

sensitivity training. 151 students, including Ukrainian citizens and foreigners, were divided into control and experimental groups and were assessed with Rosenzweig Test and questionnaires. The activities designed for the experimental group included 15-minute discussions concerning multicultural issues. By analyzing proverbs, discussing family life issues, comparing values and beliefs, perception of time and distance, and other activities students were encouraged to explore the culture of their mates from countries other than Ukraine and develop their own positive cultural identity. The analysis proves that suggested approach promotes positive changes in students' social thinking, including overcoming general stereotypes and prejudices. The scores from Rosenzweig Picture-Frustration Study have indicated that respondents from experimental group are aimed to pursue goals despite frustration. The results of implementing complex program directed at the development of intercultural competence during the foreign language skills mastering revealed the participants' tolerant attitudes to various nations, expressed both in language and behaviour and in the overcoming of the psychological barrier of communicating with foreigner in English.

**Keywords:** multicultural student group, foreign language teaching, intercultural competence, psychosocial development, the type of reaction, the direction of reaction, group conformity rating.

*Отримано: 23.07.2014*

---

УДК: 316.28 : 159.943.7 – 057.875 (045)

*Шатило Юлія Петрівна*

### **ДІАГНОСТИКА КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СТУДЕНТІВ-МІЖНАРОДНИКІВ**

**Шатило Ю. П. ДІАГНОСТИКА КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СТУДЕНТІВ-МІЖНАРОДНИКІВ.** У статті виділено компоненти структури комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, враховуючи специфіку ділових переговорів. Представлено систему методів та методик для діагностики рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та результати емпіричного дослідження, які відображають рівень розвитку навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

**Ключові слова:** комунікативні навички ведення переговорів, структурні компоненти, студенти-міжнародники, констатуюча діагностика.

**Шатило Ю. П. ДІАГНОСТИКА КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ У СТУДЕНТІВ-МІЖНАРОДНИКІВ.** В статье выделены компоненты структуры коммуникативных навыков ведения переговоров у студентов-международников, учитывая специфику деловых переговоров. Представлена система методов и методик для диагностики уровня развития коммуникативных навыков ведения переговоров и результаты эмпирического исследования, отражающие уровень развития навыков ведения переговоров у студентов-международников.

**Ключевые слова:** коммуникативные навыки ведения переговоров, структурные компоненты, студенты-международники, констатирующая диагностика.

**Постановка проблеми.** Сучасний фахівець з міжнародних відносин часто опиняється в ситуації спілкування з представниками інших культур. В зв'язку з цим розширюється діапазон можливих ситуацій його комунікатив-

ної поведінки, від ефективності якої багато в чому буде залежить успіх його професійної діяльності. Таким чином, виникає необхідність особливої підготовки професіоналів даного профілю – формування і розвиток у них професійної комунікативної компетентності – здатності до здійснення якісного спілкування в різноманітних (в тому числі і проблемних) ситуаціях професійної взаємодії, вміння вести переговори на різних рівнях та ін.

Важливим компонентом формування та розвитку комунікативної компетентності студентів-міжнародників саме комунікативні навички ведення переговорів. Адже вміння вести ділові переговори та володіти навичками ділового спілкування займає важливе місце у майбутній професійній діяльності фахівців з міжнародних відносин. Дуже важливо правильно та вчасно їх діагностувати та розвивати ще у стінах вищого навчального закладу.

**Вихідні передумови.** Комунікативні навички є основою формування професійно-комунікативної компетентності, що характеризується, на думку Т.В. Симоненко, такими двома групами умінь, а саме: «загальнокомунікативними (забезпечують перебіг комунікацій в ситуаціях повсякденної міжособистісної інтеракції) та професійно-комунікативними (професійно значущі комунікативні вміння, що забезпечують комунікацію в умовах дидактичної інтеракції між адресантом і адресатом як суб'єктом навчальної взаємодії)» [4, с. 39]. Практично всі дослідники вважають, що необхідною умовою готовності майбутнього фахівця до професійної діяльності є високий рівень сформованості комунікативної компетентності. Як зазначено в Загальноєвропейських рекомендаціях з мовної освіти, «усі компетентності людини слугують, так чи інакше, здатності користувача мовою до спілкування і можуть розглядатися як аспекти комунікативної компетентності» [3], тому формування й удосконалення професійно-комунікативних навичок студентів повинно відбуватися протягом усього навчання.

Одна з основних особливостей крос-культурних переговорів – це відмінність у стилях комунікації [5, с. 525]. Я. Стейн говорить про те, що суть міжнародних переговорів полягає в спілкуванні [7], а шведський дослідник К. Йонссон присвячує комунікативному аспекту міжнародних переговорів спеціальне монографічне дослідження [6].

Проблеми підготовки майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин частково розглядалась у роботах В.В. Третько, Л.В. Волошина, М.М. Лебедева, Ю.В. Якимчук, В.В. Дубова та ін. Питання визначення рівнів сформованості особистісних якостей, до яких відносяться і комунікативні, завжди приваблював увагу як педагогів, так і психологів, найбільш відомими з яких є О.М. Леонт'єв, В.О. Сухомлинський, К.Д. Ушинський, Ш.О. Амонашвілі, Ю.К. Бабанський, І.П. Підласий, А.М. Алексюк, В.Ф. Шаталов, В.С. Ільїн, В.Д. Шадріков, Г.І. Щукіна тощо. У своїх роботах діагностику саме комунікативної компетентності та комунікативних навичок розглядали такі фахівці, як Л.С. Рудева, І.Н. Нестерова, І.А. Мамруч, О.О. Рембач, А.М. Гельбак та ін.

У процесі теоретичного аналізу сучасних наукових напрацювань не виявлено системи методів та методик для діагностики комунікативних навичок ведення переговорів, що і стало поштовхом до розробки відповідної системи.

**Цілі дослідження.** Виділити компоненти структури комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників, враховуючи специфіку ділових переговорів. Представити систему методів та методик для діагностики рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів та результати емпіричного дослідження, які відображають рівень розвитку навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

**Методика і результат дослідження.** Мета проведення констатуючої діагностики як першого етапу експериментального дослідження полягала у: перевірці і подальшому обґрунтуванні його актуальності; уточненні мети, завдань і гіпотези дослідження, з'ясуванні ставлення студентів і викладачів до необхідності розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників під час навчання у ВНЗ; подальшій розробці програми.

Методами реалізації констатуючого етапу дослідження були: опитування, яке здійснювалось через анкети; бесіди зі студентами та викладачами; тестування; метод самооцінки; метод експертних оцінок; спостереження за комунікативною активністю студентів; методи математичної статистики.

На першому етапі дослідження брали участь 185 студентів (I-V курс) та 30 викладачів Інституту міжнародних відносин.

Дослідження показало, що, на думку викладачів, у 20% майбутніх фахівців з міжнародних відносин низький рівень розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. 53% мають середній рівень та високий рівень – 27%.

100% опитаних викладачів вважають, що необхідно розвивати комунікативні навички ведення переговорів у майбутніх фахівців з міжнародних відносин під час навчання у ВНЗ.

Також дане опитування дало можливість визначити, які методи, на думку викладачів, найкраще підходять для розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників. На першому місці – комунікативний тренінг, потім проходження професійної практики, на третьому місці – ігрові методи.

Серед запропонованих навичок ведення переговорів, які необхідно розвивати для проведення ефективних переговорів, викладачами було виділено такі навички як: легко встановлювати контакт та підтримувати його, аргументувати свою позицію та приймати аргументації іншої сторони, ефективно слухати та задавати запитання, невербального спілкування, відповідати на протиріччя, визначати тип особистості співрозмовника, відповідати на протиріччя, безболісно виходити з конфліктних ситуацій, виділяти та нейтралізувати маніпуляції. Крім запропонованих нами навичок, 83% опитаних додали таку навичку, як враховувати крос-культурні розбіжності опонентів.

Опитування студентів дозволила нам визначити яку роль у своїй майбутній професійній діяльності вони відводять веденню переговорів. Головну роль відвели комунікативним навичкам 29% опитаних, 43% – важливу роль, 28% – значну роль.

Студенти оцінили свої знання про переговори, навички ведення переговорів та вміння їх практично використовувати на відмінно – 14%, добре – 21% , задовільно – 48%, незадовільно – 17%.

75% опитаних студентів вважають, що тренінг може допомогти у розвитку навичок ведення переговорів ефективним методом розвитку комунікативних навичок ведення переговорів, 13 % – частково та 12% – вважають, що тренінг не допомагає в розвитку комунікативних навичок ведення переговорів.

На запитання «Що заважає Вам краще розуміти людей», студенти відповідали: замкнутість в присутності малознайомих людей, прийняття лише своєї точки зору, суб'єктивізм, невпевненість у собі брак досвіду, сором'язливість.

Серед навичок, які були запропоновані у анкеті, найбільш необхідні для ефективного ведення переговорів, студентами було виділено такі навички, як: впевнено аргументувати свою позицію, переконання співрозмовника, легко встановлювати контакт та підтримувати його, приймати аргументації іншої сторони, відповідати на заперечення, ефективно слухати та активно задавати запитання, виділяти та нейтралізувати маніпуляції.

Підбір психодіагностичного інструментарію по визначенню рівня розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників проводився з урахуванням їх психологічного розвитку.

Згідно з традиційним виокремлення в соціальній психології соціально-перцептивного, комунікативного та інтерактивного аспекту спілкування. Розвиток комунікативних навичок також можемо розглядати у плані трьох вказаних аспектів.

Орієнтуючись на особистісний підхід, який передбачає виділення двох взаємопов'язаних, але якісно відмінних рівнів спілкування – зовнішнього (поведінкового) і внутрішнього (ціннісного) (К.О. Абульханова-Славська, О.О. Бодальов, В.М. Мясичев та ін.), зважаючи на прийняту в соціальній психології диференціацію комунікативної, перцептивної й інтерактивної сторін спілкування (Г.М. Андреева, Л.А. Петровська та ін.), а також враховуючи специфіку професійної діяльності майбутніх фахівців у сфері міжнародних відносин та, беручи до уваги виділені О.О. Рембач [2] у структурі культури ділового спілкування чотири взаємопов'язані компоненти: інформаційно-мовленнєвий, перцептивно-когнітивний, операційно-діяльнісний і мотиваційно-особистісний.

Взявши за основу ці два підходи та користуючись термінологією А.М. Гельбак [1], ми виділили компоненти структури комунікативних навичок ведення ділових переговорів у студентів-міжнародників, враховуючи специфіку ведення ділових переговорів.

Психотехнічний – пов'язаний з комунікативною стороною спілкування та відображає комунікативно-смісловий аспект взаємодії під час ведення переговорів: включає навички вірно передавати й отримувати інформацію, оптимально використовуючи вербальні й невербальні засоби спілкування, можливість ефективно долати психологічні бар'єри під час спілкування; володіння прийомами ведення продуктивної дискусії в ситуаціях ділової взаємодії.

Експресивний – пов'язаний з перцептивно-рефлексивними та емпатійними функціями спілкування (навички адекватно сприймати партнерів у пе-

реговорному процесі, оцінювати їх та себе в ньому, емоційно відгукуватися на стан його учасників, правильно сприймати й оцінювати саму ситуацію спілкування, прогнозувати її розвиток тощо); розуміння мотивів, цілей, установок, соціальних і рольових позицій партнерів по діловому спілкуванню.

Інтерактивний – пов'язаний із взаємодією між учасниками спілкування (включає навички організовувати взаємодію, встановлювати контакти і підтримувати їх, впливати на партнерів по спілкуванню, зберігаючи при цьому власну автономність тощо); типові стратегії, моделі, способи і прийоми організації взаємодії, які дають змогу ефективно здійснювати ділове спілкування.

Методика комплексного дослідження психологічної структури комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників об'єднує декілька шкал, які виразно окреслюють три основні взаємопов'язані компоненти структури комунікативних навичок ведення переговорів.

Дані компоненти вважаємо системою взаємопов'язаних і взаємозумовлених складових структури комунікативних навичок ведення переговорів.

Для вимірювання комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників в нашому дослідженні було застосовано комплексну діагностику – сукупність різнотипних стандартизованих методик, тестів, опитувальників. Головним його завданням стала розробка моделі змісту та структури комунікативних навичок ведення переговорів з наступною її експериментальною перевіркою.

В експерименті взяли участь 147 студентів інституту міжнародних відносин.

Для експериментального вивчення комунікативних навичок ведення переговорів нами було розроблено модель психологічного дослідження. Проведений нами констатувальний експеримент складався з 3-х етапів.

У ході першого етапу: збір діагностичних даних; експериментальне дослідження комунікативних навичок за допомогою психодіагностичного комплексу стандартизованих тестів та методик, що увійшли до додаткової частини констатувального експерименту; статистична обробка результатів тестування за допомогою комп'ютерних програм: якісний, кількісний, корелятивний аналіз даних.

На 2-му етапі проводився аналіз результатів дослідження.

На 3-му етапі здійснюється розподіл вибірки досліджуваних за рівнем сформованості їхніх комунікативних навичок ведення переговорів.

Програма емпіричного дослідження містить три блоки діагностичних засобів, за допомогою яких отримано емпіричну інформацію про особливості розвитку комунікативних навичок ведення переговорів (див табл. 1).

На другому етапі констатувального експерименту дослідження нами були зібрані діагностичні дані та проведене експериментальне дослідження комунікативних навичок за допомогою психодіагностичного комплексу стандартизованих тестів та методик, що увійшли до додаткової частини констатувального експерименту. Після експериментального дослідження була проведена статистична обробка результатів тестування за допомогою комп'ютерних програм: якісний, кількісний, корелятивний аналіз даних.

**Методологічної база дослідження  
комунікативних навичок ведення переговорів**

Комунікативні навички		Методики	
Компоненти	Психотехнічні	«КОС-2» (Синявський-Федоришин), «Чи вмієте Ви слухати?», «Чи вмієте Ви слухати співбесідника?» (Д. Райгородський), Чи вмієте ви чітко висловлювати свої думки?, Тест «Експресивна поведінка людини»	Самооцінка навичок та умінь ділового спілкування
	Експресивні	Методика експрес-діагностики емпатії І. Юсупова (для студентів першого курсу), Методика діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойко. (для студентів четвертого курсу), Методика діагностики «перешкод» в установленні емоційних контактів В.В. Бойко	
	Інтерактивні	Опитувальник: Оцінка комунікативних навичок, Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В.В. Бойко	

На третьому етапі нами було проведено аналіз результатів дослідження та здійснено розподіл вибірки досліджуваних за рівнем сформованості їхніх комунікативних навичок ведення переговорів.

Дана діагностика дає змогу прослідкувати динаміку усіх трьох компонентів структури комунікативних навичок ведення переговорів у студентів міжнародників (див. таблицю 2).

У 32% студентів першого курсу та у 21% четвертого на високому рівні знаходиться експресивний компонент, психотехнічний компонент на високому рівні у 26% першокурсників та у 29% опитаних студентів четвертого курсу, інтерактивний компонент – 27% першокурсники, 44% студенти четвертого курсу. Ми можемо помітити, що порівняно з першим курсом на четвертому більший відсоток студентів, які мають високий рівень психотехнічного та інтерактивного компоненту, а от кількість студентів, у яких експресивний компонент на високому рівні знизився. Студентам молодших курсів легше адекватно сприймати партнерів у переговорному процесі, оцінювати їх та себе в ньому, емоційно відгукуватися на стан його учасників, правильно сприймати й оцінювати саму ситуацію спілкування, чим студентам старших курсів.

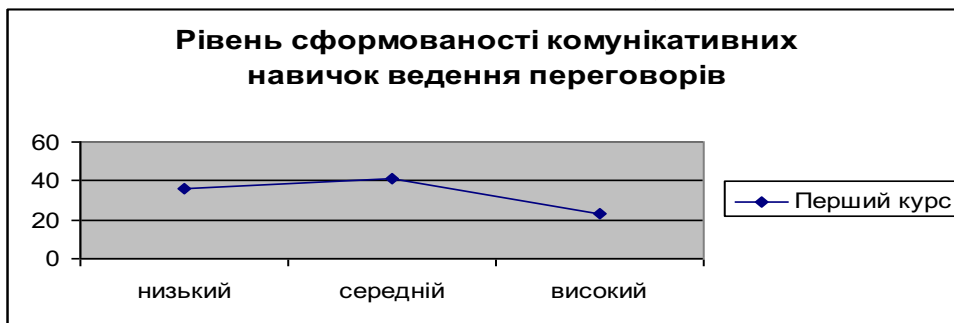
Проведене дослідження дозволило нам за допомогою різноманітних методів та методик здійснити розподіл вибірки досліджуваних за рівнем сформованості їхніх комунікативних навичок ведення переговорів.

Таблиця 2

**Динаміка сформованості компонентів структури комунікативних навичок ведення переговорів у студентів міжнародників першого та четвертого курсу (у %)**

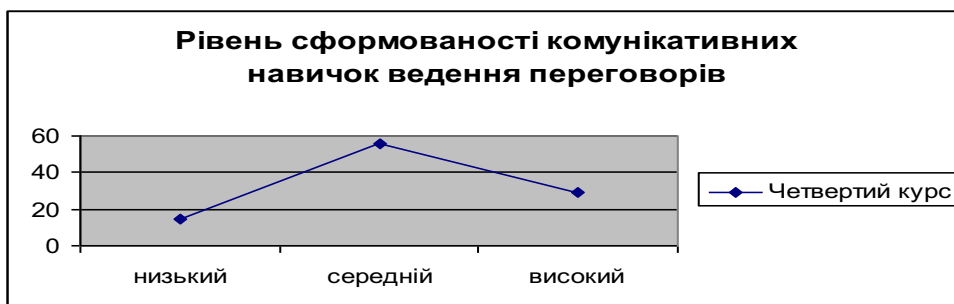
Рівень	Низький		середній		Високий	
	I курс	IV курс	I курс	IV курс	I курс	IV курс
Психотехнічний	28	21	47	50	26	29
Експресивний	16	17	52	62	32	21
Інтерактивний	19	7	54	49	27	44

Було виявлено, що високий рівень комунікативних навичок ведення переговорів мають 23% опитаних студентів першого курсу, 41% мають середній рівень та низький рівень мають 36% першокурсників (див. рис. 1).



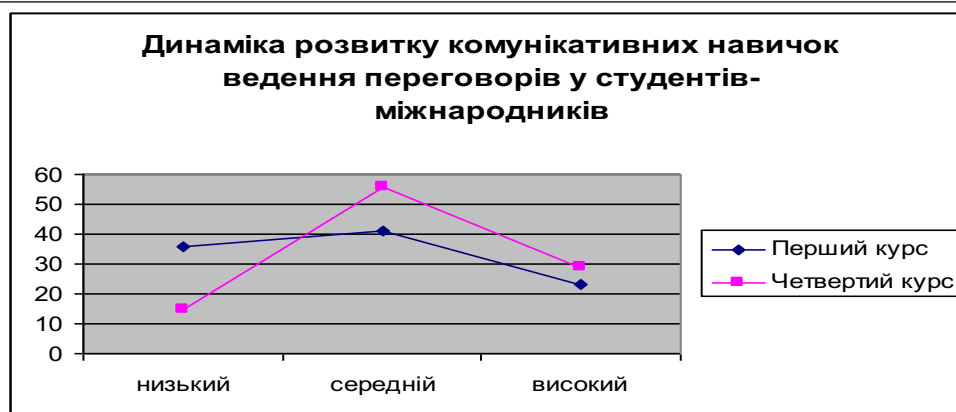
**Рис. 1. Рівень сформованості комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників (перший курс)**

Серед опитаних студентів четвертого курсу було виявлено, що 29% мають високий рівень сформованості комунікативних навичок ведення переговорів, 56% – середній та 15% мають низький рівень сформованості (див. рис. 2).



**Рис. 2. Рівень сформованості комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників (четвертий курс)**

Ми можемо помітити динаміку розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів першого та четвертого курсу майбутніх фахівців з міжнародних відносин. Помітно підвищився рівень навичок з низького до середнього (див. рис. 3), дану статистику підтвердили і опитані нами експерти. Це є недостатнім для майбутніх фахівців з міжнародних відносин, адже ведення переговорів займає важливе місце у їхній майбутній професійній діяльності, тому нами було розроблено комунікативний тренінг для підвищення рівня сформованості комунікативних навичок ведення переговорів та перевірено ефективність тренінгу на практиці.



**Рис. 3. Динаміка розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників (перший, четвертий курс)**

**Висновки та подальші перспективи дослідження.** Було виявлено, що у опитаних нами студентів першого курсу інституту міжнародних відносин переважає середній та низький рівень сформованості комунікативних навичок ведення переговорів. У студентів четвертого курсу даного профілю переважає середній рівень сформованості.

Порівнюючи студентів першого та четвертого курсу, нами було виявлено, що помітно підвищився рівень навичок з низького до середнього, дану статистику підтвердили і опитані нами експерти. Це є недостатнім для майбутніх фахівців з міжнародних відносин, адже ведення переговорів займає важливе місце у їхній майбутній професійній діяльності.

Отримані результати доцільно враховувати в подальшій розробці програм розвитку комунікативних навичок ведення переговорів у студентів-міжнародників.

#### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Гельбак А. М. Розвиток комунікативних навичок у підлітковому віці засобами фасилітаційного впливу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / А. М. Гельбак. – К., 2010. – 20 с.
2. Рембач О. О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О.О. Рембач; Кіровоград. держ. пед. ун-т ім. В.Винниченка. – Кіровоград. – К., 2005. – 20 с.
3. Ромащенко І. Формування комунікативної компетентності маркетологів іншомовного спілкування англійської мови як основоположна складова сучасної освіти [Текст] / І. Ромащенко // Молодь і ринок. Щомісячний науково-педагогічний журнал. – 2011. – № 2 (73). – С. 23-27.
4. Симоненко Т. Лінгводидактичні засади формування професійної комунікативної компетенції студентів філологічних факультетів / Українська мова і література в школі. – 2006. – № 6. – С. 39-41.
5. Спэнгл М. Переговори. Решение проблем в разном контексте / Пер. с англ. – Х. : Гуманитарный Центр, 2009. – 592 с.
6. Jonsson Ch. Communication in International Bargaining. L.: Pinter Publishers, 1990.
7. Stein J. G. International Negotiation: A Multidisciplinary Perspective // Negotiation Journal. 1998. № 4. P. 221–231.



**SPYSOK VYKORYSTANYH DZHEREL**

1. *Hel'bak A. M.* Rozvytok komunikatyvnykh navychok u pidlitkovomu vitsi zasobamy fasylytatsiynoho vplyvu : avtoref. dys. na zdobuttya nauk. stupenya kand. psykhol. nauk : spets. 19.00.07 «Pedahohichna ta vikova psykholohiya» / A.M. Hel'bak. – K., 2010. – 20 s.
2. *Rembach O. O.* Formuvannya kul'tury dilovoho spilkuvannya maybutnikh mizhnarodnykiv-analitykiv : avtoref. dys. na zdobuttya nauk. stupenya kand. ped. nauk : spets. 13.00.04 «Teoriya i metodyka profesiynoyi osvity» / O.O. Rembach; Kirovohrad. derzh. ped. un-t im. V.Vynnychenka. – Kirovohrad. – K., 2005. – 20 s.
3. *Romashchenko I.* Formuvannya komunikatyvnoyi kompetentnosti marketolohiv inshomovnoho spilkuvannya anhliys'koyi movy yak osnovopolozhna skladova suchasnoyi osvity [Tekst] / I. Romashchenko // Molod' i rynek. Shchomis-yachnyy naukovopedahohichnyy zhurnal. – 2011. – № 2 (73). – S. 23–27.
4. *Symonenko T.* Lihvodydaktychni zasady formuvannya profesiynoyi komunikatyvnoyi kompetentsiyi studentiv filolohichnykh fakul'tetiv / Ukrayins'ka mova i literatura v shkoli. – 2006. – № 6. – S. 39–41.
5. *Spénhl M.* Perehovory. Reshenye problem v raznom kontekste / Per. s anhл. – KH. : Humanytarnyy Tsentr, 2009. – 592 s.
6. *Jonsson Ch.* Communication in International Bargaining. L.: Pinter Publishers, 1990.
7. *Stein J. G.* International Negotiation: A Multidisciplinary Perspective // Negotiation Journal. 1998. № 4. P. 221–231.

**Shatylo Iu. P. DIAGNOSIS OF COMMUNICATION SKILLS IN NEGOTIATING FOR FUTURE SPECIALISTS IN INTERNATIONAL RELATIONS.** The article highlights the components of the structure of communication skills in negotiating for future specialists in international relations. The paper presents a system of methods and techniques for the diagnosis of the development of communication skills in negotiation. The article reports the results of empirical studies that reflect the level of communication skills in negotiating of the future specialists in international relations. The research divides the sample in terms of developing their communication skills in negotiation. First-year students of the Institute of International Relations have medium and low level of communication skills in negotiating. Fourth-year students have the average level of development of skills. We compared the level of communication skills in negotiating of the students first and fourth year of study. We found that increased levels of skills from low to medium. It is not sufficient for future specialists in international relations, because negotiation plays an important role in their future careers.

**Keywords:** communication skills in negotiation, structural components, future specialists in international relations, the decisive diagnostics.

*Отримано: 10.07.2014*

---