

УДК 02:378

## К ПРОБЛЕМЕ ОТБОРА И ОРГАНИЗАЦИИ СОДЕРЖАНИЯ ОБУЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННОМУ ДИАЛОГИЧЕСКОМУ ОБЩЕНИЮ СТУДЕНТОВ ЭКОНОМИСТОВ-МЕНЕДЖЕРОВ

**И.Г. РАДИШЕВСКАЯ**  
(Полоцкий государственный университет)

*Содержание и структура профессионального общения экономистов-менеджеров определяется характером профессиональной деятельности специалиста и спецификой предмета «Иностранный язык». Это находит отражение в принципах разработки содержания обучения, способах отбора профессионально значимого материала, адекватных целям обучения, и организации на его основе управляемой деятельности студентов по овладению языком как средством профессионального общения.*

Разработка компонентов содержания обучения осуществляется путём конструирования учебно-речевых ситуаций (УРС) как «фактора, стимулирующего учебно-речевую деятельность студентов» [1]. Мы, вслед за А. Имамовым, видим задачу использования УРС в том, чтобы предвосхищать естественные речевые ситуации и таким образом готовить к реальной речевой коммуникации, обеспечить перенос речевых действий из условных упражнений в речевую практику [2]. Ситуативно обусловленная, естественная речь, по признанию А.А. Леонтьева, - «это не воспроизводство готовых клише, а производство, осуществляемое каждый раз заново, в соответствии с изменяющейся ситуацией и задачей общения» [3, с. 116].

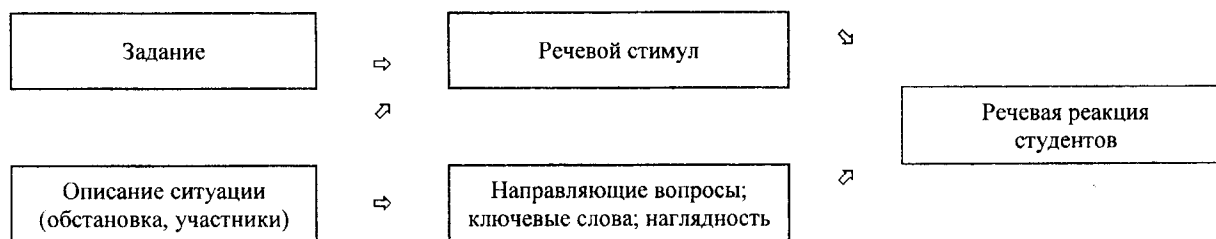
Учебно-речевая ситуация состоит из 3 основных и 3 «факультативных» компонентов [4]. К постоянным относятся: задание, описание ситуации и речевая реакция. «Факультативные» (которые могут быть, но могут и отсутствовать) включают: ключевые слова, вопросы и наглядное средство (план, схема и т.д.).

**Задание.** В зависимости от конкретной цели, задание может носить самую разнообразную направленность, общий смысл которой в том, чтобы студенты отреагировали на ситуацию. Например: составьте диалог; разрешите проблему и т.д.

**Описание ситуации.** Оно включает информацию о деталях обстановки, собеседниках, а также содержит речевой стимул, выраженный словесно или вытекающий из смысла ситуации.

**Речевая реакция.** Это тот, частично ожидаемый преподавателем речевой «продукт», который должны «выдать» студенты, реагируя на описание ситуации и следуя заданию. Их задача может быть облегчена с помощью ключевых слов, направляющих вопросов. Речевая реакция во многом определяется описанием ситуации, которая должна: а) вызывать интерес у студентов, учитывать их жизненный опыт; чем больше мы опираемся на него, тем меньше информации приходится сообщать об условиях ситуации; б) сообщаться в сжатой форме; стимулирующая сила ситуации определяется отношением между объемом речевой реакции и описанием ситуации - чем больше речевая реакция, тем лучше ситуация; в) учитывать языковые возможности студентов: следует предлагать лишь такие ситуации, о которых студенты практически в состоянии что-либо сказать.

Речевая реакция, естественно, не даётся студентам в готовом виде, кроме случаев объяснения того, как следует работать с ситуациями. Таким образом, учебно-речевую ситуацию можно представить в таком виде:



Нетрудно заметить, что в сравнении с реальными речевыми ситуациями УРС обладает рядом отличительных черт:

- ситуация в жизни всегда реальна, тогда как УРС воображаема;
- обстоятельства действительности, формирующие речевую реакцию человека, поступают к нему по различным каналам: он их видит, слышит, может чувствовать, иметь о них предварительные све-

дения (коммуникативная общность), воспринимать речь участвующих в ситуации лиц и т.д. В УРС информация об обстоятельствах сообщается посредством словесного, объективированного описания;

- естественная речевая ситуация лишена, как правило, словесного стимула и речевой реакции: стимул сам по себе вытекает из ситуации. Учебно-речевая ситуация же может иметь речевой стимул в словесной форме;

- в условиях жизненной ситуации направленность и характер реакции человека предопределены; в учебных же условиях реакция студентов на предложенную преподавателем ситуацию может быть различной, вариативной;

- естественная ситуация и тем более реакция на неё не повторяются; в определённом смысле они уникальны, в то время как одну и ту же учебно-речевую ситуацию студенты могут разыгрывать неоднократно.

Таким образом, между естественными и учебными речевыми ситуациями имеются существенные различия, однако это должно служить не препятствием, а, наоборот, стимулом к использованию УРС в учебном процессе. Учебно-речевые ситуации ставят студентов в условия, сходные с естественными; будят их воображение, заставляя их оформлять свои мысли и чувства иноязычными средствами; позволяют активизировать, хотя и нецеленаправленно, разговорные формулы, повседневно-бытовую лексику и грамматические структуры, не фиксируя на них как таковых своё внимание.

Таким образом, УРС нами использовались при разработке комплекса ситуативно-ролевых упражнений по обучению умениям устно-речевого диалогического общения студентов-менеджеров.

Анализ профессиональной деятельности менеджера показывает, что характер ролевых действий специалиста наиболее полно раскрывается в типичных ситуациях профессионального общения. На основе определения В.Л. Скалкина ситуации как «модели реального контакта, в которой реализуется речевое поведение в типичных социально-коммуникативных ролях» [5, с. 71], и на основе анализа предметно-тематического содержания и типичных ситуаций профессионального иноязычного общения менеджеров нами были выделены следующие ситуативно-тематические блоки:

1. In the Office.
2. Applying for a Job.
3. Making Decisions.

При этом содержание профессионального иноязычного общения в рамках каждого тематического блока распределяется, в свою очередь, на соотнесённые с логикой этого общения ситуативно-тематические циклы, которые, в свою очередь, могут быть реализованы в обучении определёнными ситуациями общения на конкретных занятиях. Другими словами, выделенные нами ситуативно-тематические блоки «дробятся» далее на всё более «мелкие» компоненты системы обучения (ситуации).

Выделенные из блоков ситуации используются в качестве организационной основы при разработке методики обучения иностранному языку студентов-менеджеров.

Изучение профессиональной деятельности менеджеров различной специализации и её последующий анализ позволил нам прийти к выводу, что вне зависимости от того, какой именно деятельностью занимается конкретный специалист (например, менеджер по кадрам - вопросами подбора кадров; менеджер по маркетингу - маркетинговыми исследованиями потребительского рынка и т.д.), в речемыслительной профессиональной деятельности менеджера можно чётко проследить несколько основных этапов, которые можно охарактеризовать следующим образом:

1. Этап передачи и обмена информацией.
2. Этап получения информации.
3. Этап анализа полученной информации с целью оказания воздействия на собеседника.

При этом каждый из этапов характеризуется своими конкретными задачами, целями и соответствующими формами диалогического общения.

Специфика профессиональной деятельности менеджера состоит в том, что принятию какого-либо решения в деятельности фирмы предшествует этап получения и передачи информации и только после анализа полученной информации принимается либо индивидуальное, либо совместное решение.

Таким образом, самой логикой профессионального общения менеджеров объясняется доминирование на определённом этапе речемыслительной деятельности специалиста той или иной формы диалогического общения. При этом наблюдается устойчивая тенденция к постепенному переходу от более простых форм общения (микродиалог) к более сложным формам общения (развернутый диалог, полилог). Исходя из вышеуказанных этапов можно заметить, что диалоги, характерные для каждого этапа, будут носить информативный характер. Классифицируя диалоги информативного характера с учётом инициативности партнёров по общению, их влияния на протекание диалога, мы выделяем следующие типы диалогов: собственно диалог, эфферентный диалог и афферентный диалог [6].

Для этапа передачи и обмена информацией характерно как использование собственно диалога, так и использование эфферентного диалога. Второй этап получения информации характеризуется преимущественным использованием афферентного диалога, в то время как для третьего этапа анализа информации типично использование собственно диалога.

Собственно диалог предполагает равноправие собеседников как коммуникантов, равную меру инициативности каждого из них. Это диалог встречно-направленного типа. Для него характерно наличие своего обоюдоинтересного запаса информации у каждого из собеседников. Существенным фактором также является социальное равенство коммуникантов, обусловленное принадлежностью к одному и тому же социальному слою, выполнение ролей одинакового статуса и т.п., дающее право на «равенство коммуникативных партий» [7, с. 31]. Не последнюю роль играет и наличие установки на взаимный обмен информацией.

Так называемый эфферентный диалог определяется как диалог «центробежного» типа с преимущественной выдачей информации. Это диалог, рассматриваемый с позиции интервьюируемого, расспрашиваемого партнёра общения. Он является основным носителем информации, но регулирует содержание диалога его партнёр, выступающий в качестве лица, заинтересованного в получении информации. Эфферентный диалог возникает обычно в условиях таких ситуаций, когда имеется разный уровень информированности, но налицо готовность носителя информации поделиться ею.

Афферентный диалог направлен на получение информации, рассматривается с позиции интервьюера. Он предполагает наличие у одного из коммуникантов запаса информации, которой не располагает другой. Афферентный диалог призван формировать инициативную речь, направленную на получение информации, требующую умения задавать вопросы, понимать речь собеседника, подавать реплики, регулирующие речевые действия партнёра, заставляющие его делать свои сообщения более доступными для понимания слушающего, близкими к теме, соответствующими действительности [8].

При обучении студентов-менеджеров профессионально-ориентированной диалогической речи имеют место все три типа диалогов. Один из них учит коммуникативному взаимодействию, другой - инициативной, третий - реактивной речи.

Вышеуказанные типы диалогов в общении специалиста реализуются преимущественно в форме диалога-беседы и диалога-интервью (табл. 1).

Таблица 1

Этапы речемыслительной профессиональной деятельности менеджера	Характерные типы диалогов	Формы реализации
Этап передачи и обмена информацией	Эфферентный диалог Собственно диалог	Диалог-интервью Диалог-беседа
Этап получения информации	Афферентный диалог	Диалог-интервью
Этап анализа информации	Собственно диалог	Диалог-беседа

Диалог-беседа представляет собой сбалансированную форму общения, при которой осуществляется двусторонний обмен информацией [1]. Это «такая самостоятельная деятельность общения, цель которой - установление контакта, взаимопонимания, воздействия на знания, умения, систему социальных ценностей (убеждений), эмоциональное состояние другого человека» [9, с. 117]. Беседа характеризуется разнообразием речевых стимулов, побуждающих к общению её участников. В беседе большую роль играют реплики-оценки и реплики, меняющие ход разговора. Характерными особенностями профессиональной беседы являются: деловая направленность, т.е. обмен сведениями из определённой области знаний; логичность высказываний, вытекающая из потребности получения и дальнейшего распространения результатов практической деятельности; экспрессивность речи, необходимая для повышения эффективности доказательств.

Можно выделить несколько типов речевых стимулов, способствующих проведению профессиональной беседы:

- расспрос;
- информирование кого-либо о чём-либо;
- обмен мнениями.

*Расспрос.* Ролевое поведение менеджера в позиции инициатора диалога обусловлено целью получить информацию. Как инициатор общения, он исходит из ориентировки в собеседнике, прогнозирует его речевую реакцию, что находит отражение в структурных и функциональных особенностях диалога.

Взаимодействие реализуется следующими видами диалогов:

- вопрос —> ответ;
- вопрос —> ответ —> уточнение —> ответ;
- вопрос —> просьба —> ответ.

*Информирование* кого-либо о чём-либо.

Средствами реализации информирования могут быть функциональные типы высказываний, в которых инициативная реплика является сообщаемой:

- сообщение → сообщение;
- сообщение → вопрос → сообщение;
- сообщение → вопрос → сообщение → уточнение → сообщение.

Информирование - это оказание речевого воздействия на основе регулирования речевого поведения партнёра через информирующие действия. На синтаксическом уровне используются преимущественно повествовательные предложения и специальные вопросы.

*Обмен мнениями* - информационный обмен по предмету речи. Коммуникативная структура данного жанра связана с логикой доказательства и аргументации, выражения собственного мнения, суждения, оценки, точки зрения:

- выяснение мнения → выражение точки зрения → согласие с мнением собеседника;
- выяснение мнения → выражение точки зрения → несогласие с мнением собеседника;
- выяснение мнения → выражение точки зрения → переубеждение → изменение точки зрения.

Характерными речевыми действиями, которыми должны овладеть студенты при работе над диалогом-беседой как одной из форм диалогического общения, являются умения использовать высказывания, понимать смысл высказывания, а также умения реагировать на реплики собеседника.

Диалог-интервью отличается невысокой структурной сложностью и сравнительно небольшим разнообразием реплик. Большинство диалогов состоит исключительно из вопросов и ответов. Вопросы здесь несут основную логическую и языковую нагрузку и направляют диалог в определённое русло. Ответы могут варьироваться от лаконичных до ответов на уровне развёрнутых монологических реплик, в ряде случаев переходящих в микромонолог. Интервью не является спонтанным диалогом, это обычно хорошо подготовленный разговор, имеющий конкретную цель и определённый предмет разговора. Что касается сферы делового общения, то здесь интервью является важным средством при обмене информацией и для достижения успешного решения проблем. В сфере экономики и бизнеса интервью занимает особо важное место.

В лингвистическом плане профессиональное диалогическое общение менеджеров представляет собой специфическую систему с присущими ей особенностями языкового и речевого материала.

В качестве основных принципов отбора языкового материала используются следующие принципы: коммуникативности, функциональности и репрезентативности.

Принцип коммуникативности предполагает отбор языковых и речевых средств, адекватных по своим основным признакам образцам аутентичного диалогического общения специалиста.

Принцип функциональности предполагает реализацию основных функций профессионального речевого общения.

Принцип репрезентативности учитывает представленность в отобранном коммуникативном минимуме наиболее значимых и адекватных языковых и речевых средств, отражающих специфику профессиональной коммуникации менеджера с учётом целей и задач обучения.

В качестве единиц обучения диалогическому общению отбираются минимальные единицы диалога - диалогические единства. Организационно-содержательной единицей процесса обучения диалогическому общению студентов-менеджеров является ситуативно-тематический блок. Как это было указано выше, нами были выделены 3 ситуативно-тематических блока. Каждый ситуативно-тематический блок связан с предыдущим речевым материалом, взаимодействием формируемых навыков и умений на основе актуализации сформированных ранее навыков и умений в иноязычной речи в новых ситуациях.

Для организации деятельности студентов по овладению иноязычным общением для каждого ситуативно-тематического блока разрабатывается комплекс упражнений, в который входят подготовительные, коммуникативные упражнения и профессионально-деловые игры (ПДИ).

Распределение перечисленных упражнений по циклам (блокам) осуществляется на основе учёта поэтапного характера формируемых навыков и умений, степени сложности материала и связи между отдельными ситуативно-тематическими блоками.

Содержание обучения иноязычному диалогическому общению менеджеров представлено в табл. 2.

Таблица 2

Разработка учебно-речевой ситуации		Комплекс упражнений		Составление комплекса упражнений
Отбор речевого и языкового материала	→	1. Подготовительные	↑ ←	Разработка СТБ
Знакомство с УРС, с постановкой коммуникативной задачи		2. Коммуникативные	←	Выбор единиц обучения
Ориентировка в средствах и способах решения коммуникативных задач	→	3. Профессионально-деловые игры	←	Организация практики в общении на основе ПДИ

Таким образом, в содержании обучения иноязычному диалогическому общению менеджеров синтезируется отбор и организация языкового и речевого материала, разработка комплекса упражнений и методических приёмов.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Бухбиндер В.А. Обучение устной речи. - Киев, 1984. - 128 с.
2. Имамов А. Роль ситуаций в обучении английской устной речи в старших классах средней школы: Автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. -М., 1979.-27 с.
3. Леонтьев А. А. Язык, речь и речевая деятельность. - М.: Просвещение, 1969. - 212 с.
4. Скалкин В.Л. Основы обучения устной иноязычной речи. - М.: Рус. яз., 1981. - 248 с.
5. Леонтьева Т.П. О ролевом репертуаре деятельности учителей иностранного языка // Методика обучения иностранного языка: Сб. - Мн.: Вышэйшая школа, 1988. - С. 6 - 12.
6. Володин Н.В. Аfferентный учебный диалог // Иностранные языки в школе. - 1971. - № 4. - С. 7- 12.
7. Вайсбурд М.Л. Обучение учащихся средней школы пониманию иностранной речи на слух (на материале англ. яз.). -М., 1965. - 185 с.
8. Гез Н.И. и др. Методика обучения иностранному языку в средней школе. - М., 1982. - 342 с.
9. Леонтьев А.А. Психологические единицы и порождение речевого высказывания. - М.: Наука, 1969.-306 с.