РОЗДІЛ 1
НАВИЧКИ ТА ОБРАЗ СУЧАСНОГО ВИКЛАДАЧА ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

Василенко Г. В.

РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ВИКЛАДАННІ ІНОЗЕМНОЇ МОВИ ДЛЯ СПЕЦІАЛЬНИХ ЦІЛЕЙ

Глобалізаційні процеси сьогодення вимагають від фахівців здатності протистояти викликам, швидко і вправно оволодівати новими знаннями і навичками, серед яких знання іноземних мов, мультикультурна обізнаність є обов'язковими компонентами професійної компетентності сучасних професіоналів. Вміння спілкуватися англійською мовою визнане базовим життєвим вмінням XXI століття. Останнім часом дедалі більшого значення набуває розуміння того, що емоційний інтелект є основним фактором впливу не тільки на якість життя, але й на успіхи в будь-якій сфері людських устремлінь. Вплив емоційного інтелекту на процес навчання мови є навіть ще більшим, оскільки мова, яку ми вживаємо, відображає нас самих, те, наскільки ми в ладу з собою, які ми є і якими прагнемо бути. Вивчення нової мови – це трансформація, внутрішнє

збагачення і саморозвиток, це шлях сповнений відкриттів. Емоційний інтелект дає можливість пройти цей шлях легше та розвинути таланти і здібності до вивчення мов.

Якщо коефіцієнт розумових здібностей (IQ) вважається традиційним засобом визначення здібностей і потенціалу особи, то емоційний інтелект (EQ) є критерієм нового світу в новому столітті. Якщо людина наділена емоційним інтелектом, то вона напевно буде сильною і переконливою, яскравою і успішною та матиме повноцінні і гармонійні стосунки з іншими. У Європі зараз побутує такий вислів: «Завдяки IQ ви влаштовуєтесь на роботу, а завдяки EQ ви робите кар'єру». Емоційний інтелект, здатність розуміти і контролювати власні емоції та розпізнавати емоції інших і відповідно реагувати на них, є дуже важливим і ефективним вмінням XXI століття. Зважаючи на актуальність теми, маємо на меті визначити роль емоційного інтелекту в процесі викладання іноземної мови професійного спілкування майбутнім фахівцям гуманітарної сфери. Для досягнення мети маємо вирішити такі завдання: узагальнити зібраний матеріал науково-критичних джерел стосовно змісту і функцій емоційного інтелекту та його впливу на професійну діяльність; з'ясувати особливості застосування емоційного інтелекту в

сфері професійної освіти, зокрема у викладанні іноземної мови майбутнім фахівцям соціально-культурного сервісу; висвітлити деякі ідеї та розробки про розвиток емоційно-інтелектуальних навичок у процесі навчання іноземної мови з власного досвіду, зокрема про використання елементів драми, інфотейнменту, сторітелінгу.

Зміни в епоху цифрової революції актуалізують знання з емоційного інтелекту. Як зазначає Ю. Федорова, зміна економічної парадигми позначається на привертанні уваги до людського капіталу, бо додану вартість продукції створюють знання та інтелект людини. Згадана зміна вимагає вмінь розуміти клієнта чи партнера, здійснювати вплив через довіру й ефективність комунікації [6]. Зміни в інформаційному суспільстві, де відбувається постійне оновлення інформації та знань, зумовлюють зміни вимог до кваліфікації та освітньої підготовки фахівців. Як наслідок, виникає необхідність постійного підвищення компетентності та впровадження безперервної освіти. У зв’язку з цим Ю. Федорова звертає увагу на ТОП-10 навичок 2020 за Давоським економічним форумом, а саме: комплексне розв’язання проблем; критичне мислення; творчі здібності; вміння керувати людьми; ефективно взаємодіяти з людьми; емоційний інтелект; вміння

виражати власну думку та приймати рішення; орієнтація на клієнта; вміння вести переговори; гнучкість розуму [6].

Виникнення поняття емоційного інтелекту пов'язують з іменем Д. Гоулмана, який визначив п'ять елементів емоційного інтелекту: самоаналіз, самоконтроль, мотивація, емпатія, соціальні навички. Його книга, що була видана в середині 90-х років минулого століття, стала світовим бестселером [12]. Дж. Мейєр і П. Саловей є авторами теорії емоційно-інтелектуальних здібностей, згідно з якою когнітивна сфера або інтелект включає функції людської пам'яті, міркування, судження й абстрактного мислення, в той час як емоційний аспект включає емоції як такі, настрої, стан оцінювання та інші почуття Емоційний інтелект визначається ними як критерій підвищених емоційних і розумових здібностей, а не все, що пов'язане з когніцією чи емоцією. [14, p.4].

Є. Спіровська Тевдовська дає детальне висвітлення діаграми, розробленої Дж. Мейєром і П. Саловеєм та на теоретичних розробках вчених обґрунтовує можливості застосування теорії емоційного інтелекту у сфері освіти, зокрема навчанні іноземної мови. Так, нижчий рівень у цій діаграмі включає здатність сприймати і виражати емоції, виявляти їх у собі і в інших та розрізняти емоції;

наступний рівень включає емоційну фасилітацію мислення, що пов’язане зі спрямуванням уваги, формуванням суджень та можливістю емоційних станів бути задіяними у вирішенні специфічних проблем; далі йде розуміння й аналіз емоцій, застосування емоційних знань, тобто ідентифікація та інтерпретація значення емоцій, що передаються, здатність розуміти складні почуття і переходи між емоціями; найвищий щабель у діаграмі включає рефлективне регулювання емоцій, що сприяє емоційному й інтелектуальному зростанню, тобто здатність залишатися відкритим до різних почуттів, ефективно відстежувати й управляти емоціями, сприяючи позитивним і стримуючи негативні емоції [19, p. 126]. Узагальнено діаграма представляє емоційно-інтелектуальні вміння, що точно описують психологічні процеси, а саме: сприйняття емоцій, фасилітація мислення, розуміння емоцій та управління емоціями [19, p. 127].

Оскільки емоційний інтелект включає розуміння й оцінку поведінкових патернів, він має відношення до розвитку як окремого індивіда, так і організації. В освіті він може застосовуватися до інституцій, викладачів та студентів шляхом підтримки і стимулювання академічного успіху діями на зменшення негативних почуттів і

зниження рівня тривожності під час навчального процесу. На інституційному рівні варто робити акцент на створенні сприятливого мікроклімату задля підвищення EQ студентів, а тому усвідомлення причетності, безпека та цінність є важливими чинниками здорової атмосфери навчального закладу. На думку Стіва Дарна, інституції та викладачі є відповідальними за сприяння таким станам: причетності – усвідомлення належності до школи чи університету; заспокоєння та відновлення довіри під час труднощів; єднання – полегшення у зав'язуванні дружніх стосунків; посвячення та ознайомлення студентів з усім, що пропонує заклад; навчання, в якому мають сенс вміння вчитися, управління часом і зменшення стресу; холізм – баланс академічної навчальної та фізичної і соціальної активності [10].

Емоційний інтелект є важливим чинником мотивації студентів і учнів. Курс є успішним тоді, коли розкриває позитивні емоції в студентах, що сприяє привабливості як окремого курсу, так і навчання в цілому. На думку К. Раду, вчителю потрібно мати самоконтроль і чітку збалансованість між обмеженнями і правилами, з одного боку, та гнучкістю і гумором з іншого [16, p. 272]. Не зважаючи на те, що застосування емоційного інтелекту

в освіті натикається на труднощі пов'язані з розкладом, програмами, кількістю студентів в аудиторії тощо, дослідниця наголошує на тому, що він має бути в освіті не тільки на рівні ідеї, але й важливим елементом у навчальному процесі, оскільки допомагає викладачам мотивувати студентів і формувати їхню поведінку. Спираючись на власний досвід викладання бізнесу англійською для міжнародних студентів, авторка радить викладачам мати набір викладацьких методів і стилів та застосовувати їх відповідно до кожної групи, враховуючи культуру походження, рівень підготовки студентів, їхні настрої та інтереси [16, p. 274].

Емоції займають центральне місце в мотиваційній структурі. Позитивні емоції підвищують продуктивність когнітивних процесів. Інтерес, допитливість, зацікавленість є тими чинниками, що пробуджують мотивацію та сприяють процесу пізнання і в навчальній діяльності виражаються в активності студентів. Заслуговує на увагу твердження С. Понікаровської про те, що головною умовою перетворення пасивного інтересу в активний є оптимальність рівня знань, щонайменша різниця між наявними та необхідними знаннями, бо невеликий ступінь незнання викликає цікавість, а великий

– острах, що породжує невпевненість, апатію. До того ж, із зацікавленістю вчаться у тих викладачів, яких люблять і поважають. Залежність «викладач – його предмет» є непорушною [4, с. 184].

Кожен викладач напевне добре усвідомлює наскільки важливо створити доброзичливу і здорову робочу атмосферу для того, щоб двосторонній процес навчання проходив вільно, легко і приємно та був плідним і корисним для обох сторін. Викладачам слід враховувати декілька етапів стимулювання навчального процесу та пізнавальної діяльності, а саме: забезпечити появу у студентів позитивних емоцій щодо навчального процесу, його форм, змісту і методів; створити ситуації успіху в навчанні; зважати на власний емоційний стан, який часто визначає успіх його професійної діяльності, викликає творчий настрій у студентів, що відображається на їхній розумовій діяльності, легкості або складності мисленнєвих операцій [4, с. 187].

У статті про роль емоційного інтелекту в освіті неможливо не згадати українського класика педагогіки ХХ століття, В. Сухомлинського, який за своє недовге життя написав велику кількість цінних для освітян робіт, що видавалися багато разів та перекладені 53 мовами світу. Це

він вважав справжнє виховання щонайперше турботою про людське щастя, порівнював знання без виховання з мечем у руках божевільного, наполягав на формуванні національно-естетичного світогляду в найкращих традиціях, вчив осмислювати світ через красу природи. Він значно випереджав свій час і, хоча тоді не існувало поняття емоційного інтелекту, його праці дають нам багато цінного й корисного саме для розуміння й розвитку емоційно-інтелектуальних здібностей учнів та самих педагогів. За В. Сухомлинським, допитливість, зацікавленість – це одвічні й невикорінні людські риси. «Де немає зацікавленості – немає школи. Інтелектуальна байдужість, убогість інтелектуальних емоцій – все це притупляє чутливість до мудрості, до новизни, до багатства і краси думки та пізнання. Якщо на уроці, після розповіді вчителя, немає жодних запитань – «тобто, все ніби ясно», – це перша ознака того, що в класі немає інтелектуальних потреб, а лишився нудний, обтяжливий обов'язок щоденно вчити уроки» [5, с. 79].

Дослідження впливу EQ на навчальний процес та практичний досвід викладачів засвідчують, що емоційний інтелект підвищує соціальні й академічні досягнення студентів вишів. Доволі помітним є також зв'язок між

емоційним інтелектом та академічним і соціальним розвитком підлітків та молоді. Застосування знань емоційного інтелекту та належних стратегій навчання добре відображається на якості вивчення іноземної мови. Приміром, досвід роботи Є. Спіровської Тевдовської доводить, що мета-когнітивні, емоційні та соціальні навчальні стратегії у поєднанні з EQ позитивно відобразились на результатах навчання мови. Високий рівень емоційного інтелекту був вагомим предикатором середнього балу студентів [19, p. 129]. Окрім того, рівень EQ пов'язаний з вищими результатами мовленнєвих вмінь, які значною мірою залежать від можливостей EQ: читання залежить від загального настрою, здатності управляти стресом та пристосовуватися до ситуації; усне мовлення пов'язане з інтерперсональними та інтраперсональними навичками; письмо залежить від адаптивності та управління стресом; слухання потребує інтерперсональних навичок та вміння керувати стресом [19, p. 129].

На заняттях з іноземної мови в аудиторії емоційна грамотність виявляється у вмінні виражати емоції, необхідності гарної групової динаміки та студентської взаємодії. Викладачеві слід акцентувати увагу на тих явищах мови та особливостях конкретної теми, де можливе

вираження емоцій, на техніках, що знизять напругу і сприятимуть динаміці групи. Стів Дарн пропонує застосовувати різноманітні форми для підтримки інтересу та можливостей різних підходів до навчання, індивідуальних стилів навчання [10].

Наприклад, мозковий штурм та дискусії залучають до обміну знаннями та точками зору, а проектні завдання, парні та групові форми роботи заохочують до співпраці та змагальності. Деяким студентам легше розкритися через фіктивні ролі та образи, але при цьому рольові ігри та симуляції мають бути чітко зазначені та пов’язані з реальним світом. Керована фантазія та елементи драми є корисними засобами для виконання студентами ролей. Зворотній зв'язок є вкрай важливим, бо дає змогу висвітлити очікувані результати і почування студентів протягом виконання завдань. Він має бути специфічним, об’єктивним і сфокусованим на тому аспекті виконання, який студент здатен змінити, вдосконалити. Окремо слід зазначити, що лексичні теми на знання і вираження емоцій, почуттів і позитивного ставлення теж доречні і дієві [10].

Очевидно, що формування обізнаності й забезпечення підтримки для розвитку емоційного інтелекту має бути суттєвим для майбутніх професіоналів і

працівників. Одним із підходів могла б бути розробка закладом освіти програми чи окремого курсу на підтримку емоційного інтелекту та його розвитку. Також можливо включати такі навчальні практики, завдання і види діяльності в рамках існуючих програм, які б фокусували увагу на знаннях і розвитку навичок емоційного інтелекту [19, p. 132].

Цікавим і гідним уваги є досвід Є. Співровської Тевдовської, котра пропонує використання тих чи інших форм практичної роботи відповідно до п’яти елементів емоційного інтелекту за Д. Гоулманом. Так, приміром, для розвитку самоаналізу (self-awareness) практикуються вправи на вживання лексики емоцій і почуттів, рольові ігри і діалоги, дебати і розмови на контраверсійні теми, написання есе з описом особи, аналіз характеру персонажу на основі прочитаного. Розвиток навичок самоконтролю (self-regulation) здійснюється під час парних і групових форм роботи у змістовних ситуаціях та у співпраці з іншими учасниками. Щоб сприяти посиленню мотивації, варто вибирати ті завдання і теми, що апелюють до інтересів і преференцій студентів, до їхніх особистих цілей і задач, акцентувати на персоналізації уроків і тем, що уможливлює ототожнення учнів з особливостями теми чи

завдання і в такий спосіб підвищувати рівень своєї мотивації та емоційного інтелекту. Для розвитку емпатії корисною буде добірка вправ, що торкаються етичних проблем і особистого вибору, дебати і дискусії, рольові ігри та аналіз персонажів оповідань чи текстів. Розвиток соціальних навичок є ефективним під час підготовки презентацій та забезпеченні зворотного зв'язку, а також у процесі досліджень окремих тем. Такі завдання змушують студентів думати не тільки про контент, але й про належне вираження думки, подачу матеріалу, мову тіла і жестів [19, p. 133].

Зазначені вище аспекти емоційного інтелекту потрібні для індивідуального розвитку особистості та в подальшій кар'єрі випускників вишу. Це особливо актуально для фахівців соціально-культурного сервісу, зокрема індустрії гостинності і туризму, де мета-когнітивні аспекти інтелекту і зусилля на розуміння і розрізнення зразків поведінки можна вважати одним з основних факторів управління стосунками в туристичній галузі. Через міжкультурні відмінності та новизну місця й оточення туристи завжди потребують миру та спокою на серці, щоб повноцінно відпочити та отримати задоволення від споживання туристичних послуг. Саме знання та

вміння застосовувати емоційно-інтелектуальні здібності сприяє підвищенню задоволення сервісом [18, p. 205]. Топ-менеджери та провайдери туристичних послуг на ринок добре усвідомлюють роль емоційного інтелекту для якості своїх продуктів та успіху в бізнесі, а також розглядають питання найму працівників, які володіють емоційно-інтелектуальними навичками та мають потенціал для подальшої освіти і розвитку, щоб вміти поставляти високоякісні послуги.

Слід зазначити, що сучасні підручники з іноземних мов для професійних цілей містять вправи і завдання націлені як на формування і розвиток комунікативних мовленнєвих навичок, так і на розвиток емоційно-інтелектуальних вмінь. Так, наприклад, в одному з посібників з ділової іноземної мови в розділі про вміння поміщено текст під назвою ‘You’ve got the brains but have you got the touch?’, який розкриває зміст поняття емоційного інтелекту та пояснює п’ять його елементів [13, p. 26]. Далі йде серія вправ, що спрямовані як на засвоєння ділової та емоційної лексики, так і на усвідомлене розуміння важливості емоційно-інтелектуальних навичок у будь-якій сфері бізнесу. Викладачеві також належить звернути увагу студентів на вживання у цьому контексті

слова touch, дієслівна форма якого серед іншого включає такі значення: зворушувати, хвилювати, зачіпати за живе; викликати почуття прихильності, подяки або співчуття. Субстантивна форма часто вживається у формі словосполучення human touch, що означає людське тепло, тобто можливість отримати належну увагу, турботу і допомогу у вирішенні питання клієнта. Для прикладу згадаємо тему «Маркетинг і промоція в туризмі» в контексті якої це словосполучення вживається в тексті розмови з фахівцем галузі: ‘Personal selling’s your smile. It’s the human touch’ [23, p. 133].

Окремо виходять практичні посібники, які включають завдання і практичні ситуації спрямовані на вирішення професійних задач та розвиток емоційного інтелекту в контексті галузі, дають перелік літератури та корисних інформаційних джерел для самоосвіти і самовдосконалення. Розглянемо далі для ілюстрації зразки завдань одного з посібників, які можуть бути корисними і на практичних заняттях з іноземної мови в галузі туризму та готельної справи: пояснити компоненти емоційного інтелекту відносно сервісу під час зустрічей з новими клієнтами; пояснити наслідки поганого сервісу; визначити особливості емоційно-інтелектуальних здібностей

працівників задовільного сервісу; з’ясувати зв’язок між когнітивним знанням та виконанням роботи в професіях туризму й гостинності; обміркувати й обговорити риси характеру як фактори успіху в галузі гостинності і туризму; продемонструвати зв’язок між стилем навчання і виконанням роботи у сфері туризму; обміркувати взаємозв’язок між емоційним інтелектом і культурою; висвітлити роль культури в галузі туризму й гостинності [11, p. 59].

Про важливість емоційного інтелекту для кар’єри в найбільшій глобальній індустрії світу, в індустрії туризму, говорять ще й численні онлайн публікації з цього питання. З’являються нові професійні терміни емоційна робота, емоційна праця, культура переживань. Питання комерціалізації людського почуття отримує належне висвітлення в наукових розвідках. Особливість сфери гостинності і туризму полягає в тому, що споживач послуги майже завжди вступає у взаємодію з постачальником цієї послуги. Успіх їхньої взаємодії багато в чому залежатиме від того, наскільки персонал, надаючи послугу, буде уважний, ввічливий і привітний. Персонал сервісної сфери в ситуаціях обслуговування клієнтів зобов'язаний виражати емоції, які він не обов'язково

відчуває, але які відповідають контексту і його професійній ролі. Процес, коли людина свідомо керує своїми емоціями і затрачає зусилля, щоб їх висловити, отримав назву емоційна робота. У тих випадках, коли емоційна робота є предметом споживання, тобто пропонується в процесі продажу або в рамках надання певної послуги, отримав назву емоційної праці, що визначається як ступінь маніпуляції людини своїми внутрішніми почуттями або поведінкою задля вираження потрібної емоції відповідно до правил організації чи вимог трудової ролі [1].

Існує два різновиди емоційної роботи: 1) поверхневої дії, коли співробітники навчені виражати відповідні емоції як того вимагає ситуація незалежно від своїх справжніх почуттів, наприклад, посміхатися і справляти враження уважних і доброзичливо налаштованих працівників; 2) глибокої дії, коли працівники наділені особливими здібностями, що притаманні неординарним особистостям, насправді відчувати ті емоції, що вони виражають у спілкуванні з клієнтами [1]. Майстрами емоційної роботи глибинного рівня є успішні менеджери готелів, яким властиві дві характерні риси: непідробна щирість і справжня любов до

людей – genuine liking for people та здатність мотивувати інших – ability to motivate others. Про ці дві визначальні якості успішних готельєрів дізнаємося зі студентами на практичному занятті з іноземної мови за професійним спрямуванням у процесі роботи над темою про штатну структуру готелів, зокрема з тексту статті ‘Cloning the perfect hotelier’ [22, p. 41]. Робота розпочинається з обговорення того, що робить менеджера готелю дійсно успішним, які риси характеру і вміння є найважливішими. Уважне прочитання тексту та вичерпний аналіз вокабулярію іноді викликають здивування у студентів несподіваними висновками, бо виявляється, що емоційні вміння в цій роботі важать більше, ніж фінансові навички, знання інформаційних технологій і бізнесу. Крім того, успішні власники і менеджери готелів добре розуміють мову тіла і жестів і вміють угадувати побажання і потреби гостей, вони сповнені енергії та ентузіазму і за типом характеру й поведінки отримали психологічну характеристику дитячих клоунів, які люблять різноманітність і не люблять рутину, отримують задоволення від своєї роботи, вважають її цікавою і наповненою цінними смислами.

З огляду на вище викладене, слід зазначити, що в процесі підготовки фахівців для туристичної галузі важливо фокусувати увагу не тільки на засвоєнні студентами знань з фахових дисциплін, але й на розвитку особистості в процесі навчання та формуванні її професійних навичок, зокрема навичок емоційної роботи. Варто також пам'ятати, що зміст поняття навичка вбирає в себе значення трьох компонентів – знання, вміння і бажання, тобто теоретичний, практичний і мотиваційний аспекти. До того ж, емоційно розвинені люди проникливі і доброзичливі, це різнобічні особистості, що здатні вести за собою інших, спонукаючи і мотивуючи їх, але без пригнічення власних емоцій і переживань інших людей. Вважається, що емоційна стійкість не вроджена, а набута здатність. Будь-який розвиток відбувається в результаті чергування періодів напруги і розслаблення. Потрапляючи в ситуації форс-мажорів, ви починаєте сприймати їх інакше і діяти по-новому. Як сказав один з ризик-менеджерів: «Не буває безвихідних ситуацій, бувають неприємні рішення» [2].

Досліджено, що 90 відсотків успішних професіоналів визначаються розвиненим емоційним інтелектом, 58 відсотків спеціальностей вимагають його

використання. Емоційно-інтелектуальні вміння можна розвинути, якщо займатися цим цілеспрямовано. Набутий життєвий і професійний досвід сприяють розвитку емоційного інтелекту, який сягає свого піку десь близько 60 років. Ніколь Граванья, нейробіолог, президент NeuroEQ визначає основні переваги, які має людина із розвиненим емоційним інтелектом: перша – це здатність використовувати емоційну усвідомленість у повсякденному житті; друга – здатність тренувати і розвивати емоційну усвідомленість, що чимось подібне до вміння ходити. Коли людина починає користуватися емоціями свідомо, то передня поясна кора головного мозку (cortex cingularis anterior, ACC) – спеціальна область, що відповідає за емоції і їх контроль, збуджується й активізується. Ніколь Граванья радить напрацювати два ключових вміння, необхідних для розвитку емоційного інтелекту, а саме уважність і вміння відчувати. На думку експерта, найкращий спосіб розвинути емоційний інтелект – через наслідування, тим більше, що в таких тонких матеріях як емоції люди багато чому вчаться підсвідомо у свого оточення [3].

Наслідування, спостережливість за поведінкою і проявами емоцій та почуттів людей є дуже важливою

рисою спеціалістів гуманітарної сфери. У процесі вирішення конкретних практичних завдань викладачі виявляють творчість, знаходять оригінальні прийоми впливу на аудиторію та засоби самовираження, тобто часто діють як актори. Намагаючись зробити заняття ефективним, цікавим, емоційно насиченим, вони уважно планують етапи заняття, наповнюють його якісним змістом, тобто діють як режисери. І, звичайно, вся ця діяльність має чимало властивостей того, що в мистецтві зветься драма. Навчання іноземної мови надає багато можливостей для застосування драми та її елементів, і це відбувається практично на кожному занятті.

Головною характеристикою сучасної освіти є акцент на внутрішніх процесах особистості, на здатності індивіда до сприйняття етичних проблем, емпатії, управління емоціями. Організація процесу отримання знань повинна бути поєднана з практиками, які дозволяють виявити індивідуальні здібності кожного; формують уміння розрізняти свої емоції та керувати ними; розвивають здатність розпізнання емоцій інших людей. Однією з таких практик може бути використання елементів драми на практичних заняттях з іноземної мови.

Драма походить від грецького слова drama, що в буквальному перекладі означає дія. Нам не бракує драми в житті, а тому доцільно використовувати її ситуації у процесі навчання іноземної мови. Тлумачні словники дають декілька визначень цього поняття. Зокрема, The American Heritage Dictionary of the English Language включає такі визначення цього поняття: ситуація чи послідовність подій в реальному житті, що розвиваються в драматичному руслі, або ж емоційний зміст, що є характерним для п'єси чи розвитку події; якість чи умова, що носить драматичний характер [8, p. 397]. У будь-якій сфері людської діяльності є місце для драми, що й відображає мистецтво. Давно відомо, що в професії вчителя є чимало з того, що ріднить її з професією актора та режисера. То ж недивно, що англійці відносять цю професію до сфери мистецтв, адже навіть викладацька професія на різних стадіях навчання визначається як бакалавр мистецтв – Bachelor of Arts, магістр мистецтв – Master of Arts.

У накладанні на сферу навчання іноземної мови драма може функціонувати як метод чи спосіб організації практичного заняття чи його фрагмента, котрому властиві активність учасників, емоційність, виразність, гра,

творчість. Метод драми вдало застосовується в навчанні різним видам мовленнєвої діяльності і є обов'язковим елементом рольової гри. Драматизація діалогів має бути регулярною діяльністю на занятті. У більш ускладненій формі драма може бути реалізована як показ гри перед публікою. При цьому звертається увага на вимову й інтонацію, рухи й жести учасників.

Одним із принципів комунікативного методу є принцип ситуативності. Різноманітні за змістом і складністю мовленнєві ситуації спрямовані на формування і розвиток комунікативних навичок, тобто вміння говорити в процесі гри чи драматизації, інсценування, театралізації. Це означає, що на стадіях підготовки й реалізації ситуативного спілкування присутні елементи драми, а саме: емоційна забарвленість висловлювань, індивідуальність самовираження, іноді імпровізація, психологізм, творчий підхід у вирішенні проблеми, конфліктність, якщо того потребує сюжет, ігрові моменти, активність участі й ефективність сприйняття. Для практичної реалізації елемента драми необхідні такі складники: чітко сформульоване мовленнєве завдання чи установка; мовний інформативний матеріал, часто текст у формі монологу або діалогу; наявність ситуації, що

передбачає елементи драми; вибір і розподіл ролей між учасниками; доцільність наочності або декорації.

Застосування методу драми в процесі навчання англійської мови сприяє підвищенню рівня мотивації навчання, посилює інтерес до предмету й до культури англомовних та інших країн, стимулює бажання брати участь у грі, пожвавлює заняття, сприяє кращому запам'ятовуванню і в результаті оволодінню комунікативними навичками. Крім того, використання елементів драми виконує важливу виховну й загальноосвітню функції, оскільки формує і розвиває естетичні почуття, етикет мовлення і поведінки, ініціативу й творчість. Отже, якщо в мистецтві драма відображає багатогранні події життя і впливає на почуття і мислення, викликаючи при цьому певне ставлення, то в практиці викладання іноземної мови застосування драми дозволяє ефективно долати міжмовну асиметрію та міжкультурну конфронтацію. Драматизація етапів занять, особливо тих, що мають професійну спрямованість, сприяє розвитку емоційного інтелекту та дає змогу побачити можливості практичного використання знань з іноземної мови.

Використання драми в процесі викладання іноземної мови доводить, що поняття драми відносно

сфери її застосування виходить далеко за межі поняття драми як театрального мистецтва. Драма може бути своєрідним методом організації навчальної діяльності, якому притаманні специфічні властивості і структура. Всі відомі методичні інструменти й технології не є новими (крім, хіба що інформаційних і комп'ютерних), а тому використання класичних традиційних методів і технік у контексті нового часу й соціальних умов під новим індивідуальним або ж особистісним кутом зору й у своєрідному стилі є ефективним, доступним, зрозумілим, дещо несподіваним і таким, що має повне право на існування й подальший розвиток.

Примітним явищем останніх десятиліть є впровадження інфотейнменту в систему освіти. Інфотейнмент – це спосіб викладу матеріалу, що поєднує інформативний, освітній і розважальний аспекти. Інакше кажучи, це є відхід від класичної академічної форми ведення заняття, де викладач чи лектор займає переважно авторитарну позицію, до вільнішої форми спілкування з елементами гри, драматизації та інших нестандартних форм [17]. Суспільство розвивається, потік інформації невпинно зростає, розробляються нові технології, з'являються нові види дозвілля і все менше часу на

отримання інформації і засвоєння знань, що викликає потребу нових підходів до системи освіти. У цих умовах самовільно виник зручний формат передачі знань, хоча він і не є абсолютно новим, а нестандартні форми навчання, зокрема іноземної мови, існували завжди. До того ж, пізнавальний процес зовсім не обов'язково має проходити у формальній, нерідко нудній і нецікавій, формі.

Інфотеймент проникає в усі сфери, пов'язані з отриманням знань та інформації. Так, приміром, великі зміни відбулися в туристичному секторі рукотворних атракціонів, де музеї та історичні місця стали цікавішими місцями для відвідування. Зберігаючи свою основну просвітницьку роль розказувати про давнину і навчати історії, вони стали ще й розважальними. В багатьох з них метою є не лише розкриття колишньої картини життя відвідувачам, а також подорож з ними в минулі часи в інтерактивний спосіб. У таких «живих музеях» актори в костюмах відповідно епосі теми екскурсії зустрічають гостей, грають ролі персонажів з минулого. Тогочасні зразки архітектури і побутові речі, звуки і запахи певної пори допомагають відчути й уловити дух минувшини. Зразком такого «живого музею» є, наприклад, Дублінія в Ірландії.

У галузі освіти інфотейнмент отримав визначення ед'ютейнмент, що є новим способом обміну знаннями та інформацією і включає лекції, семінари, майстер-класи, які можуть проходити поза межами аудиторії в легкій невимушеній атмосфері. Інфотейнмент складається з чотирьох прийомів, які вчителю слід враховувати при підготовці до заняття, а саме: змістовний, структурний, лексико-семантичний, пара-лінгвістичний. Особливостями даного типу навчання є такі чинники: акцент на зацікавленості й захопленні; мотивація завдяки розважальним елементам; задоволення від процесу навчання, що сприяє внутрішній розкутості та формуванню стійкого інтересу до предмету; універсальний базовий принцип гри; сучасність матеріалу, теми і ситуації, Інтернет джерел, інтерактивних програм та технічних засобів навчання [24; 25].

Окремо слід зупинитись на особистості вчителя, від якого залежить успіх навчання й атмосфера спілкування. Якщо маємо справу з інфотейнментом, то вчитель має сам бути різноплановим актором, його мова має бути емоційно забарвленою, багатою інтонаціями і тональністю. Імпровізація, усмішка, міміка, жести, манери відіграють не останню роль у спектаклі цікавого і успішного

практичного заняття. Наприклад, при поясненні непростої граматичної теми про три типи умовних речень можна підібрати цікаві приклади і драматично та зворушливо їх озвучити, щоб емоційно всіх «включити», привернути увагу кожного і добитися сприйняття і розуміння теми з першого разу.

Форми інфотейнменту, що застосовуються на практичних заняттях з іноземної мови для спеціальних цілей, дають можливість удосконалити й урізноманітнити процес викладання нестандартними прийомами навчання. Сильним мотиватором для майбутніх фахівців туризму є працевлаштування за умови знання іноземної мови. Знання професії і пройдена в Туреччині практика теж сприяють зацікавленому і відповідальному ставленню до вивчення іноземної мови. Процес навчання мови має бути посильним, цікавим, наближеним до реального життя, а тому на заняттях ефективно реалізуються такі ситуації професійного спрямування: welcoming talk – інформативна зустріч; explaining arrangements – пояснення запланованих заходів; dealing with complaints – робота зі скаргами; presenting destinations – презентації туристичних місць; designing a daily hotel entertainment programme – підготовка щоденної розважальної програми в готелі тощо. Важливо

також акцентувати увагу на тих граматичних явищах, що є притаманними і поширеними в різних ситуаціях професійної галузі. Наприклад, пасивні форми, порядок вживання прикметників, різні види означень і означальні підрядні речення є часто вживаними в екскурсійних описових текстах про природні і збудовані туристичні атракціони, майбутній тривалий час є ввічливою формою в ситуаціях обслуговування гостей. Взагалі, інфотейнмент може бути суттєвим засобом підвищення мотивації, інтересу, ефективності в процесі навчання іноземних мов, оскільки спростовує стереотип теоретичної і консервативної школи.

Перейдемо далі до висвітлення особливостей використання практики сторітелінгу у процесі викладання іноземної мови для фахівців соціально-культурного сервісу, яким є галузь гостинності і туризму. Мультикультурний аспект вважається одним із стратегічних напрямів сучасного розвитку туристичної галузі й обов'язковим компонентом бізнесової політики її компаній. Ця сервісна індустрія має тенденцію до інтеграції з природним, культурним і людським середовищем та підтримує ідентичність, культуру й інтереси місцевих спільнот. Необхідно виховувати і

розвивати розуміння та чутливе ставлення до кожної культури як основи загальної ідентичності і впізнаваності для зовнішнього світу який є місцем зустрічі міжкультурних відмінностей [20]. Беручи до уваги ключову роль мовленнєвих навичок для кар'єри в туризмі, сторітелінг може поєднати дві важливі функції в цьому відношенні: бути дієвим маркетинговим засобом в галузі та ефективним засобом навчання іноземної мови для кар'єри в цій галузі. Практика сторітелінгу є для нас цікавою ще й тому, що уможливлює навчатися, засвоювати та впроваджувати в життя культуру переживань і сприяти в такий спосіб розвитку емоційно-інтелектуальних здібностей.

Люди завжди любили слухати і розказувати казки, розповідати міфи, перекази, легенди, реальні або вигадані оповіді, історії з життя. Все це вбирає в себе англійське поняття сторітелінг – storytelling. У кожній культурі є свої stories, які відіграють ключову роль у формулюванні і передачі смислів, формуванні ідентичності та збереженні духовних скарбів. Компонентами таких усних розповідей є свої герої з різними характерами, події і проблеми та ставлення до них, що викликає певні емоції, почуття, ставлення і що запам'ятовується. Описи подій і явищ,

пояснення вчинків з морально-етичних позицій і поширення знань про них надають цікаві теми для розмов та стимулюють уяву і творчість людей [7, p. 20].

Очевидно, що сторітелінг вже став необхідним знаряддям у створенні нового туристичного продукту та в промоції нового туристичного місця, оскільки на сьогоднішній день відпочинок більше не є лише простою купівлею пакетного туру. Сучасні мандрівники і відпочивальники є вимогливішими і хочуть поєднання релаксаційного аспекту з пізнавальним і розважальним, а тому прагнуть чомусь навчитися, дізнатися щось цікаве й особливе про різні стилі життя та місцеві звичаї, задовольнити свої естетичні і пізнавальні потреби. Менеджери туристичних компаній постійно працюють над тим, щоб відповідати очікуванням клієнтів. Наприклад, сторітелінг вже став обов'язковим складником будь-якого гастрономічного туру.

Щоб відображати бажані теми і цінності, сторітелінг потребує уваги до кожної деталі під час його підготовки та виконання. Так, приміром, досвід сторітелінгу Ісландії доводить, що є шість ключових тем притаманних їхній культурі: пригоди, чистота, творчість, сталий розвиток, містерії і культура. Замість локацій та

атракціонів туроператор Saga Travel пропонує історії і легенди, значущий досвід і враження та відкриття автентики Ісландії [7, p. 25]. Story виступає тим елементом, що може об'єднати всі компоненти туристичного досвіду та зробити його пам'ятним і змістовним.

Сторітелінг є вагомим ресурсом культурного туризму. Міждисциплінарна співпраця етнологів, антропологів та етномузикознавців виявляється плідною в цій площині, де усна народна традиція має особливу силу експресії. Народні перекази та легенди часто стають the soul of the place, створюють неповторну атмосферу місця, наділяючи його особливостями, що різнять від інших подібних місць у світі, який перебуває у стані глобалізації [20]. Нематеріальний спадок може стати шляхом відродження і відновлення українського культурного середовища, оскільки це ще й своєрідне повернення до себе, до своїх першооснов у прагненні стати спільнотою щасливих людей. У зв'язку з цим українська міфологія і демонологія, фольклор і література є багатим джерелом для складання культурних турів та організації подій у нашій країні. Наприклад, сезонні свята, святкування з ушанування природних змін, краси і сили природи, що сягає корінням у поганські часи, а також драматизація

казкових сюжетів, скіфських і козацьких легенд, традиційні побутові обряди і ритуали могли б привабити велику кількість відвідувачів.

Особливої уваги й душевних зусиль вимагає мистецтво, щонайперше мистецтво поезії. Українська лірична поезія приховує багатство невідкритих скарбів і прекрасних ідей для створення цікавих подій і туристичних місць відвідування. Українська ментальність бере початок з язичництва і включає риси пантеїзму, анімізму, ліризму і кордоцентризму, що відображено в ліричних текстах і їхніх перекладах сильною і різнобарвною емоційністю, зворушливими настроями ліричного переживання, єднанням з природою та метафоризацією внутрішнього і зовнішнього світу людини. Зразки поезії в екскурсійних текстах та в оповідях про людей і місця могли б мати великий вплив на аудиторію та могли б стати чудовим способом відкриття світу драм і трагедій, досягнень і втрат, наївності і мужності, краси і таємниці, захоплення і розчарування, волі жити і перемагати.

Практика сторітелінгу сприяє особливій атмосфері місця, де водночас присутні мрії, поезія, мистецтво. Легенди й оповіді повертають нас до глибинних знань,

знань на рівні інтуїції та інстинктів [20]. Успішні розробники сторітелінгу мають бути наділені вмінням знаходити і відкривати, розвивати і доносити до аудиторії дивовижні і славетні історії, усвідомлювати при цьому вплив сторітелінгу на привертання уваги до місця, людини чи події; на поєднання інтелектуального й емоційного та на утворення сенсів і спогадів про світ і людей.

Маркетинговий процес сторітелінгу складається з найменування історії чи оповіді, її реклами та організації. На практиці може використовуватися велика кількість тем, як-от міфи і легенди, особисті оповіді, розповіді про місцевих героїв, тварин, довкілля, будівлі, історію краю тощо. Постать оповідача є, без сумніву, центральною в цьому тонкому дійстві. Драма, гумор, суміш фактів і вимислу в поєднанні з особистою манерою виконання є першорядним елементом при складанні гарної оповіді. Пристрасть, захоплення, приязнь є також суттєвими якостями для того, щоб захопити увагу слухачів та залучити їх до участі своїми запитаннями. Для кращого сприйняття оповіді деякі сторітелери застосовують засоби сенсорного впливу: візуальні, тактильні, смакові і нюхові [15, p. 20].

Сторітелінг – це комунікативна діяльність, що знайшла своє застосування і в системі освіти, особливо у викладанні іноземної мови. Досвід сторітелінгу в навчанні іноземної мови вже представлений на методичних вебінарах та висвітлений у публікаціях. Оскільки сторітелінг є ефективним маркетинговим засобом, то може бути так само ефективним у викладанні іноземної мови для спеціальних цілей. Цей метод видається плідним через те, що активізуються чотири властивості творчості: допитливість, відкритість і неупередженість, уява, вирішення проблеми. Регулярна практика сторітелінгу полегшує співпрацю, сприяє культурі спілкування, впевненості, розумінню і повазі [21]. Крім того, це також стимулює інтерес, науковий пошук, схильність до імпровізації. Студенти соціально-культурного сервісу мотивовані можливістю застосування набутих навичок сторітелінгу в професійній сфері в майбутньому.

Для його впровадження в навчальний процес в аудиторії пропонуються, зокрема, такі поради: поширювати кумедні або незвичайні історії з власного досвіду для розваги й зосередження уваги слухачів; використовувати їх для вступу чи ілюстрації; прив’язувати сторітелінг до практичних цілей заняття; розказувати

історії, щоб залучити до роботи неохочих студентів. Цікаві емоційно забарвлені оповіді є свого роду протиставленням старим монологічним повідомленням на задану тему [9]. Щодо студентів туристичної спеціальності, то ідеї для створення розповідей охоплюють широке коло тем: місцеві звичаї і стилі життя, походження місць і їхніх назв, природні атракціони, будівлі, пам'ятники, легенди і казки, пов'язані з місцями та їх назвами, робочий досвід та подорожні враження.

Значущість сторітелінгу в бізнесі доводить цінність його навичок для майбутніх професіоналів. Казки і легенди, оповіді і перекази сприяють гуманізації процесу навчання пробудженням емоцій і почуттів, що виражають радість і сміх, журбу і сльози, острах і гнів. Вони вчать бачити світ і людей у своїй різноманітності. Навчальна практика сторітелінгу робить вклад у формування і розвиток емоційного інтелекту, оскільки вчить розумінню почуттів і культурі переживань.

Отже, роль емоційного інтелекту у викладанні іноземної мови для спеціальних цілей є рівноцінною ролі формування розумових теоретичних і практичних знань. Набуті емоційно-інтелектуальні навички стимулюють мотивацію та сприяють самореалізації, саморозвитку,

самопізнанню особистості та здатності до безперервної освіти впродовж життя; розвивають здатність сприймати, розуміти і визнавати інші ість у мультикультурному контексті; досягати успіхів у обраній професії. Велике значення у формуванні емоційного інтелекту студентів має особистість викладача, його емоційно-інтелектуальні здібності, стиль і манера спілкування, культура мови, особливості викладу матеріалу. Набір методичних прийомів і засобів на розвиток емоційного інтелекту в процесі навчання іноземної мови професійного спілкування доволі різноманітний, але використання елементів драми, інфотейнменту і практики сторітелінгу видаються найбільш цікавими і результативними. Однак, серйозного перегляду вимагає якість виховного аспекту навчального процесу, постановка й досягнення виховних цілей практичного заняття, тобто важливі чинники щоденної освітянської практики, коли викладач є насамперед учителем, уважним до настроїв, інтересів і переживань студентів, а студенти мають не тільки виконувати завдання, вчити теми і знати предмет, але й розуміти світ власних емоцій, вчитися відчувати і сприймати почуття інших, тобто навчатися культурі переживань і бути готовими до емоційної роботи.

Водночас, варто зауважити, що саме в українському культурному контексті емоційний інтелект може досягти значного розвитку, оскільки емоційність, гостро емоційне переживання сьогоденності, є однією з рис національного характеру, а ліризм є однією з генетичних ознак української ментальності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Горбунова М. Ю. Емоційна складова підготовки фахівців для туристичної галузі. URL : http://infotour.in.ua/gorbunova.htm.

2. Значення емоційного інтелекту для досягнення успіхів у бізнесі. URL : https://fostylen.com/news/znachennja-emocijnogo-intelektu-dlja-dosjagnennja-uspihiv-u-biznesi/.

3. Переваги емоційного інтелекту в бізнесі і як підвищувати свій EQ. Eduget. 2017. 11 липня. URL : https://www.eduget.com/news/perevagi_emocijnogo_intelektu_v_biznesi_i_yak_pidvishhuvati_svij_eq-2563/.

4. Понікаровська С. В. Вплив емоційного інтелекту на ефективність навчання іноземної мови у немовних ВНЗ. Викладання мов у вищих навчальних закладах освіти. 2010. Вип. 16. С. 181–187.

5. Сухомлинский В. А. О воспитании. Москва, 1985. 270 с.

6. Федорова Ю. Адаптивні засади розвитку емоційного інтелекту освітян в процесі вивчення англійської мови. Електронне фахове видання «Адаптивне управління: теорія і практика». Серія «Педагогіка». 2019. Вип. 7 (13). URL: http://amtp.og.ua>journal>article>download

7. Alapuranen, P. Storytelling in Experience Creation. URL: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/100709/Alapuranen_Pipsa.pdf;jsessionid=15035B831A683887C611D28C6D762B1E?sequence=1

8. The American Heritage Dictionary of the English Language. 155000 entries. – N.Y.: American Heritage Publishing Co., Inc., 1969. 1500 p.

9. Catapano, J. Storytelling in the Classroom as a Teaching Strategy. URL: http://www.teachhub.com/storytelling-classroom-teching-strategy

10. Darn, S. Emotional Intelligence and ELT. URL: https://www.teachingenglish.org.uk/article/emotional-intelligence-elt

11. Erdogan Kos. Emotional Intelligence in Tourism and Hospitality. CAB International, 2019. 146 p. URL:

https://www.academia.edu/39789559/Emotional_Intelligence_in_Tourism_and_Hospitality

12. Goleman, D. Emotional Intelligence. New York, 1995. 352 p.

13. Mascull, B. Business Vocabulary in Use. Advanced. Cambridge University Press, 2007. 134 p.

14. Mayer, J. D. & Salovey, P. What is Emotional Intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.) Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators. New York, 1997. P. 3–31.

15. Mossberg, L., Therkelsen, A., Huijbens, E. H., Björk, P. and Olsson, A. K. Storytelling and Destination Development. Nordic Innovation Centre. 2010. 65 p. URL : http://www.nordicinnovation.org/Global/_Publications/Reports/2010/201012_StorytellingAndDestinationDevelopment_report.pdf.

16. Radu, C. Emotional Intelligence – how do we motivate our students? Procedia – Social and Behavioral Sciences. 2014. 141. P. 271–274.

17. Singhal, A., Rogers, E. M. A Theoretical Agenda for Entertainment-Education. URL: file:///C:/Users/user/Downloads/singhal_rogers_agenda_ee.pdf

18. Sofiyabadi, J. Emotional Intelligence: critical factor to success in tourism relationship management. International Business Research. 2012. Vol. 5. No 8. P. 199-207.

19. Spirovska Tevdovska, E. The Impact of Emotional Intelligence in the Context of Language Learning and Teaching. SEEU Review. 2017. Vol. 12. Issue 1. P. 125–134.

20. Stories and Storytelling – Added Value in Cultural Tourism. URL : http://www.culturaldiplomacy.org/acd/content/articles/2011loam/participant-papers/stories_and_storytelling_-added_value_in_cultural_tourism.pdf

21. Storytelling in Education. URL : http://www.tracscotland.org/tracs/storytelling/storytelling-in-education

22. Strutt, P. English for International Tourism. Intermediate Students' Book. Pearson Education Ltd, 2007. 144 p.

23. Walker, R. and Harding, K. Oxford English for Careers. Tourism 1. Student's Book. Oxford University Press, 2016. 144 p.

24. What is Edutainment. URL : https://www.igi-global.com/dictionary/playing-better-worse/9152

25. What is Edutainment? Tips for Mixing Education and Entertainment in the Classroom. URL: https://soeonline.american.edu/blog/what-is-edutainment

РОЗДІЛ 2
ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ З ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

Брутман А. Б.

ВИКОРИСТАННЯ ОНЛАЙН-СЛОВНИКІВ У ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ-БАКАЛАВРІВ ДО ЗОВНІШНЬОГО НЕЗАЛЕЖНОГО ОЦІНЮВАННЯ З ІНОЗЕМНОЇ МОВИ

Актуальність. Характерними рисами викладання іноземних мов у XXI столітті можна вважати використання інформаційно-комунікативних технологій у процесі навчання, моніторингу якості знань та підвищення мотивації серед студентського загалу. Це зумовлено аксіологічними та прагматичними факторами в сучасному освітньому середовищі: прагматизація змісту освіти, глобалізація та комерціалізація освітнього середовища. Активне залучення мережевого контенту в процес викладання також зумовлено переходом до дистанційної форми навчання через пандемію, що створює нові виклики для викладачів та студентства. Особливого значення