

МОДЕЛЮВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ СИТУАЦІЙ З МЕТОЮ ОВОЛОДІННЯ НАВИЧКАМИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

УДК 8.1751

Z1

Ламааши Мохамед

Анотація. У статті розглянуті особливості моделювання комунікативних ситуацій у процесі професійно-орієнтованого навчання. Доведено, що викладач повинен створювати такі навчальні ситуації, які, з одного боку, мають професійну значущість для студентів, задовольняють їх пізнавальний інтерес, а, з іншого - дають можливість розкрити і реалізувати іншомовні комунікативні здібності, необхідні в діяльності фахівців певній галузі.

Доказано, що значну роль у формуванні культури ділового спілкування має використання ігрових методів, сюжетно-рольових і ділових ігор.

Ключові слова: Ділове спілкування, комунікативна ситуація, моделювання комунікативних ситуацій, рольові ігри.

МОДЕЛИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ СИТУАЦИЙ ДЛЯ ОВЛАДЕНИЯ НАВЫКАМИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Аннотация. В статье рассмотрены особенности моделирования коммуникативных ситуаций в процессе профессионально-ориентированного обучения. Доказано, что преподаватель должен создавать такие учебные ситуации, которые, с одной стороны, имеют профессиональную значимость для студентов, удовлетворяют их познавательный интерес, а с другой - дают возможность раскрыть и реализовать иноязычные коммуникативные способности, необходимые в деятельности специалистов определенной области.

Доказано, что значительную роль в формировании культуры делового общения имеет использование игровых методов, сюжетно-ролевых и деловых игр.

Ключевые слова: Деловое общение, коммуникативная ситуация, моделирование коммуникативных ситуаций, ролевые игры.

MODELING COMMUNICATIVE SITUATIONS FOR OBTAINING BUSINESS COMMUNICATION CALCULATIONS

Annotation. In the article features of modeling of communicative situations with professionally oriented learning are considered. It is proved that the teacher should create such educational situations, which, on the one hand, are of professional importance for students, satisfy their cognitive interest from the professional orientation of training in higher education institutions, and on the other hand, they make it possible to discover and realize the foreign language communication skills necessary in the activity of specialists defined area.

It is proved that the use of game methods, role-play and business games plays a significant role in the formation of a culture of business communication.

Key words: business communication, communicative situation, modeling, modeling of communication situations, role games.

Актуальність проблеми: Проблема мови та моделювання комунікативних ситуацій на курсах французької мови займає важливе місце як в науково-методичній області, так і в практичній галузі викладання іноземних мов.

В освітньому процесі розглядається широкомасштабне моделювання комунікативних ситуацій як ефективний методологічний прийом, який відповідає потребам дня, тому що дає змогу викладачеві забезпечити високу якість та ефективність навчальної діяльності, створити умови для отримання студентами ґрунтовних теоретичних і практичних знань у вищому навчальному закладі.

Створені на заняттях моделі спілкування іноземною мовою активізують та покращують процес навчання, розвивають уяву та безсумнівно допомагають у реальному житті швидко орієнтуватися у мовленнєвій ситуації.

Об'єктом дослідження є моделювання комунікаційних ситуацій у професійно орієнтованому навчальному процесі.

Предметом роботи є використання ігрових методів як засобів ділового спілкування викладача на заняттях з ділової іноземної (зокрема, французької) мови.

Метою роботи є розробка та впровадження комунікативних ситуацій у вигляді рольових ігор для оволодіння навичками ділового спілкування на іноземній мові.

Відповідно по поставленій меті визначені наступні завдання:

1. Визначити важливість використання ігрових ситуацій у процесі навчання іноземної мови.
2. Визначити види і форми рольових ігор у будь-якій ситуації.
3. Розробити і впровадити в навчальний процес комунікативні ситуації для оволодіння навичками ділового спілкування.

Важливе місце в науково-методичних посібниках та в практиці мовного навчання займає питання про мовленнєву ситуацію та його моделювання під час занять з ділової іноземної (зокрема, французької) мови.

Значне місце у формуванні культури ділового спілкування посідає використання ігрових методів, сюжетно-рольових та ділових ігор, характерною особливістю яких є імпровізаційне розігрування учасниками процесу заданої проблемної ситуації професійної взаємодії, у ході якої вони виконують ролі різних персонажів. У цьому випадку предметом подальшого обговорення виступають не ситуації самі по собі, а ігрова взаємодія учасників: їх форми і засоби спілкування, способи вирішення проблемних ситуацій і конфліктів, їх ефективність, позиції, соціальні та міжособистісні ролі тощо. Використання ігрових методів у процесі комунікативної підготовки є надзвичайно продуктивним. У сдельно створених умовах учащийся вуза програє різні життєві і виробничі (професійні) ситуації, що є необхідним фактором з метою (з метою) його розвитку, зміни соціальних позицій, ролей у суспільстві, з метою формування професійних інтересів, потреб, навичок як кінцевий итог, з метою формування його особистості.

Усім відома роль гри в процесі навчання.

Ігрова діяльність впливає на розвиток мислення, уваги, пам'яті, уяви, всіх пізнавальних процесів, але ефективність гри як засобу навчання залежить від дотримання ряду вимог, таких як: наявність уявної ситуації, плану, в якому будуть діяти студенти; обов'язкове усвідомлення ігрового результату, правил гри. [6]

Гра – не просто колективне розвага, але основний спосіб досягнення всіх завдань навчання.

Гра повинна поставити учащегося перед необхідністю розумового зусилля. На заняттях з французької мови студенти занурюються в різні ігрові

ситуації й виконують навчальні дії залежно від виконуваної ролі, наприклад: розігрують діалог – знайомство, виконують ролі покупця й продавця тощо.

За допомогою гри добре відпрацьовується вимова, активізується лексичний і граматичний матеріал, розвиваються навички аудіювання, усного мовлення.

Ігри дозволяють підтримувати працездатність кожного учащегося протягом заняття, знімають стомлюваність, заповнюють дефіцит спілкування іноземною мовою. Вправи ігрового характеру збагачують студентів новими враженнями, надають відтінок емоційності їхній мові, активувати глосарій, виконують розвиваючу функцію. Граючи, студенти закріплюють знання, краще засвоюють лексичні одиниці й модельні фрази.

Наприклад, знаючи про те, що відбувся вечір, присвячений Дню Святого Валентина, пропонуємо студентам поділитися враженнями про нього. Форми ігор надзвичайно різноманітні. Це і пристосовані до навчальних завдань настільні ігри, такі як лото або доміно, шаради, загадки, конкурси. Це і сюжетно-рольові ігри, коли студент уявляє себе водієм автобуса або пасажиром, гідом або туристом, батьком або дитиною, і ми присутні при імпровізованій виставі. Це гра за заздалегідь установленими правилами, де між учасниками відбувається змагання в тому чи іншому вигляді.

Гра є засобом створення ситуації спілкування. Навчально-мовні ігри відрізняються від розважальних тим, що мають вузько методичну мету. Навчально-мовленнєва ігрова ситуація спонукає говорити і діяти за правилами гри в навчально-методичних цілях. Саме гра підвищує і підтримує інтерес до спілкування. Виділяємо такі види навчально-мовних ігор:

- фонетичні;
- лексичні;
- граматичні;
- лексико-граматичні;
- комунікативні;
- ігри з метою навчання читанню;
- ігри з метою навчання аудіюванню;
- ігри з метою навчання говорінню;
- змішані гри;
- рухливі ігри. [1]

Так, серед фонетичних ігор, які ми використовуємо на початковому етапі навчання, можна виділити ігри-загадки, ігри-імітації, ігри-змагання, ігри з предметами, ігри на уважність.

Наведемо приклади фонетичних ігор: Прикладами ігор, які можна використовувати на заняттях французької мови є такі:

(1) *Який звук я задумав? (Гра-загадка). (не на месте, может, перед примером)*

Викладач називає ланцюжок слів, в яких зустрічається один і той же звук. Той, хто перший відгадає звук, отримує право загадати свою загадку. наприклад: *un manteau, un drapeau, un chapeau, un bateau, un gateau, un château* (орфографія!!!). (пальто, прапор, капелюх, човен, торт, замок).

Можна використовувати ігри-змагання (парні, фронтальні, командні), у тому числі вікторини, конкурси, а також ігри типу «Аукціон» або «Дуель», завдання яких зводиться до того, щоб останнім назвати слово, вираз, фразу, що належать до певної теми або ситуації.

1. Гра «Розмова по телефону»

У кожній команді вибирають два ведучих, які відходять у різні кінці аудиторії. Вони починають «розмовляти по телефону». Перший учасник ставить питання, яке через інших членів команди буде передано його товаришеві, а потім до нього прийде відповідь, наприклад:

«*Patrice, as-tu un ordinateur?*» - «*Non, je n'ai pas d'ordinateur, j'ai un téléphone portable. Et toi?*» - «*Moi aussi, j'ai un téléphone portable.*»

«*Патрік, у вас є комп'ютер?*» - «*Ні, у мене немає комп'ютера, у мене є мобільний телефон. А у вас?*» - «*у мене є мобільний телефон.*»

Завдання інших членів команди полягає у тому, щоб найшвидше і, головне, правильно передати кожну фразу, інакше буде «перервано зв'язок».

2. Рольова гра «Магазин»

Перед «продавцями» розкладені «товари» – приладдя, інструменти, овочі і фрукти залежно від того, в який магазин вирішили грати. Між «покупцями» і «продавцями» відбуваються приблизно такі діалоги:

«*Avez-vous des dictionnaires français?*» - «*Oui, nous avons des dictionnaires français, anglais et allemands.*» - «*Je prends des dictionnaires français. Vous avez des revues scientifiques?*» Etc.

(«*У вас є французькі словники?*» - «*Так, у нас є французькі словники, англійські та німецькі.*» - «*Я беру французькі словники. Є наукові журнали? тощо).*

3. «Завдання-жарти»

Гравці швидко відповідають на питання з помилками. Наприклад:

Combien de salariés travaillent dans une petite entreprise? Combien de salariés ont deux entreprises / Combien d'années d'études fait un titulaire de master? Combien un titulaire de master a d'années?

(Скільки людей працює в малому бізнесі? Скільки співробітників мають два підприємства? Скільки років освіти має держатель магістра? Скільки магістр має років? Тощо)

Для вдосконалення основних комунікативних навичок і умінь ми використовуємо невеликі за обсягом ігри, але такі ігри вимагають від студентів доброго знання лексики. Ці ігри краще використовувати на заняттях із закріплення вивченого матеріалу.

Pierre a oublié d'ajouter trois choses dans son CV pour présenter sa candidature à un poste: Il a écrit le CV sans c ... (contacts); au niveau de l'expérience professionnelle il n'a pas mis la d ... du travail (durée), pour mentionner ses connaissances linguistiques il a indiqué les langues sans n.....(niveau).

(П'єр забув додати три речі в своєму резюме на вакансію ...: він забув вказати свої контакти; професійний досвід і мовні навички).

Кожен студент вигадує приклад тексту.

Гра: «*Vocabulaire de l'entreprise en image*» (словниковий запас підприємства в картинках)

Команда отримує одні картки з картинками, а інші зі словами. За допомогою слів треба скласти рими до картинок; з'єднати текст і малюнок; знайти зайве слово тощо. Виграє та команда, яка швидше впорається із завданням.

Така гра формує здатність до соціальної взаємодії, допомагає краще засвоїти лексичний матеріал, розвиває логічне мислення, пам'ять, увагу,

У зв'язку з тим, що існують групи студентів з різним рівнем знань, на заняттях французької мови доцільно використовувати рольові ігри і для більш складного етапу навчання .

Рольові ігри для співбесіди для влаштування на роботу або *Entretien d'embauche* французькою мовою:

Роль директора компанії або начальника відділу кадрів (роботодавця) грає викладач, студент у даній ситуації грає роль кандидата на посаду.

Пропонуємо наступні етапи проходження гри:

Кандидат показує свою презентацію роботодавцю, говорить своє ім'я, прізвище, ступінь освіти, місце проживання, висловлює інтерес до запропонованої вакансії. При цьому роботодавець його слухає і дивиться на його резюме, як в реальній ситуації.

Роботодавець починає ставити свої питання, наприклад: *Nous devons savoir quelle est votre qualification professionnelle! -- Ми повинні знати вашу спеціалізацію!*

Відповідь кандидата може бути такою: *У мене є диплом бакалавра і магістра. Я дипломований фахівець з міжнародних відносин. Je suis titulaire du diplôme de baccalauréat et celui de master. Je suis spécialiste diplômé dans les relations internationales.*

Роботодавець запитує: *А як щодо досвіду роботи? En ce qui concerne l'expérience?*

Кандидат: *На сьогоднішній день у мене практично немає спеціалізованої практики, не кажучи про ту, що я пройшов за час навчання в університеті. Чи можу я поставити кілька запитань щодо пропонованого вакантного місця? Pour le moment je n'ai pas beaucoup d'expérience spéciale sauf le stage que j'ai fait pendant les études à l'Université. Est-ce que je peux poser des questions concernant le poste à occuper?*

Роботодавець: *Так, звичайно ж, ви можете питати все, що вас цікавить. Я тут для того, щоб все вам розповісти. Oui, bien sûr vous pouvez demander tout ce qui vous intéresse. Je suis ici pour vous renseigner.*

Кандидат: *Чудово, перш за все мене цікавлять умови роботи, професійні обов'язки і графік роботи. Parfait, tout d'abord je dois savoir les conditions du travail, mes mes tâches et les horaires.*

Роботодавець: *Ви будете працювати в головному офісі з іншими фахівцями. У ваші обов'язки буде входити детальний аналіз і розробка нових проектів розвитку на основі вивченої бази. Що стосується робочого графіка, то ви працюєте з дев'ятої години ранку до шостої години вечора (за винятком суботи, неділі та святкових днів). Donc, vous allez travailler dans notre office principal avec les autres spécialistes. Le champs de vos obligations se limite par l'analyse profonde et l'élaboration sur la base solide de nouveaux projets à développer. En ce qui concerne l'horaire, il est à noter que c'est à partir du 9 heures du matin jusqu'a 6 du soir (les samedis, les dimanches et les jours fériés non inclus).*

Кандидат: *Добре, я зрозумів, мене це влаштовує. Ok, j'ai compris, cela me convient.*

Работодавець: *Ви одружені? Etes-vous marié?*

Кандидат: *Поки ні. На даний момент я ще не одружений. Non, pas encore. Pour l'instant je ne suis pas encore marié.*

Триває співбесіда, роботодавець може ставити такі питання як:

1. Чому Ви хочете працювати у нас? (*Pourquoi vous voudriez travailler dans notre entreprise?*)

2. Де і ким Ви себе бачите через 3-5-10 років? (*Où et qui vous voyez-vous dans 3-5-10 ans?*)

3. Які Ваші сильні сторони? (*Quels sont vos points forts?*)

Викладач може задати будь-які можливі питання з метою підготовки студента до реальної співбесіди французькою мовою.

Такий вид гри корисний для формування мовних навичок, вміння знайти тактовні відповіді в складних ситуаціях. Гра є гарним тренуванням для студентів і дипломників, які збираються працювати в компаніях, в яких вимагають вільне володіння мовою.

Гра як дидактичний засіб навчання французькій мові сприяє розвитку індивідуальної та колективної творчості студентів. Студент на уроках-іграх вчиться здобувати знання самостійно, бути більш розкутим, краще викладати свої думки.

Різноманітність форм роботи на занятті, неодноразове повторення навчального матеріалу, виконання вправ у формі гри сприяють підвищенню мотивації та пізнавального інтересу.

Використання наведених вище навчально-мовних ігор підвищує мотивацію до вивчення французької мови.

Учасники рольової гри не тільки роблять повідомлення з певної теми, а й невимушено долучаються до бесіди, намагаються підтримати її. Вони цікавляться думкою інших, погоджуються, сперечаються, відстоюють свою позицію.

Значення рольової гри неможливо вичерпати й оцінити. Її феномен полягає в тому, що будучи розвагою, відпочинком, вона здатна перерости у навчання, у творчість, у модель людських взаємин. Рольова гра підходить до для будь-якої роботи з мовою: у ході рольової гри застосовуються граматичні структури, інтонаційні моделі, лексичний матеріал.

Велика роль приділяється рольовій грі в оволодінні невідповідним мовленням, (бо завдяки їй студенти мають можливість спілкуватися).

Гра: «*Інтерв'ю по телефону*»

У цій грі, роль роботодавця може зіграти викладач або студент. Роботодавець може телефонувати з кімнати або з коридору. Він розмовляє з одним із студентів.

Наведемо приклади питань, що ставлять роботодавці з можливими відповідями на кожне питання:

- *Vous êtes bien Monsieur Alain Blanc ? (Ви Ален Блан ?)*
- *Oui, Monsieur. (Так Месьє)*
- *Je ne vous entends pas bien Monsieur. (Я не чую вас, Месьє)*
- *Voulez-vous patienter, s'il vous plait ? (Хочете почекати, будь ласка).*
- *Nous vous téléphonons à propos de votre demande d'emploi. (Ми вам передзвонимо з приводу роботи)*
- *Oui, Monsieur je vous écoute. (Так, Месьє, я слухаю)*
- *Quel type de poste cherchez-vous ? (Яка посада вас цікавить?)*
- *Dans le domaine de tourisme. (У галузі туризму)*
- *Pourquoi vous avez postulé dans notre société? (Чому ви хочете працювати саме у нас?)*
- *Parce que votre société est grande et très connue. (Тому що це велика відома компанія.)*
- *Quel est votre salaire actuel? (Яка ваша поточна зарплата?)*
- *Deux mille euros, Monsieur. (Дві тисячі євро на місяць Месьє)*
- *Quel est votre niveau en anglais? (Який у Вас рівень англійської мови ?)*
- *Je suis bilingue français-anglais. (Я володію двома мовами: французькою та англійською.)*
- *Pourriez-vous passer chez nous mardi prochain à 10 h ? (Ви можете прийти до нас у наступний вівторок о 10 ранку?)*
- *Oui, Monsieur ça me convient. (Так, Месьє, мене це влаштовує)*
- *A mardi donc. (Тоді до вівторка)*
- *Au revoir Monsieur. (До побачення, Месьє)*

Таким чином рольова гра допомагає спілкуванню, сприяє передачі життєвого досвіду, одержанню нових знань, правильній оцінці вчинків, розвитку комунікативних навичок людини, її сприйняттю, пам'яті, мисленню, уяві, виникненню емоцій, а також таких рис як колективізм, активність, дисциплінованість, спостережливість, уважність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аминов И. И. Психология делового общения / И. И. Аминов. — М. : Омега-Л, 2005. — 304 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения : Учебное пособие / Г. В. Бороздина. — М. : ИНФРА. — 1999. — 224с.
3. Гаськова Н. В. Этика делового общения / Н. В. Гаськова. — М. : СГУ, 2004. — 88 с.
4. Грехнев В. С. Культура педагогического общения / В. С. Грехнев. — М. : Просвещение, 1990. — 144 с.
5. Громова Н. М. Деловое общение / Н. М. Громова. — М. : Экономист, 2005. — 134 с.
6. Коваль А. П. Ділове спілкування : навч. пос. / А. П. Коваль. — К. : Либідь, 1992. — 280 с.
7. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. — [3-е изд., перераб. и доп.]. — М. : ЮНИТИ — ДАНА, 2000. — 327с.
8. Романов А. А. Грамматика деловых бесед / А. А. Романов. — Тверь: Печатное дело, 1995. — 240 с.
9. Спивак В. А. Корпоративная культура: теория и практика / В. А. Спивак. — СПб. : Питер бук, 2001. — 345 с.
10. Станкин М. И. Психология общения: курс лекций / М. И. Станкин. — М. : МПСИ, 2003. — 336 с.
11. Творогова Н. Д. Общение: диагностика и управление / Н. Д. Творогова. — М. : Смысл, 2002. — 246 с.
12. Чмут Т. К. Культура спілкування / Т. К. Чмут. —

Хмельницький : ХІРУП, 1999. — 358 с.

13. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : Навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. — [2-е вид.]. — К. : Вікар, 2002. — 223 с.

14. Webster's New International Dictionary of the English Language. — [2nd ed.]. — Springfield: Mass, 1934. — 3210 p.

15. <https://www.regionsjob.com/conseils/entretien-dembauche-comment-dejouer-les-questions-pieges.html>

Refernces

1. Aminow I. I. Pсихологія делового обшенија / I. I. Aminow. — М. : Omega-L, 2005. — 304 с.
2. Borosdina G. W. Pсихологія делового обшенија : Utschebnoe pocobie / G. W. Borosdina. — М. : INVRA. — 1999. — 224с.
3. Gac'kowa N. W. Jetika делового обшенија / N. W. Gac'kowa. — М. : CGU, 2004. — 88 с.
4. Grechnew W. C. Kul'tura pedagogitscheckogo обшенија / W. C. Grechnew. — М. : Procweshenie, 1990. — 144 с.
5. Gromowa N. M. Delowoe обshenie / N. M. Gromowa. — М. : Jekonomict, 2005. — 134 с.
6. Kowal' A. P. Dilowe spilkuwannja : nawtsch. poc. / A. P. Kowal'. — К. : Libid', 1992. — 280 с.
7. Pсихологія і jetika делового обшенија: Utschebник dlja wusow / pod red. prov. W. N. Lawrinenko. — □3-е isd., pererab. i dop.□. — М. : JuNITI — DANA, 2000. — 327с.
8. Romanow A. A. Grammatika делowych beced / A. A. Romanow. — Twer': Petschatnoe delo, 1995. — 240 с.
9. Spiwak W. A. Korporatiwnaja kul'tura: teorija i praktika / W. A. Spiwak. — SPb. : Piter buk, 2001. — 345 с.
10. Stankin M. I. Pсихологія обshенија: kurz lekzij / M. I. Stankin. — М. : MPCI, 2003. — 336 с.
11. Tworogowa N. D. Obshenie: diagnoctika i uprawlenie / N. D. Tworogowa. — М. : Smycl, 2002. — 246 с.

12. Tschmut T. K. Kul'tura cpilkuwannja / T. K. Tschmut. — Chmel'niz'kij : ChIRUP, 1999. — 358 c.
13. Tschmut T. K. Etika dilowogo cpilkuwannja : Nawtsch. pocib. / T. K. Tschmut, G. L. Tschajka. — □2-e wid.□. — K. : Wikar, 2002. — 223 c.
15. Webster's New International Dictionary of the English Language. — [2nd ed.]. — Springfield: Mass, 1934. — 3210 p.
16. <https://www.regionsjob.com/conseils/entretien-dembauche-comment-dejouer-les-questions-pieges.html>

Ламааши Мохамед - викладач кафедри педагогіки та іноземної філології Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця (пр. Науки, 9а, м. Харків, 61116, Україна, lamaachi@hotmail.com)

Lamaachi Mohamed - teacher of the Department of Pedagogy and Foreign Philology Kharkiv National University of Economics. S. Kuznets (pr. Nauki, 9a, Kharkov, 61116, Ukraine, lamaachi@hotmail.com)