

*Психология***Е. И. Головач****ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ
УСТНОГО ИНОЯЗЫЧНОГО ОБЩЕНИЯ ВЗРОСЛЫХ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ТРУДОВОЙ СФЕРЕ**

В статье рассматриваются особенности устного иноязычного общения специалистов, выделяются актуальные для них ситуации общения и коммуникативные задачи, а также рассматриваются характеристики диалогического и монологического общения данного контингента обучающихся. Делается вывод о том, что отличительными особенностями диалогического и особенно монологического общения взрослых является их регламентированность, официальный характер, вследствие этого высказывания относятся к нейтральному регистру, часто имеют подготовленный или частично подготовленный характер.

Осуществление любой деятельности, в том числе профессиональной, неразрывно связано с необходимостью общаться. Наличие этой связи признается всеми исследователями, однако существуют различные взгляды на природу общения: оно рассматривается как форма взаимодействия людей и необходимое условие осуществления деятельности или как самостоятельный вид деятельности.

Рассматривая общение как форму взаимодействия людей, ученые отмечают, что оно осуществляется во время выполнения какой-либо другой деятельности, например, трудовой, профессиональной, игровой, при этом «именно общение формирует общность индивидов, выполняющих совместную деятельность» [1, с. 27]. В свете этого подхода под общением понимается процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека [2, с. 324].

Общение также рассматривается как особый вид деятельности. В его структуре можно выделить компоненты, которыми характеризуется любая деятельность: предмет (взаимоотношения коммуникантов), цель (изменение этих взаимоотношений), продукт (интерпретация информации), средства (вербальные и невербальные) и единицы (ситуации общения, речевые акты).

Таким образом, с одной стороны, общение и деятельность неразрывно связаны, общение включается в любую деятельность, а она в свою очередь становится условием общения, а с другой – общение представляет собой самостоятельный вид деятельности. Г. М. Андреева справедливо отмечает, что «расхождение позиций в определении общения гораздо более очевидно на уровне теоретического и общеметодологического анализа. Что касается экспериментальной практики, то в ней у всех исследователей гораздо больше общего, чем различного. Этим общим являются признание факта единства общения и деятельности и попытки зафиксировать это единство» [1, с. 61].

Традиционно выделяются три составляющие общения: коммуникация, интеракция и перцепция [1, с. 63].

Что касается *коммуникативной* составляющей общения, то она предполагает овладение умением порождать и адекватно интерпретировать информацию на иностранном языке, специфика которой определяется сферами и ситуациями общения. Основами возможных классификаций сфер общения могут быть формы общественного сознания (политическое, правовое, мораль, искусство, философия, наука, религия), а также вид деятельности, который детерминирует средства и способы общения, наиболее целесообразные для ее осуществления. Выделяется от четырех до восьми сфер общения взрослых.

Опыт работы в системе дополнительного образования взрослых и анализ литературы показывают, что, несмотря на неоднородность условий, в которых обучающиеся используют иностранный язык, реализация поставленной цели изучения иностранного языка у них связана, прежде всего, с профессиональной коммуникацией. Следовательно, самой значимой для взрослых является сфера производственной (профессионально-трудовой) деятельности (и, соответственно, общения), включающая в себя различные ситуации общения, предусматривающие решение коммуникативных задач, количество и сложность которых зависят от уровня языковой подготовки специалистов.

Интерактивная составляющая общения, направленная на организацию совместной деятельности, тоже, безусловно, зависит от сферы общения. В профессионально-трудовой сфере эта деятельность, как правило, направлена на решение прагматических, производственных задач. В ситуациях профессионального общения взаимодействие регулируется совокупностью норм и правил, другими словами, носит регламентированный характер. Еще одним условием процесса интеракции является обязательность контактов участников, независимо от их симпатий и антипатий. Предполагается, что коммуниканты должны соблюдать ролевые принципы взаимодействия в рамках делового этикета с учетом их должностных ролей, прав и обязанностей.

Рассматривая *перцептивную* сторону общения, необходимо отметить, что адекватное восприятие иноязычного партнера предполагает построение концептуального портрета, который является многомерной структурой, включающей восприятие его как представителя конкретной нации, носителя определенного статуса, психологического типа, при этом принимается во внимание стиль поведения партнера [3, л. 160–161]. В профессиональном общении взрослые, как правило, воспринимают друг друга как равноправных партнеров, каждый из которых вносит свою лепту в достижение общего результата.

В рамках профессионального общения интерактивная и перцептивная стороны подразумевают использование умений взаимодействовать с партнером и адекватно воспринимать его, которые, как правило, развиваются в процессе решения производственных задач на родном языке [4].

Что касается коммуникативной стороны устного иноязычного общения, а именно адекватного выражения своих мыслей на иностранном языке, то она, безусловно, представляет для взрослых наибольшую трудность. Данные анкетирования и диагностического среза, проведенных нами на факультете иностранных языков для руководящих работников и специалистов МГЛУ, также подтверждают, что именно обмен информацией средствами иностранного языка является для данного контингента обучающихся сложным, взрослые зачастую не достигают хороших результатов.

Профессионально-трудовая сфера общения включает большое количество различных ситуаций и реализуемых в них коммуникативных задач. Уточнение их перечня, отвечающего запросам взрослых обучающихся, является необходимым условием эффективной организации образовательного процесса в условиях дополнительного образования. С этой целью был проведен анализ потребностей данного контингента обучающихся, а также существующих учебных программ и УМК, используемых на факультете иностранных языков для руководящих работников и специалистов МГЛУ. Результаты данного анализа показывают, что профессионально-трудовая сфера общения достаточно полно представлена в учебных программах, используемых на данном факультете, а также учебниках и учебных пособиях для обучения взрослых иностранному языку (Headway, New Cutting Edge, New English File, Natural English, Total English, Market Leader и т.п.).

Анкетирование, ежегодно проводимое на факультете иностранных языков для руководящих работников и специалистов, показывает, что слушатели в целом удовлетворены тематикой данных УМК. Так, мы проанализировали ответы обучающихся, принявших участие в анкетном опросе с 2013 по 2015 год (2 182 человека). 60 % респондентов оценивают тематическое содержание курса как отличное, а 38 % как хорошее, только 2 % считают его удовлетворительным.

Анализ потребностей взрослых обучающихся был направлен на выделение типичных для представителей разных профессий ситуаций общения в профессионально-трудовой сфере. Общей целью изучения иностранного языка для большинства обучающихся, принявших участие в опросе (2182 человека), является общение с зарубежными коллегами, клиентами. Реализация этой глобальной цели предполагает налаживание контактов, ведение переговоров, участие в международных конференциях, выставках, встречах и других мероприятиях. В каждом из этих аспектов профессиональной деятельности можно выделить ряд ситуаций общения и реализуемых в них коммуникативных задач. Например, налаживание контактов предполагает знакомство и ведение светской беседы, назначение встреч и т.д. В целях нашего исследования мы ограничились анализом ситуаций устного иноязычного общения, не рассматривая такие потребности взрослых, как, например, чтение литературы по специальности и ведение деловой корреспонденции. Обобщенно ситуации общения и реализуемые в них коммуникативные задачи представлены в табл. 1.

Таблица 1

Ситуации устного иноязычного общения, коммуникативные задачи и функциональные типы высказывания в профессионально-трудовой сфере

Ситуации общения	Коммуникативные задачи	Функциональные типы высказывания
Знакомство с зарубежными партнерами, коллегами, клиентами на предприятии/во время конференции/в аэропорту и т.п.	Представьтесь и поприветствуйте собеседника, примите участие в светской беседе (узнайте, откуда Ваш собеседник, как прошел полет, где он остановился, какие планы на ближайшее будущее, например, участие в конференции, осмотр достопримечательностей и т.д., будьте готовы поделиться соответствующей информацией о себе).	Ритуальный диалог
Договоренность о встрече с коллегой, партнером, клиентом	Узнайте у иностранного коллеги, когда вы можете встретиться. Уточните, переспросите, если что-то непонятно.	Ритуальный диалог
Перенос или отмена встречи с зарубежными коллегами	Объясните, почему встреча не может состояться. Выразите сожаление. Предложите другое время для встречи.	Ритуальный диалог
Обращение с проблемой к принимающей стороне во время поездки за границу и помощь иностранным коллегам в нашей стране: • проблемы заселения в отель; • проблемы организации питания; • проблемы организации встречи в аэропорту или на вокзале; • проблемы с оборудованием, необходимым для работы	Расскажите о проблеме и попросите иностранного коллегу помочь. Выразите благодарность за помощь. Выразите сожаление по поводу сложившейся ситуации. Предложите пути решения проблемы или объясните, что этот вопрос не в Вашей компетенции.	Односторонний диалог-расспрос
Помощь иностранным коллегам, не знакомым с социокультурными реалиями нашей страны	Дайте советы Вашему зарубежному коллеге/партнеру относительно правил поведения в нашей стране.	Односторонний диалог-расспрос
Знакомство с социокультурными реалиями страны пребывания во время командировки	Узнайте у Вашего зарубежного коллеги о правилах поведения и социокультурных особенностях в его/ее стране.	Односторонний диалог-расспрос

Знакомство с особенностями профессиональной деятельности зарубежного коллеги, обсуждение служебных обязанностей, положительных и отрицательных сторон работы	Расскажите о своих служебных обязанностях, плюсах и минусах собственной работы. Поинтересуйтесь о служебных обязанностях Вашего зарубежного коллеги.	Монолог-описание Двусторонний диалог-расспрос
Представление своей компании, правил, особенностей и социальной политики	Расскажите о своей компании, правилах и нормах, о том, как компания заботится о работниках, какую поддержку оказывает.	Монолог-описание
Обсуждение правил социальной политики компании, сравнение с опытом зарубежных коллег	Поинтересуйтесь, какие правила соблюдаются в компании, как компания Вашего зарубежного коллеги реализует свою социальную политику.	Односторонний диалог-расспрос
Обсуждение нововведений на предприятии и связанных с ними проблем	Расскажите о нововведениях на Вашем предприятии, проблемах, обсудите пути их решения.	Монолог-сообщение, диалог-обмен мнениями
Интервью при приеме на работу	Ответьте на вопросы во время интервью при приеме на работу: расскажите о своих профессиональных обязанностях, качествах, причинах выбора данной компании и т.д. Поинтересуйтесь у интервьюера об особенностях работы в данной компании, обязанностях, бонусах и т.д.	Двусторонний диалог-расспрос
Выбор подходящего кандидата на определенную должность	Обсудите несколько предложенных кандидатур, их сильные и слабые стороны.	Диалог-обмен мнениями

С целью уточнения потребностей взрослых обучающихся в тех или иных функциональных типах высказывания нами была разработана анкета, предложенная для заполнения 122 слушателям факультета иностранных языков для руководящих работников и специалистов.

Участники опроса должны были отметить, насколько часто им необходимы те или иные основные функциональные типы монологического и диалогического высказывания на иностранном языке в реальной жизни (не на занятии). Вопросы были сформулированы как типичные ситуации общения. Ответы были закодированы следующим образом: 1 – никогда или почти никогда, 2 – редко, 3 – иногда, 4 – часто. Результаты анкетного опроса представлены в табл. 2.

Распределение функциональных типов высказывания в зависимости от их потенциальной необходимости для взрослых обучающихся (среднее арифметическое и стандартное отклонение)

Функциональный тип высказывания	Среднее арифметическое	Стандартное отклонение
Ритуальный диалог	3,89	0,837
Диалог-расспрос	3,01	1,028
Диалог-обмен мнениями	3,03	1,007
Монолог-сообщение	2,77	1,144
Монолог-описание	2,84	1,016

Анализ потребностей обучающихся показал, что все функциональные типы высказывания, представленные в образовательных программах в профессионально-трудовой сфере общения, являются востребованными в реальной жизни, а наиболее необходимыми слушатели считают ритуальный диалог, диалог-расспрос и диалог-обмен мнениями.

Реализация данных функциональных типов высказывания взрослыми в диалогической и монологической формах общения, безусловно, имеет свою специфику, которую необходимо учитывать в процессе обучения.

Так, важной характеристикой диалогического общения специалистов является необходимость во взаимодействии с собеседником для решения профессиональных задач, общение развивается «в направлении разрешения проблемы» и, как правило, угасает с ее разрешением [5, с. 4].

Собеседники должны представлять себе цели общения, знать психологические особенности партнера, его ценностные приоритеты и социальный статус, а также ориентироваться в пространственных и временных условиях общения. Партнеры по общению должны удерживать в памяти все предыдущие контакты с данным собеседником, имеющие отношение к данной ситуации, помнить, что и когда было сказано, т.е. использовать опыт совместного общения. Кроме того, говорящий должен осуществлять общение гибко.

Рассматривая диалогическое общение специалистов в профессионально-трудовой сфере, нельзя сказать, что оно во всех случаях является спонтанным и неподготовленным. Так, диалоги часто носят ритуализированный характер, ситуации повторяются, что ведет к появлению определенного набора речевых средств, обслуживающих их. Повторяемость речевых средств приводит к высокой степени предсказуемости реплик собеседника. Кроме того, обсуждение профессиональных проблем зачастую требует подготовки и предварительного сбора информации. Несмотря на то, что не представляется возможным точно предварительно спланировать свои реплики в диалоге, т.к. они зависят от реплик собеседника, говорящий в какой-то степени подготовлен к диалогу, может заранее обдумать свое коммуникативное намерение и средства его реализации.

Диалогическое общение специалистов может проходить в разных формах, наиболее распространенными из которых являются деловая беседа, коммерческие переговоры и деловое совещание, телефонный разговор [6, л. 65–70]. В данной классификации принимаются во внимание такие аспекты, как канал связи, количество участников, степень формальности диалога и отчасти цели коммуникантов, другими словами, в ней учитываются возможные ситуации общения. В каждой из этих ситуаций возможно решение различных коммуникативных проблем, более того, общение может проходить не только в форме диалога, могут иметь место и монологические вставки.

Эта особенность процесса общения отмечается целым рядом исследователей. Так, в некоторых работах монолог рассматривается как один из компонентов диалогического общения, «монолог в диалоге», «монологизированный диалог» [7; 8].

Монологической речи, так же, как и диалогической, свойственна ситуативность: форма и содержание монологического высказывания зависят от ситуации: высказывание планируется с учетом особенностей аудитории, например, принимается во внимание степень их заинтересованности, подготовленности к восприятию и пониманию информации и т.д. Компоненты ситуации (место, время, предмет общения, участники) могут меняться, и в зависимости от этого говорящий должен быть способен осуществлять общение гибко, внося изменения в свой первоначальный план под влиянием обстоятельств.

Монологическое высказывание характеризуется точным следованием теме, связностью и логичностью, является развернутым. Достижение таких характеристик возможно благодаря тому, что монолог – организованный вид речи, который функционирует с помощью способности длительное время концентрировать внимание, своевременно извлекать из памяти нужные факты, кроме того, во время порождения монологического высказывания имеет место активная деятельность мышления по увязыванию результатов прошлого и настоящего момента в единое целое, по определению содержания, согласующегося с коммуникативным намерением, темой, ситуацией общения [Там же].

Данные характеристики, безусловно, верны и для монологических высказываний в ситуациях профессионального общения специалистов, которые носят официальный и/или публичный характер, при этом говорящий, как правило, не ожидает перебивания своей речи со стороны аудитории.

В других условиях, когда общение специалистов не определяется строго регламентом, носит диалогический характер, говорящий ожидает прерывания и, следовательно, старается выразить свою мысль, зная о дефиците времени. В результате монологическое высказывание может в какой-то степени лишиться структурности, связности и логичности, в нем допускается неполнота, его грамматическое оформление может иметь много общего с диалогическим высказыванием [8, л. 47].

В профессиональном общении взрослых могут иметь место различные по протяженности и мотивированности монологи, что касается их коммуникативной функции, то анализ литературы, опыт работы и наблюдения пока-

зывают, что наиболее типичными являются монолог-описание, монолог-сообщение и монолог-рассуждение [7; 9]. По стилистическим особенностям большинство монологов в профессионально-трудовой сфере деятельности являются нейтральными.

С методической точки зрения важно рассмотреть такие особенности монолога, как степень его подготовленности и продуктивности (самостоятельности). По первому параметру монологические высказывания как по форме, так и по содержанию делятся на подготовленные, частично подготовленные и неподготовленные [9]. В реальном общении говорящий может наметить план высказывания, отдельные положения или детально подготовить весь текст, например, официальную речь или лекцию. В процессе планирования монологического высказывания, как правило, используются разнообразные опоры (тексты, схемы, планы). К неподготовленным, по мнению М. В. Ляховицкого, относятся высказывания, являющиеся реакцией на услышанную реплику, все то, что предполагается как спонтанное, без выделения времени для планирования [10, с. 119].

Как подготовленные, так и неподготовленные высказывания могут быть продуктивными и репродуктивными. Если мы имеем дело с репродуктивным монологом, речевая деятельность по его продуцированию ориентирована на восприятие, переработку и последующее воспроизведение полученной информации [11, л. 25], при этом содержание (и в некоторых случаях форма) носит заданный характер, однако степень этой заданности может быть различной, варьируясь от близкого к тексту пересказа, до использования идей источников для выражения своих мыслей. Продуктивный монолог не предусматривает непосредственного использования каких-либо внешних источников для его порождения: говорящий выражает свои мысли с опорой на собственные знания и опыт.

Обобщая сказанное, на основании анализа литературы и опыта работы можно сделать вывод, что монологические высказывания взрослых в сфере профессионально-трудового общения носят, как правило, подготовленный или частично подготовленный характер, говорящий при подготовке высказывания использует различные источники информации, т.е. высказывание является в некоторой степени репродуктивным [7; 8].

Рассмотрев психолого-педагогические особенности устного иноязычного общения взрослых, мы пришли к заключению, что его коммуникативная составляющая представляет для обучающихся наибольшую трудность, следовательно, необходимо сосредоточиться на их обучении средствам и способам ее осуществления, к которым, прежде всего, относится речевая деятельность, в частности, говорение как наиболее сложный ее вид для данного контингента обучающихся.

Обучая взрослых, необходимо максимально учитывать контекст их деятельности, в учебных ситуациях общения должны решаться задачи, приближенные к реальным. В процессе решения таких задач обучающиеся задействуют те же когнитивные процессы и выступают в тех же социальных

ролях, которые они используют в профессионально-трудовой сфере в жизни. Кроме того, важно принимать во внимание типичные ситуации и формы общения (диалогическую и монологическую речь) и проводить обучение с учетом их особенностей в контексте профессионального общения специалистов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева, Г. М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 290 с.
2. Зимняя, И. А. Педагогическая психология : учебник для вузов / И. А. Зимняя. – 2-е изд., доп., испр. и перераб. – М. : Издат. корпорация «Логос», 1999. – 384 с.
3. Астафурова, Т. Н. Стратегии коммуникативного поведения в профессионально-значимых ситуациях межкультурного общения: лингвистический и дидактический аспекты : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.02 / Т. Н. Астафурова. – М., 1997. – 324 л.
4. Парыгин, Б. Д. Анатомия общения: учеб. пособие / Б. Д. Парыгин. – СПб. : Изд-во В. А. Михайлова, 1999. – 301 с.
5. Изаренков, Д. И. Обучение диалогической речи [Текст] / Д. И. Изаренков. – 2-е изд., испр. – М. : Рус. яз., 1986. – 150, [2] с.
6. До Конг Чунг. Деловое общение в системе речевой подготовки иностранных студентов-экономистов в сфере предпринимательской деятельности: основные формы речи и процесс обучения им: дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.02 / До Конг Чунг. – М., 2005. – 458 л.
7. Покусаева, Т. Н. Обучение студентов-лингвистов монологическому высказыванию на основе проектной деятельности : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Т. Н. Покусаева. – Волгоград, 2006. – 196 л.
8. Сунцова, Е. Н. Обучение монологическому высказыванию в условиях профессионально-ориентированного общения с использованием аутентичных видеодокументов: английский язык, неязыковой вуз: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Е. Н. Сунцова. – Томск, 2005. – 215 л.
9. Тарасенко, В. В. Обучение иноязычной профессионально ориентированной монологической речи студентов исторического факультета: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / В. В. Тарасенко. – СПб., 2009. – 242 л.
10. Ляховицкий, М. В. Методика преподавания иностранных языков / М. В. Ляховицкий. – М. : Высш. шк., 1981. – 159 с.
11. Улумиев, А. А. Обучение монологической речи на русском языке студентов технических вузов: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / А. А. Улумиев. – М., 2003. – 198 л.

The article discusses the peculiarities of professionals' communication: typical situations and communicative purposes. The author focuses on the monologues and dialogues in the context of professional communication and arrives at the conclusion that they are usually formal, follow certain patterns, therefore utterances are neutral in register and often completely or partly prepared.

Поступила в редакцию 11.05.2019