверждения согласия на заключение договора и будущую деловую встречу?

*Результаты телефонного разговора:* Самоконтроль: в какой степени я добился своих целей и целей своего собеседника? Какие результаты разговора необходимо записать? Кому следует о них сообщить? Какие действия нужно предпринять исходя из достигнутых в ходе телефонного разговора результатов?

**Задание по проведению телефонного разговора с иностранцем, который планирует приехать в ваш город** (в подготовке задания участвуют двое: иностранец и секретарь – референт, которому поручено уладить вопросы с организацией и обустройством иностранного гостя).

Практические рекомендации по развитию умений деловой беседы по телефону. В.И.Венедиктова в книге «О деловой этике и этикете [19] приводит краткий перечень того, что не следует и что следует делать в тот момент, когда в вашем офисе звонит телефон.

Таблица 2 Рекомендации по ведению деловой беседы по телефону

Не следует	Следует
1. Долго не поднимать трубку.	1.Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
2.Говорить «привет», «да», «говорите», когда начинаете разговор.	2. Сказать «доброе утро (день). Представиться и назвать свой отдел.
3.Спрашивать: «Могу ли я вам	3. Спрашивать: «Чем я могу вам

помочь?»	помочь?»
4. Вести две беседы сразу.	4. Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать.
5. Оставлять телефон без присмотра хотя бы не надолго.	5. Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.
6. Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.	6. Использовать бланки для записи телефонных разговоров.
7. Передавать трубку по много раз.	7. Записать номер звонящего и перезвонить ему.
8. Говорить: «все обедают», «никого нет», «пожалуйста, перезвоните».	8. Записать информацию, и пообещать клиенту перезвонить ему.

Кроме того, нельзя превращать беседу в допрос, задавать вопросы типа «С кем я разговариваю? Или что вам нужно? Надо следить за дикцией, не зажимать микрофон рукой, когда передаете что-то из разговора тем, кто находится в офисе – ваши комментарии может услышать партнер, разговаривающий с вами по телефону. В случае высказывания жалобы или рекламации не говорите партнеру, что это не ваша ошибка, что вы этим не занимаетесь и что вам это неинтересно.

Переводчик в силу специфики профессиональной деятельности очень часто находится в центре важных общественных событий, реализуя роль посредника в общении оратора с аудиторией, и поэтому ему необходимо овладеть умением публичного выступления.

### 3.7 Техника публичного выступления

Для выявления трудностей презентации и публичного выступления, в особенности при выполнении устного перевода предлагается провести беседу и ряд упражнений, разработанные Петровской Л.А. [20, с.37-40].

**Упражнения: «Разминка».** Во время этого короткого упражнения отрабатывается ориентировка в пространстве аудитории, установление первичного контакта и выбор способа обращения к аудитории и в то же время возможность окинуть взором всю аудиторию «от края и до края».

Обучаемым рекомендуется найти такое местоположение, при котором они чувствовали бы себя достаточно комфортно, а также, по возможности, видеть лица всех присутствующих. Несколько секунд (6-8) необходимо потратить, чтобы «освоиться»: расслабить мышцы лица и всего тела, потрогать микрофон, испытать кафедру на устойчивость и т.п., показав тем самым, что на время выступления выступающий чувствует себя здесь хозяином (символизация уверенности).

Затем следует обратиться к аудитории. Эта часть упражнения проводится в стиле «мозговой атаки» - обучаемые должны каждый раз использовать новые виды обращения, не повторяя предыдущие, вплоть до полного

исчерпания идей. Можно давать слово по второму и по третьему кругу. В процессе такой работы преподаватель поощряет только новизну, приветствует появление любого свежего способа обращения. Оценка степени контакта и анализ адекватности того или иного вида обращения проводится группой при обсуждении упражнения. Не стоит акцентировать внимание на неудачах. Лучше обсуждать лишь те выступления, которые вызвали положительную реакцию аудитории. Данное упражнение можно провести с помощью видеозаписи с целью последующего самоанализа выступающего своей самоподачей перед аудиторией.

**«Выступление без подготовки».** Перед участниками тренинга ставится задача в течение 2-3-х минут рассказать аудитории что-либо о хорошем известном предмете, явлении, событии. О предмете выступления обучаемый узнает за несколько секунд до начала самого выступления. Для структурной организации содержания выступления предлагается воспользоваться «фреймом» - перечнем параметров универсальной природы, которые задают «архитектуру» выступления.

В начале занятия преподаватель просит кого-либо из обучаемых приготовить «билеты» - написать на карточках слова, обозначающие темы выступлений, предметом которых могут быть разные явления и объекты, от животных и конкретных бытовых предметов до абстрактных вещей.

Пока готовятся списки, обучаемые составляют «фрейм» - на небольших листах бумаги крупными буквами (так, чтобы лежащий на столе текст хорошо читался в положении стоя) пишут основные пункты формального содержания выступления. Примерное содержание «фрейма»:

0. **ОПРЕДЕЛЕНИЕ** - видо-родовая отнесенность предмета, явления, события.

1. **ВНЕШНОСТЬ** – внешний вид предмета, характерные признаки предмета, явления, события.

2. **«ВНУТРЕННОСТЬ»** - состав и структура предмета или явления.

3. **СРЕДА** – типичная обстановка, в которой встречается предмет или явление.

4. **ОБМЕН** – характер обмена со средой обитания.

5. **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ** – практикуемые или возможные способы функционального использования предмета.

6. **ПРОИСХОЖДЕНИЕ** - онтогенез и / или филогенез предмета или явления.

7. **ПЕРСПЕКТИВЫ** – прогноз на будущее.

Как показывает практика, этих пунктов более чем достаточно для организации 2-х мин. выступления. Необходимо предупредить, что выступающий вправе пропустить некоторые пункты, добавить свои или вообще отказаться от предлагаемой структуры и изобрести свой способ организации содержания выступления. Но выступающих нужно попросить «для освоения» придерживаться, по возможности структуры «фрейма».

Листки с «фреймами» подписываются и сдаются преподавателю. Подготовленные к этому времени «билеты» кладутся на стол. Преподаватель

просит кого-либо из обучаемых наугад извлечь один из листочков из стопки «фреймов», что и определяет порядок выступления. Тот, чей листок оказался извлеченным из стопки, берет «билет», подходит к столу, располагает на нем свой «фрейм» и после небольшой паузы начинает говорить.

С этого момента начинается видеозапись выступления. Лучше всего записывать серии по 4-6 выступлений, а затем переходить к анализу видеозаписи. В анализе выступления необходимо обратить на два аспекта: оценка времени и наличие контакта с аудиторией. При этом анализ проходит с участием самих выступающих и аудитории.

**Упражнение: «Подготовленное выступление».** По процедуре оно идентично предыдущему упражнению и также проводится сериями по 4-6 выступлений. Проводится оценка времени, контактности, выразительности и убедительности. За исключением оценки времени остальные оценки проводятся с помощью шкал, аналогичных шкалам семантического дифференциала.

При анализе видеозаписи следует обратить особое внимание на жестикуляцию, выражающую отношение к предмету (жесты, направленные от себя, обычно выражают отрицательное отношение к обсуждаемому предмету, направленные к себе – наоборот, положительное) и аудитории (здесь наиболее важны жесты, символизирующие открытость-закрытость выступающего).

Некоторые типичные символы.

Руки, скрещенные на груди, обычно говорят об отстраненности от аудитории – «Мне холодно».

Руки, заведенные за спину, нередко читаются как выражение высокомерия.

Руки (рука) в кармане как свидетельство некоторой недоговоренности, скрытости, неискренности («фига в кармане»).

Ладони, обращенные к аудитории, обычно символизируют открытость.

Наклон корпуса вперед с опорой рук на поверхность стола выражает стремление войти в более близкий контакт, что нередко прочитывается как агрессивность («Горилла»).

Охват ладонью одной рукой подбородка призван изобразить доверительность («мыслитель»).

В конце занятия участникам тренинга дается задание составить самостоятельно или в группах по 3-5 человек проекты «Памятки выступающему перед аудиторией», в которой они формулируют основные правила организации публичного выступления. Таким образом, сами обучаемые разрабатывают практические рекомендации по развитию умений публичного выступления.

### **3.8 Техника диагностики и развития саморегулирования своего эмоционального состояния и поведения**

Для снятия сильного эмоционального напряжения во время общения, адекватного регулирования своего поведения эффективными приемами

оказываются умения находить общее и отличное между партнерами, и поэтому нами предлагаются следующие методики:

### **Упражнение «Грани сходства»**

«А теперь поразмышляем о том, что же нас объединяет в этом мире -таких разных, часто непонятных для других. Для этого нужно выбрать себе партнера и сесть рядом с ним, взяв при этом чистый лист бумаги и ручку.

Напишите заголовок «Наше сходство» и поставьте двоеточие.

Посмотрите внимательно на человека, сидящего рядом с вами. Он не похож на вас. Другой характер, рост, вес, цвет волос или глаз? Наверное, вы видите очень много различий. И, это естественно, ведь он – Другой. Но сейчас подумайте о том, что вас объединяет, в чем ваше сходство? Ведь оно есть.

Только нельзя об этом спрашивать вашего партнера. В течение 4-5 мин. Вы будете молча работать, заполняя ваш листок под заголовком «Наше сходство», думая об этом человеке и о себе одновременно, ведь нельзя написать о сходстве, думая только о ком-то одном.

При этом постарайтесь написать не только о чисто физических или биографических признаках, которые характерны для вас обоих. Они разумеется важны, но поразмышляйте больше о психологических качествах, которые вас могут объединять. Что это? Вы оба общительны и добры? Или оба молчаливы и замкнуты?

Именно этот стиль рекомендуется для ваших записей. Мы оба (е) добрые; Мы оба (е) тактичные; Мы оба(е) приятные в общении; Мы оба любим слушать музыку ит.д.

После того, как вы закончите перечисление сходств, нужно передать списки друг другу, чтобы выразить свое согласие или несогласие с тем, что написал ваш партнер. Если вы ничего не имеете против его записей, они остаются в списке. Если вас что-то не устраивает, вы просто вычеркиваете какую-то запись, тем самым, давая понять, что ваш партнер ошибся. После взаимного анализа вы можете обсудить результаты работы, особенно если есть вычеркнутые записи.

Примечания:

Во время выполнения этого упражнения ведущий должен внимательно следить за тем, чтобы участники не общались между собой. На время работы целесообразно включить легкую музыку. После выполнения этюда следует провести общегрупповое обсуждение его результатов и ощущений участников, давая возможность высказаться всем.

### **Упражнение «Грани различия»**

«На прошлом занятии мы с вами уже работали в парах, определяя, чем вы похожи друг на друга. Теперь нужно снова сесть рядом с прежним собеседником.

Попытайтесь вспомнить, что же вас объединяет? О чем вы писали в прошлый раз? Если за время, прошедшее после последнего занятия, у вас появились еще какие-то дополнительные соображения о том, что вас может объединить, чем вы похожи друг на друга, поделитесь этим со своим партнером. На это отводится 2-4 мин.

А теперь возьмите новый лист бумаги и напишите название «Наши различия». Посмотрите на человека, сидящего рядом с вами. Он похож на вас. Вы только что об этом говорили. Но в чем-то он отличается от вас. Что это? Другой тип темперамента? Иные привычки и взгляды на жизнь? Наверное, вы видите очень много различий. И это естественно, ведь он другой.

Подумайте о том, чем вы различаетесь, в чем вы разные?

Только нельзя об этом спрашивать вашего партнера. В течении 4-5 мин. Вы будете молча работать, заполняя ваш листок, думая об этом человеке и о себе одновременно, ведь нельзя написать о различии, думая только о ком-то одном.

При этом постарайтесь написать не только о чисто физических или биографических различиях. Они, разумеется, важны, но поразмышляйте больше о психологических характеристиках. В чем вы не похожи друг на друга? Один общительный, а другой замкнутый? Один очень принципиален, а другой мягок и уступчив во всем?

Рекомендуется следующий стиль ваших записей.

Ты более общителен, чем я.

Ты более тактичен, чем я.

После того, как вы закончите перечисление различий, передайте списки друг другу, для того, чтобы выразить свое согласие или несогласие с тем, что написал партнер.

Если вы согласны с его записью, то она остается в списке, если нет, вы просто вычеркиваете эту запись, тем самым, давая понять, что партнер ошибся в своем утверждении.

После такого взаимного анализа вы можете обсудить результаты работы, особенно если есть вычеркнутые записи».

Примечания:

Во время выполнения этого упражнения ведущий должен внимательно следить за тем, чтобы участники не общались между собой. На время работы целесообразно включить легкую музыку. После выполнения этюда следует провести общегрупповое обсуждение его результатов и ощущений участников, давая возможность высказаться всем.

### **3.9 Техника развития умений по освоению текстовых жанров в устном переводе**

Основными жанрами текстов, с которыми приходится работать устному переводчику, являются информационное сообщение, интервью, переговоры, дискуссия, публичная речь, декларация (манифест), доклад. С каждым из них переводчик должен уметь работать, и в качестве материала все они должны войти в обучение. Несмотря на то, что будущие переводчики изучают особенности данных жанров в ходе обучения устному переводу, мы посчитали включить специальные задания в содержание тренинга.

**Задание1.** Подготовить перевод интервью с известным человеком: кинозвездой, моделью, спортсменом, писателем или политиком. В задании участвуют два студента: один выступает в качестве корреспондента, другой в

роли интервьюируемого. Первый студент готовит вопросы и ход интервью. Второй - информацию, представляющую интерес для корреспондента.

**Задание 2.** Подготовить информационное сообщение на определенную тему. Здесь также могут участвовать два студента, один выступающий и другой переводчик.

**Задание 3.** Подготовиться к участию в деловых или политических переговорах, с участием также двух сторон, но число участников может быть больше, от 4-х и выше (представители и их переводчики).

**Задание 4.** Подготовиться к дискуссии актуальной темы на конференции, семинаре или симпозиуме. Число участников, как и в предыдущем может варьировать от 4-х и выше.

**Задание 5.** Подготовиться к различным видам публичной речи. Здесь можно разделить всех участников на группы, и определить с какой речью они должны выступить перед аудиторией. Вот примерный перечень:

1. Краткие поздравительные речи.
2. Речи на открытии выставки, памятника, бассейна, библиотеки ит.п.
3. Речи в честь присуждения награды.
4. Траурные речи.
5. Речи на открытии съездов и конференций.
6. Программные и тематические речи политических деятелей и деятелей культуры.
7. Научные доклады.

**Задание 6.** Подготовить декларацию и манифест. Так как данные виды представляют продукт коллективной деятельности, подготовка их должна проходить в группе, с обсуждением не только содержания, но и их оформления.

Все виды заданий требуют предварительной подготовки дома, работу со справочной литературой, необходимой лексикой, учета всех тех психолого-этических тонкостей, о которых говорилось в ходе тренинга. В оценке выполненных заданий принимает участие группа экспертов, состоящих из самих студентов и преподавателя. После выполнения заданий проводится анализ сильных и слабых сторон устного выступления, с последующей выработкой рекомендаций.

**Многоязычная конференция** представляет собой особые игровые занятия, которые проводятся в некоторых школах перевода. В ней участвуют переводчики с различных языков от 2 до 7 и более. Приглашается оратор (или диктор), который произносит речь или делает научный доклад на одном из языков перевода (английский, немецкий, французский, русский и т.п.) Его доклад синхронно переводит соответствующий переводчик на родной язык, а все остальные пользуются его переводом как исходным текстом. Предположим, докладчик говорит по-немецки, его речь переводится на английский, а с английского – уже на остальные языки. Все участники учебной конференции заранее получают материалы доклада или узнают тему доклада и собирают по ней информацию; особенно тщательно готовится переводчик, который переводит непосредственно докладчика. Многоязычная

конференция ценна прежде всего тем, что восстанавливает естественную обстановку работы синхрониста.

### **Игровой метод в обучении устному последовательному переводу**

Игровой метод, который используется в учебной многоязычной конференции, применяется иногда при обучении устному последовательному переводу. На занятии имитируется ситуация устного перевода: например, интервью или беседа двух иностранцев через переводчика. В качестве учебных «ораторов» привлекаются, как правило, носители языка. Для контроля процесса перевода в занятии должны участвовать, как минимум, два преподавателя. Тема и ключевые проблемы, а также вопросы, которые будут обсуждаться в «переговорах» или «интервью», готовятся заранее. Такие занятия чрезвычайно полезны для выработки переводческого поведения, переводческой тактики и поучительны как модель ситуации общения через переводчика: на них можно реально ощутить последствия ошибок переводчика и пронаблюдать, каков может быть их результат. Однако в системах обучения переводчиков этот метод применяется не часто, поскольку требует больших преподавательских затрат. И если переводчику удалось поучаствовать в нескольких таких занятиях – его счастье. Это облегчит его вхождение в профессиональную деятельность.

## **4. Техника развития умений по освоению текстовых жанров в письменном переводе**

Разнообразие текстовых жанров в письменном переводе очень велико, и потому мы предлагаем задания студентам по освоению следующих видов письменного перевода, наиболее часто встречающихся на практике.

**Задание 1.** Найти небольшой, не очень сложный научно-технический текст на иностранном языке, желательно неадаптированный текст и подготовить его полный письменный перевод. В задании участвуют также два студента: студенты обмениваются друг с другом заготовленными текстами, а перевод оставляют при себе. Засекается время, и студенты приступают к письменному переводу текстом, а после выполнения перевода заслушивают друг друга и обсуждают свой перевод и выполненный партнером перевод.

**Задание 2.** Найти научно-популярный текст на иностранном языке и подготовить его письменный перевод. Работа студентов выполняется по вышеизложенной методике.

**Задание 3.** Найти небольшой газетно – журнальный информационный текст и подготовить его письменный реферативный перевод. Работа студентов выполняется по вышеизложенной методике.

**Задание 4.** Найти деловое письмо, желательно оригинал и подготовить его полный письменный перевод. Здесь также студенты обмениваются текстами делового письма, переводят и совместно обсуждают варианты перевода, находя допущенные ошибки и проблемные вопросы, касающиеся перевода.

**Задание 5.** Найти рекламный текст в оригинале и подготовить его перевод. Работа выполняется также.

**Задание 6.** Выбрать книгу или художественную картину, хорошо знакомую партнеру и подготовить письменную аннотацию к ней. Можно принести эту книгу на занятие дать просмотреть партнеру и попросить подготовить краткую аннотацию на неё в письменной форме. После выполнения перевода студенты обмениваются переводами, обсуждают подготовленные аннотации.

Таким образом, все виды заданий по освоению жанров в письменном переводе требуют тщательной предварительной подготовки по нахождению оригинальных иностранных текстов, выполнения их перевода дома, сосредоточенности на переводе нового текста подготовленного партнером на занятии, обсуждения и оценки собственного перевода и перевода партнеров. При выполнении вышеизложенных заданий огромная роль предоставляется умению преподавателя, ведущему тренинг организовать продуктивную работу в парах, останавливаться на обсуждении основных особенностей перевода тех или иных жанров, поощрения деятельности студентов. Рекомендуется создать группу экспертов для разрешения спорных вопросов, объективной оценке выполненных заданий. После выполнения заданий проводится анализ сильных и слабых сторон письменных переводов, с последующей выработкой рекомендаций.

По завершении тренинга мы предлагаем студентам ответить на вопросы заключительной анкеты, которая позволит оценить результативность проведенной работы в ходе тренинга. Приведем ниже анкету:

1. Какое значение, на ваш взгляд, имели проведенные занятия для формирования у вас коммуникативных умений и навыков?

- А) очень важное;
- Б) существенное;
- В) несущественное.

2. Удалось ли Вам решить проблемы в общении?

- А) с окружающими;
- Б) с товарищами;
- В) с родителями.

3. Что удалось развить в преодолении имевшихся у Вас трудностей в общении?

- А) больше уверенности в себе;
- Б) умения слушать, наблюдать, адекватно воспринимать;
- В) речевые навыки;
- Г) неречевые навыки;
- Д) отдельные умения саморегуляции, управления своим эмоциональным состоянием.
- Е) Что ещё?

4. Какими коммуникативными умениями и навыками, Вы в большей степени овладели?

- А) Устанавливать контакт;
- Б) Развивать контакт;
- В) выходить из контакта;

5. Что удалось усовершенствовать в речевой профессиональной коммуникации?

- А) увеличили запас общеупотребительной и профессиональной лексики;
- Б) научились логике речевого высказывания;
- В) научились яркости речевого высказывания;

6. Уменьшились трудности в иноязычном общении?

- А) связанный с пересказом?
- Б) с постановкой вопросов и адекватным на них ответом?
- В) с выступлением перед аудиторией?
- Г) с проведением беседы на различные профессиональные темы?
- Д) с участием в дискуссии на профессиональную тему?

### Список рекомендуемой литературы:

1. Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. – М.: «Знание», 1988, - 64с.
2. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг. М.: «Гардарики», 2004.-223с.
3. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии.-СПб.: «Речь», 2002.-206с.
4. Петровская Л.А. Компетентность в общении. - М., издание Московского университета, 1989.- 216с.
5. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. «Рефл» «Ваклер», 2001.-651с.
6. Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации. М.: «Центр», 1998.-352с.
7. Кричевский Р.Л. Социальная психология: личность и общение. М.: РАГС, 2000.-114с
8. Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг межличностного общения. М.: «Знание», 1991.-48с.
9. Ковина Т.Е., Калеченко А.К., Агафонова И.Н. Коммуникативная культура и её экспертиза. СПб., 1996.-20с.
10. Прутченков А.С. Тренинг коммуникативных умений. Методические разработки занятий. М.: «Новая школа», 1993.-49с.
11. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению или как определить организаторские и коммуникативные качества личности. - М.: «Владос», 2001.-176с.
12. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб.: Знание, 2001.- 496с
13. Атватер И.Я. «Я вас слушаю». М., 1984;
14. Щёкина Г.В. «Как читать людей по их внешнему облику». Киев, 1993.
15. Беркли – Аллен М. Забытое искусство слушать.- СПб, 1997.
16. Алексеева И.С. Профессиональный тренинг переводчика. - СПб.: «Союз», 2005.- 288 с.
17. Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров. М., 1996.
18. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. «Рефл-бук», «Ваклер», 1999.-350с.
19. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. – М., 1999.
20. Петровская Л.А. Диагностика и развитие компетентности в общении.- М, 1991,

## СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	3
1. Психолого-педагогический тренинг в развитии коммуникативных умений специалистов.....	5
2. Методические рекомендации по организации и проведению психолого-педагогического тренинга.....	10
3. Цикл практических занятий по развитию коммуникативных умений..	13
3.1 коммуникативность, приветствие, представление, контакт.....	13
3.2 Техника диагностики и развития слушания и понимания.....	19
3.3. Техника диагностики и развития умений обеспечения обратной связи в процессе слушания.....	25
3.4 Техника диагностики и развития интерактивных умений в вербальной и невербальной форме.....	27
3.5 Техника диагностики и развития умений составления вопросов в ходе переговоров.....	34
3.6 Техника диагностики и развития умений деловой коммуникации по телефону.....	35
3.7 Техника диагностика и развития публичного выступления, подачи себя.....	39
3.8 Техника диагностики и развития умений саморегулирования своего эмоционального состояния и поведения.....	41
3.9 Техника развития умений по освоению текстовых жанров в устном переводе.....	43
4. Техника развития умений по освоению текстовых жанров в письменном переводе.....	45
Список использованной литературы.....	48

РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ СТУДЕНТОВ

**КАСЫМОВА ГУЛЬНАРА МАМАТБЕКОВНА**

Редактор

Подписано в печать

Формат 60x84 1,16. Бумага типографская. Ризограф.  
Усл. печ. л. Уч.-изд.л. Тираж **50** экз.  
Заказ № **12**  
Цена договорная.

Издание Университета имени Сулейман Демиреля  
**Издательский дом «»**  
040900, г. Алматы, Каскелен, ул. Абылай хана 1/1

