

Коммуникативные стратегии при обучении устному деловому общению на занятиях по иностранному языку в высшей школе

С.В. Аверьянова

УДК 174.4:81
ББК 74.58
А-197

На данном этапе современная высшая школа России активно участвует в подготовке специалистов-нефилологов к успешному практическому общению на иностранном языке, так как профессиональная коммуникация на иностранном языке востребована временем.¹ Для представителей целого ряда профессий, связанных с внешнеторговой деятельностью, наличие коммуникативной компетенции стало производственной необходимостью, а недостаточное владение ею негативно отражается на конечном результате их работы.

В настоящее время в учебном процессе эффективно используются мультимедийные средства, ведется ознакомление и приобщение студентов к актуальной иностранной периодике по специальности, предлагаются стажировки за рубежом, создаются профильные учебные пособия и т.д. Такие формы работы, как деловая игра, дискуссии, case study, и т.д. показали, что помимо умений выражать свои мысли на иностранном языке, студенты должны владеть адекватной техникой общения, знанием делового этикета и невербальных средств общения, характерных для носителей изучаемого языка. Ставя перед собой цель – развить коммуникативные способности будущих специалистов внешнеторговой деятельности в общении на иностранном языке – преподавателям предстоит обучать их не только умениям техники общения, но умениям адекватно доносить речевое намерение на иностранном языке, для чего необходимо учитывать специфику речевого поведения, характерную для носителей данного языка в каждом конкретном случае. Успешное деловое общение происходит, в первую очередь, благодаря знанию речевого этикета, поэтому преподаватель иностранного языка должен вооружить своих подопечных такими языковыми средствами, которые

¹ Примерная программа дисциплины “Иностранный язык” федерального компонента цикла ОГСЭ в ГОС ВПО второго поколения. – М.: МГЛУ, 2005. – 21 с.

будут способствовать достижению цели общения, т.к. известно, что при неправильном использовании языковые средства могут помешать или, вообще, сделать невозможной реализацию целей общения.

Учитывая вышесказанное, современные методисты ведут усиленный поиск путей интенсификации учебного процесса по двум его составляющим: студент и преподаватель. В практике преподавания иностранных языков центральным звеном педагогического процесса выступает преподаватель. От его профессиональных усилий, опыта и харизмы в значительной степени зависит успех обучения. Преподаватель осуществляет обучение общению на иностранном языке, предлагая студентам коммуникативные ситуации, максимально приближенные к реальным и создавая у обучающихся потребность в говорении, тем самым формируя у будущих специалистов внешнеторговой деятельности профессиональную коммуникацию, которая, в свою очередь, предполагает сформированные или близкие к сформированности коммуникативные компетенции в иностранном языке. Для создания у студентов потребности в говорении преподаватель в каждом конкретном случае предлагает либо:

- ♦ мотивы-стимулы, намеренно ставя участника обучения в такие условия, в которых он обязательно проявит активность (игра, проблемные ситуации, решение профессиональных задач, и др.), либо
- ♦ личностно-значимые мотивы, учитывающие интересы и увлечения обучающихся.²

Однако даже при соблюдении всех необходимых условий для создания и развертывания ситуации речевого общения, полноценного и эффективного общения часто не происходит. Преподаватели констатируют, что студенты не контактны, не умеют слушать партнеров по общению, поддерживать общение, правильно и логичности задавать вопросы и т.д., хотя и имеют достаточную подготовку. Объясняется это недостаточно развитой коммуникативной способностью обучающихся, которая проявляется при осуществлении речевой деятельности, когда участники общения вынуждены формулировать мысли на иностранном языке.

Почему эти сложности возникли так явно именно сейчас? Объяснить это достаточно легко. Ранее учебный процесс был ориентирован главным образом на обучение языковым средствам, развитию коммуникативных умений не придавалось большого значения, если речевое общение и происходило на занятиях, то, как правило, это было общение между преподавателем и студентом, и внимание преподавателя было, в основном, обращено на правильность языкового оформления высказывания студента. Нужно отметить, что и сегодня многие обучающиеся с удовольствием поддерживают речевое общение с преподавателем иностранно-

² Юрченкова Г.Д. Мотивы и “антимотивы” при изучении иностранного языка./Иностранные Языки в Школе, 2006, №4. С.42



го языка, но не очень охотно поддерживают его с другими участниками учебного процесса, что не совсем правильно, ведь в дальнейшем им придется вступать в контакт с разными людьми и в различных ситуациях.

Использование различных стратегий профессионального общения позволяет осуществить разнообразные коммуникативные намерения и преодолеть трудности, которые были упомянуты выше. Коммуникативные стратегии формируются в межличностном общении и определяются принципами и целями коммуникативного взаимодействия. Различают пять стратегий такого взаимодействия:

- ◆ сотрудничество,
- ◆ соперничество,
- ◆ компромисс,
- ◆ приспособление,
- ◆ «избегание» контакта.³

Реализация и успех любой из этих стратегий зависит от целенаправленной деятельности как студента, так и преподавателя. В данной статье мы остановимся на стратегии сотрудничества и соперничества в учебном процессе и рассмотрим, как они организуются преподавателем и реализуются студентом в процессе обучения. Очевидно, что возможность эффективного общения в процессе обучения является одним из важнейших условий формирования сознания и самосознания личности и стимулирует развитие личности в целом. Известно также, что стремление к общению – один из ведущих мотивов, побуждающих человека к совместной практической деятельности. Именно совместная практическая деятельность преподавателя и обучающихся составляет основу стратегии сотрудничества в обучении. Участники общения достигают своих целей, применяя различные коммуникативные формы: говорение, слушание, чтение, письменное общение, и выполняя разнообразные упражнения, ориентированные на формирование как лингвистической, так и коммуникативной компетенции. Было выделено три способа общения:

- ◆ информационное (обмен мыслями, идеями, интересами, чувствами),
- ◆ интерактивное (взаимодействие участников ситуации),
- ◆ перцептивное (восприятие и понимание друг друга участниками ситуации)⁴.

При обучении иностранному языку обычно используются все три способа, информационное общение реализуется преимущественно в говорении и письме, перцептивное – в чтении и аудировании.

Таким образом, процесс сотрудничества в данной ситуации можно определить как достижение единой цели совместными усилиями преподавателя и студентов путем межличностного взаимодействия. При этом преподаватель следует следующим дидактическим положениям:

³ Андриенко Е.В. Социальная психология. – М.: Academia, 2003. – 63 с.

⁴ Пассов Е.И. Основы коммуникативной методики обучения иностранным языкам. – М.: Русский язык, 1989, с. 175

♦ процесс обучения всегда двусторонний и интерактивный, то есть предполагает совместные действия преподавателя и студентов, а также студентов между собой;

♦ студент должен уметь владеть всеми видами речевой деятельности на родном языке, что обеспечивает его функциональную грамотность при коммуникации на иностранном языке⁵;

♦ речевое общение является основной целью процесса обучения иностранному языку. Оно является успешным, если организовано как совместная учебная, поисковая или оценочная деятельность;

♦ единицей общения является речевое действие, в основе которого всегда лежит определенное коммуникативное намерение;

♦ основной единицей коммуникации выступает предложение. А единицей межличностного общения - диалогическое единство.

С чего бы ни начиналось обучение устному общению специалистов-нефилологов, ясно одно – оно должно быть интерактивным, и его основу должны составлять умения общения, умения выбирать языковые средства и синтаксические структуры, умения принимать самостоятельные решения как при выборе коммуникативных средств, так и при развертывании содержания общения. Следовательно, обучающийся должен не только знать языковой материал, но и активно владеть им как средством общения, что предполагает наличие умений комбинировать языковые элементы в предложениях и выстраивать сообщение как логически связанную цепь предложений. Вот почему в методике обучения иностранным языкам встречаются рекомендации начинать обучение устному общению через обучение монологической речи, которая, в свою очередь, рассматривается как элемент, необходимый для организации диалога.

Иноязычное общение специалистов внешнеторговой деятельности реализуется в сфере международного и межличностного сотрудничества, где он может выступать и как организатор, и как координатор этого сотрудничества, основная цель которого – развивать и улучшать предпринимательскую деятельность своего предприятия или фирмы. Совместная производственная деятельность на международном уровне привела к появлению ряда определённых жанров устного и письменного общения, таких как деловая беседа, беседа по телефону, переговоры, презентация, деловое письмо, электронное сообщение, деловые документы. Рассмотрим жанр «деловая беседа» и некоторые упражнения, которые позволяют совершенствовать умения будущих специалистов вести такую беседу.

⁵ Шевченко Н.И., Максимова Л.Н. Социокультурный аспект многоуровневого обучения иностранному языку в неязыковом вузе// Современные подходы к уровням обученности и критериям их оценки при подготовке по иностранному языку специалистов-нефилологов. – М., 2003. – С. 48-59 (Тр./МГЛУ; вып.477)



Деловая или тематическая беседа всегда ориентирована на определенную тему. Она включает в себя различные содержательные компоненты, которые группируются вокруг нескольких коммуникативных намерений:

- ♦ установление и поддержание контакта;
- ♦ обмен информацией, включающий ее запрос и выдачу, а также подведение итогов;
- ♦ оценка и комментарий;
- ♦ поиск путей сотрудничества, то есть разработка стратегии поиска, «мозговой штурм».⁶

Для реализации каждого этапа деловой или тематической беседы необходима уже сформированная коммуникативная компетенция, достаточная для осуществления коммуникативных намерений сторон. Следовательно, деятельность преподавателя и студента должна быть сконцентрирована на выполнении упражнений, реализующих коммуникативные намерения, лежащие в основе ситуативного диалога.

Обучение диалогической речи может иметь три стадии и осуществляться тремя способами:

Стадия / Способ

- ♦ использование диалога-образца / усвоение стандартных навыков
- ♦ пошаговое составление диалога / автоматизация применения стандартных навыков
- ♦ создание ситуаций общения / развитие умений в свободных ситуациях общения.

Первый способ обычно используется на начальном этапе обучения диалогу на иностранном языке, студентам с продвинутым уровнем знания иностранного языка предлагаются два других способа, предполагающие использование интерактивности и ситуативности.

Таким образом, на начальной стадии обучение проходит по образцам, затем задания должны приобретать более творческий характер, что позволяет эффективно развивать умения обучающихся сотрудничать в совместной деятельности – беседе. Тематическая беседа на занятиях по деловому иностранному языку обычно носит профессиональный характер и концентрируется вокруг темы, проблемы, в решении или обсуждении которой заинтересованы все участники общения, объединенные совместной деятельностью⁷. Тогда беседа разбивается на обсуждение ряда мелких проблем, каждая из которых решается сообща. По каждой проблеме делаются мини-сообщения, которые и составляют содержание всей темы. Задача

⁶ Маслыко Е.А. Настольная книга преподавателя иностранного языка: Справочное пособие. – Минск: Высшая школа, 1992. – 205 с.

⁷ Мотина Е.И. Язык и специальность: лингвометодические основы обучения русскому языку студентов-нефилологов. – М.: Русский язык, 1983. – 176 с.

всех участников тематической беседы одинакова, они должны сообщить дополнительную информацию по проблеме, рассмотреть тему со всех сторон. Таким образом, организованная тематическая беседа предполагает сформированный навык монологического высказывания и навык обобщения отдельных высказываний в итоговое сообщение.

Система упражнений, обучающих диалогическому общению на материале специальности, должна учитывать следующие особенности:

- ♦ информационная сторона упражнений не должна представлять трудности для восприятия;
- ♦ основная функция упражнений в диалоге – обучающая, при этом преподаватель контролирует качество ответов и фиксирует для себя «узкие места»;
- ♦ упражнения в диалоге носят речевой характер;
- ♦ упражнения в диалоге рассчитаны на коллективную работу группы, т.е. ориентированы на стратегию сотрудничества;
- ♦ лексическая компетентность студента, т.е. владение языком специальности, в первую очередь терминологической системой.

Рассмотренные выше рекомендации в основном ориентированы на осуществление стратегии сотрудничества, однако в учебном процессе присутствует другая стратегия – стратегия соперничества. Эту стратегию обязательно следует использовать на занятиях по иностранному языку, поскольку она неизменно приводит к увеличению количества и качества усвоения речевого материала и, соответственно, помогает развивать и совершенствовать речевые навыки и умения студентов, выявить индивидуальность обучаемого и его речевые возможности. Образцом при этом выступает нормативная речь преподавателя иностранного языка или речь студента, хорошо владеющего иностранным языком. Мотив «Сделай также, сделай лучше и больше!» является основной движущей силой саморазвития любой личности.

Благоприятный психологический климат на занятиях, отсутствие страха сделать ошибку или получить негативную оценку значительно способствует формированию и совершенствованию коммуникативной компетенции будущих специалистов.

Роль преподавателя заключается не в том, чтобы фиксировать ошибки и отмечать то, что не удалось, а в том, чтобы показать студентам их успехи в изучении иностранного языка.⁸

Безусловно, в диалогических упражнениях студентов возможны ошибки, однако их исправление во время говорения оправдано только тогда, когда нарушен акт коммуникации (неверный выбор слова, неверный выбор времени глагола и т.д.).

⁸ Калмыкова Е.И. Коммуникативная стратегия сотрудничества при обучении устной профессиональной речи. – М., 2006. – С. 35 (Тр./МГЛУ; вып.497)



Типичные ошибки, как грамматические, так и лексические, следует исправить, предложив студентам сделать упражнения на снятие этих трудностей после диалога.

Оценку качества и эффективности диалогической речи целесообразно проводить, исходя из следующих критериев сформированности речевых умений: соответствие высказываний заданной теме или ситуации, количество фраз, построенных по моделям иностранного языка, разнообразие языковых средств – синтаксиса, идиом, речевых образцов. Необходимо также учитывать количество и характер всех видов совершенных ошибок, случаи нарушения коммуникации. [8]

Таким образом, для успешного формирования умений устного профессионального общения необходимо систематически использовать весь арсенал средств и приемов, реализующих стратегии сотрудничества и соперничества. Оценивать же надо не только знание студентами разнообразных языковых конструкций, но и их умение эффективно пользоваться ими в ситуациях профессионального общения, иначе, основная цель обучения иностранному языку – владение им как средством коммуникации – не будет достигнута.

БИБЛИОГРАФИЯ:

- 1) Вербицкий А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход: Метод. пособие – М.: Высшая школа, 1991. – 207 с.
- 2) Гальскова Н.Д. Современная методика обучения иностранному языку.-М.: Аркти, 2003.-192 с.
- 3) Исаева О.Н. Сущность профессионально-ориентированного обучения студентов-нефилологов иностранному языку. // Вестник СамГУ. – 2007. - №1, С. 51-54.
- 4) Ливингстоун К. Ролевые игры в обучении иностранным языкам. – М.: Высшая школа, 1988. - 328 с.
- 5) Пассов Е.И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. – 2-е изд. – М.: Просвещение, 1991. – 223 с.
- 6) Семёнова Т.В., Семёнова М.В. Ролевые игры в обучении иностранным языкам./Иностранные Языки в Школе, 2005. - №1. - С. 16
- 7) Сафонова В.В. Изучение языков международного общения в контексте диалога культур и цивилизаций. Истоки. Воронеж, 1996.- 55 с.
- 8) Селевко Г.К. Современные образовательные технологии - М.: Народное образование, 1998. – С. 3-17.
- 9) Соловова Е.Н. Методика обучения иностранным языкам: Базовый курс лекций.- М.: Просвещение, 2002. - 239 с.
- 10) Якунин В.А. Современные методы обучения в высшей школе. М., 1991. – 53 с.

