

Особливості англomовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності

А. В. Медведчук

Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»
Corresponding author. E-mail: vedlin7@gmail.com

Paper received 27.04.18; Accepted for publication 01.05.18.

<http://doi.org/10.31174/SEND-PP2018-164VI68-09>

Анотація. Стаття присвячена опису особливостей англomовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності. Узагальнено визначення понять «професійно орієнтоване діалогічне мовлення» та «діалогічна єдність». Розглянуто психологічні та психофізіологічні особливості і механізми англomовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення. Виділено ряд психологічних навичок і вмінь, які слід формувати під час навчання майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності.

Ключові слова: професійно орієнтоване діалогічне мовлення, особливості професійно орієнтованого діалогічного мовлення, менеджер з адміністративної діяльності, професійно орієнтована комунікативна компетентність, діалогічна єдність.

Вступ. Іншомовна професійно орієнтована комунікативна компетентність є однією найважливіших складових професійної компетентності сучасного фахівця. Актуальність питання методики навчання іншомовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення зумовлюється необхідністю розгляду цієї проблеми з позицій компетентнісного підходу, у межах якого має відбуватися навчання іноземних мов на всіх рівнях.

Короткий огляд публікацій з теми. Методика навчання діалогічного мовлення посідає одне з важливих місць у наукових дослідженнях як вітчизняних, так і зарубіжних науковців, серед яких Алхазішвілі А.А., Вайсбурд М.Л., Зимня І.О., Леонтьєв О.О., Миролюбова О.О., Петрашук О.П., Мільруд Р.П., Пассов Ю.І., Скалкін В.Л., J.Anderson, N. Bilbrough, L. Dawes, S. Thornbury та ін. У працях названих науковців вивчаються питання умов навчання іншомовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення, типології вправ, контролю рівня сформованості мовленнєвих навичок і вмінь говоріння в цілому і діалогічного мовлення зокрема.

Мета. Низка питань, що стосуються лінгвістичних особливостей діалогічного мовлення, визначення компетентності в діалогічному мовленні, її структури та складників ще потребують більш детального вивчення. Крім того, ми вважаємо, що створення методики навчання англomовної професійно орієнтованої компетентності у професійно орієнтованому діалогічному мовленні майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності неможливе без дослідження психологічних, психолінгвістичних та лінгвістичних особливостей діалогічного мовлення, тому їх дослідження є нашою метою. Також, перш ніж визначити лінгвістичні особливості діалогічного мовлення майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності, слід визначити зміст поняття «професійно орієнтоване діалогічне мовлення».

Професійно орієнтоване діалогічне мовлення – це процес мовленнєвої взаємодії двох або більше учасників професійного спілкування. У межах мовленнєвого акту кожен з учасників по черзі виступає як мовець (ініціатор спілкування – адресант) і як слухач (партнер по спілкуванню – адресат) [1, с. 11].

Найхарактернішими загальними особливостями професійно орієнтованого діалогу виділяють наступні: 1) швидкий обмін репліками майже без попереднього обмірковування; 2) смислова взаємозалежність

реплік; 3) ситуативна залежність реплік; 4) лаконічність, чіткість реплік; 5) широке використання «відпрацьованих» у професійному мовленні засобів – штампів; 6) слухове сприйняття учасників діалогу: важливість інтонації, тембру, тональності тощо, які можуть впливати на семантику слів, змінювати її або навіть повністю нейтралізувати; 7) зорове сприйняття учасників діалогу (особлива роль міміки, жестів та інших паралінгвістичних засобів) [2, с. 8].

Почнемо з розгляду психологічних особливостей діалогічного мовлення менеджерів з адміністративної діяльності. Оскільки мовлення людини являє собою поліфункціональне явище, то мовленнєва діяльність може реалізуватися в якісно різних формах у відповідності з тим чи іншим функціональним призначенням. У психології визначають декілька класифікацій видів мовлення. Передусім мовлення диференціюють як зовнішнє та внутрішнє. *Зовнішнє* – мовлення, виголошене вголос, доступне для зовнішнього сприймання. *Зовнішнє мовлення* обслуговує передусім саме процеси комунікації, взаємодії. *Внутрішнє* – мовлення «мовчки». Це програма висловлювання. Воно може бути більш або менш зв'язним, послідовним, осмисленим. Внутрішнє мовлення зазвичай згорнуте, скорочене; може являти окремі уривки думок.

Зазвичай зовнішнє мовлення є більш розгорнутим, зв'язним. Воно керується законами логіки, стилістики; у репліках є головні та другорядні члени речення. Внутрішнє мовлення – словесна оболонка мислення. Вона зазвичай оперує згорнутими в одне слово реченнями. Тільки якщо мовець починає відчувати труднощі в мислительних операціях, усвідомленні деяких подій, він звертається до розгорнутого внутрішнього мовлення.

Професійно орієнтоване діалогічне мовлення – розмова двох або більше учасників спілкування у професійній сфері, які по черзі висловлюють свої повідомлення. Характерною ознакою професійно орієнтованого діалогу є наявність в учасників спілкування інтересу не лише до інформації, але й до позиції того, хто говорить. Професійно орієнтований діалог – мовлення підтримуване.

Такий діалог, зазвичай, відбувається за умови емоційно-експресивного контакту співрозмовників, які безпосередньо сприймають один одного. Крім того, він завжди «адаптований» до певної ситуації – тієї, в якій знаходяться учасники комунікації, або яка стосу-

ється значущого для обох учасників предмета. Діалог виникає, розвивається, підтримується, змінює свою спрямованість або вичерпується у відповідності зі зміною предмета або думок про нього [7, с. 50].

Професійно орієнтоване діалогічне мовлення підтримується всіма учасниками комунікації. Його хід передчасно не планується, а спрямованість і результати визначаються в значній мірі окремими висловлюваннями і репліками учасників, їх взаємними зауваженнями і побажаннями, виявленим інтересом до розмови або втратою його у процесі вербальної взаємодії. Також слід зазначити, що в діалогічному мовленні менше вимог до формально-логічних впорядкувань окремих висловлювань. Адже партнери знаходяться в однаковій ситуації взаємодії, сприймають ті самі факти і явища, мають можливість оцінювати і прогнозувати реакції співрозмовника, впливати на них [7, с. 51].

Психологічні особливості професійно орієнтованого діалогічного мовлення впливають на зміст і характер діалогу. Ми, слідом за Черниш В.В., до психологічних особливостей професійно орієнтованого діалогу відносимо: зверненість, аргументованість, вмотивованість, ситуативність, емоційну забарвленість (експресивність), спонтанність, двосторонній характер та вживання позамовних (невербальних) засобів (жестів, міміки, виразу обличчя співрозмовників).

Однак, як правило, такі характеристики як емоційна забарвленість – передача почуттів, ставлення до того, про що йдеться, та спонтанність, неочікуваність мовлення не завжди притаманні та не завжди є бажаними у професійно орієнтованому діалогічному мовленні. Тому ми розглянемо ті особливості, які, на нашу думку, притаманні професійно орієнтованому діалогічному мовленню менеджерів з адміністративної діяльності: зверненість, аргументованість, вмотивованість, ситуативність та двосторонній характер мовлення.

Зверненість мовлення передбачає уміння уважно слухати, розуміти та інтерпретувати інформацію. При цьому мовлення комунікантів вважається задовільним, якщо вони в усіх або в більшості випадків адекватно реагують на висловлювання партнерів по спілкуванню. Зверненість також передбачає уміння підтримувати бесіду, що є важливим у роботі менеджерів з адміністративної діяльності.

Аргументованість означає наявність у висловлюванні аргументів або контраргументів (відповідно до проблемної ситуації), доказів та прикладів, що їх підтверджують.

Вмотивованість мовлення – діалогічне мовлення завжди вмотивоване, проте в умовах навчання мотив сам по собі виникає далеко не завжди. Отже, необхідно створити умови, в яких у студентів з'явилося б бажання і потреба до спілкування та обміну інформацією. Це є можливим завдяки моделюванню майбутньої професійної діяльності та проблемних ситуацій.

Ситуативність – одна із найважливіших особливостей діалогічного мовлення. Ситуативним діалогічне мовлення є тому, що часто його зміст можна зрозуміти лише з урахуванням тієї ситуації, в якій воно здійснюється [5, с. 304 – 305].

Професійно орієнтоване діалогічне мовлення має *двосторонній характер*. Спілкуючись, співрозмовник

виступає то в ролі мовця, то в ролі слухача, який повинен реагувати на репліку партнера [5, с. 306].

Зважаючи на вищезгадані особливості, можна виділити ряд певних психологічних навичок і вмінь, які слід формувати під час навчання майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності професійно орієнтованого діалогічного мовлення: 1) пам'ятати попередні бесіди з даним партнером, щоб максимально використовувати досвід спілкування з ним та не повторюватись; 2) пам'ятати все, що сказав співрозмовник під час даного контакту, і все, що сказав сам; 3) миттєво оцінити всю суму відомостей, отриманих до початку своєї мовленнєвої дії; 4) вміти вчасно вставити своє слово;

5) вміти слухати співрозмовника; 6) підтримувати відповідний емоційний тон; 7) слідкувати за правильною формою мовних форм, якими виражаються думки; 8) слухати своє мовлення, щоб контролювати його нормативність, і якщо необхідно, внести у висловлювання необхідні зміни, корекції; 9) вміти виділяти інформацію з ситуації спілкування, в тому числі і висловлену невербально (через міміку, жести), до яких вдається співрозмовник [2, с. 11].

А тепер ми звернемося до *психофізіологічних особливостей та механізмів* діалогічного мовлення. Мовленнєва діяльність має власні психофізіологічні особливості та механізми, які детермінуються не тільки на функціональному, але й на морфологічному рівні. Механізм мовлення містить три принципово різних компоненти: його сприймання, вивому і внутрішньомовленнєвий компонент. Два перших компоненти забезпечують переклад інформації в мовленнєву форму («мовленнєвий продукт») і комплексну роботу багатьох аналізаторів щодо дослідження й аналізу відповідного об'єкта.

Найважливіше в мовленнєвій діяльності (формування змісту висловлювання одним партнером по спілкуванню і сприймання його іншим) відбувається в компоненті внутрішнього мовлення. Це особливий психофізіологічний процес, який полягає в активізації мовленнєвих механізмів поряд з відсутністю зовнішніх проявів. Детерміновані процеси випереджають формулювання мовленнєвого висловлювання, озвученого співрозмовником, вибудовуючи фразу відповідно до мети, завдань, змісту, правил мови, а також слідує за почутим висловлюванням у слухача, розширюючи зміст і значення [7, с. 38 – 39].

Звернемо увагу на окремі механізми діалогічного мовлення. Одним із найпростіших механізмів мовлення є механізм відтворення або *репродукції*. Незважаючи на продуктивний характер говоріння, в ньому є елементи репродукції. Репродукція може бути повною або частковою. У першому випадку використовуються готові ключові фрази, взяті з тексту без змін, для передачі нового змісту; у другому – це репродукція-трансформація, яка передбачає передачу змісту в нових формах.

З погляду методики часткове використання репродукції з метою виконання мовленнєвого завдання у процесі навчання говоріння можна вважати позитивним моментом, проте репродукування вивченого як засобу контролю необхідно уникати.

Розглянемо окремі механізми діалогічного мовлення (табл. 1).

Таблиця 1. Приклад функціонування психофізіологічних механізмів під час здійснення іншомовного професійно орієнтованого діалогічного мовлення

Діалогічна єдність	Механізм
Перша репліка діалогічної єдності завжди <i>ініціативна</i> (репліка-спонукання, керуюча репліка)	Механізм <i>прогнозування</i> працює у двох планах: структурному і смислового. У структурному плані прогнозування можливе на рівні фрази, коли перші вимовлені слова передбачають конструкцію фрази і навіть понадфразової єдності, що дозволяє породжувати висловлювання без довгих пауз між окремими фразами. У смислового плану прогнозування є передбаченням того, чим завершиться ситуація мовлення.
Друга репліка – <i>реактивна</i> (залежна, репліка-реакція) або <i>реактивно-ініціативна</i>	Механізм <i>вибору</i> (розрізняють вибір слів і вибір граматичної структури). На вибір слів впливає комунікативна мета повідомлення, відносини між комунікантами, їх життєвий досвід, особливості реципієнта тощо. На вибір граматичної структури також впливає комунікативна мета, асоціативний зв'язок структури з її функцією у мовленні.
Для підтримання подальшої розмови використовуються <i>реактивно-ситуативні</i> репліки	Механізм <i>дискурсивності</i> керує процесом мовленнєвого висловлювання і працює на рівні актуального усвідомлення. Завдяки йому мовець оцінює ситуацію, сприймає сигнали зворотного зв'язку (вербальну чи невербальну реакцію співрозмовника), приймаючи рішення безпосередньо в процесі спілкування, залучає необхідні знання стосовно предмета висловлювання.
	Механізм відтворення або <i>репродукції</i> . Незважаючи на продуктивний характер говоріння, в ньому є елементи репродукції. Репродукція може бути повною або частковою. У першому випадку використовуються готові ключові фрази, взяті з тексту без змін, для передачі нового змісту; у другому – це репродукція-трансформація, яка передбачає передачу змісту в нових формах. З погляду методики часткове використання репродукції з метою виконання мовленнєвого завдання у процесі навчання говоріння можна вважати позитивним моментом, проте репродукування вивченого як засобу контролю необхідно уникати.
	Механізми репродукування і вибору підпорядковані механізму <i>комбінування</i> , який передбачає таке формування словосполучень і фраз, коли мовець використовує знайомі йому мовні компоненти в нових сполученнях. Від якості сформованості механізму комбінування залежать такі ознаки мовленнєвого вміння говоріння як <i>продуктивність, новизна і швидкість</i> .
	До механізму комбінування близько підходить механізм <i>конструювання</i> . У процесі говоріння деякі мовленнєві одиниці конструюються, але на думку Ю.І. Пассова здійснюється це на основі актуального усвідомлення мовних правил, а на основі аналогії з певною абстрактною моделлю, що зберігається у мові людини, на основі відчуття мови тощо. Випадки, коли ми свідомо застосовуємо мовні правила, конструємо за ними фразу, свідчать про недостатній рівень володіння іншомовним мовленням, про те, що рівень вміння не досягнутий.

Слід враховувати, що мовленнєвий механізм, сформований у рідній мові, не функціонує на тому ж рівні в умовах оволодіння іншомовним мовленнєвим спілкуванням [5, с. 300 – 301].

Характерними *лінгвістичними особливостями* діалогічного мовлення є його еліптичність, клішованість, правильність, наявність готових мовленнєвих одиниць, слів-заповнювачів пауз, так званих стягнених форм. Розумінню неповних реплік партнерів у діалозі сприяють контактність комунікантів, наявність спільної ситуації, знання обома співрозмовниками обставин дійсності, а в більшості випадків – й одне одного.

Еліптичність діалогічного мовлення. Еліптичними є такі неповні речення, у яких уява про пропущений член речення безпосередньо встановлюється із власного змісту та будови, насамперед зі значення та форми синтаксично залежного слова. Еліптичні речення зазвичай надзвичайно емоційно насичені, експресивно забарвлені.

Приклад 1: Why use these headlines? (Повне речення: Why do you use these headlines?)

Приклад 2: Anytime you see something you don't understand, call the assistant. (Повне речення: Anytime when you see something you don't understand, call the assistant.)

Клішованість діалогічного мовлення. У діалозі широко вживаються готові мовленнєві одиниці. Їх називають формулами, шаблонами, кліше, стереотипами. Вони використовуються для висловлення подяки, обміну інформацією, для привертання уваги співрозмовника на початку розмови, для підтвердження або коментування почутого тощо. Готові мовленнєві одиниці (словосполучення, цілі фрази) нада-

ють діалогу емоційності. Наведемо приклади (готові мовленнєві одиниці виділені).

Приклад:

A. Excuse me! Is there a chief manager near here?

B. Yes. He's over there.

A. Thanks a lot.

Правильність мовлення – рівень фонетичного, лексичного і граматичного оформлення висловлювань [6].

У діалогічному мовленні часто зустрічаються слова, які називають *заповнювачами мовчання*. Вони служать для підтримання розмови, для заповнення пауз у ній, коли мовець підшукує відповідну репліку. Наприклад: well, well now, you know, Let me see, Look here, I say.

Англомовним діалогам притаманні *стягнені форми*, де замість пропущених частин слова ставиться апостроф, наприклад: I'm, they're, we're, where's, there's та ін. [5, с. 307 – 308].

Також слід зазначити, що діалог – це не ряд окремих незалежних висловлень, а система реплік, зв'язаних між собою структурним та семантичним зв'язком, що утворюють єдину комунікативну одиницю – *діалогічну єдність*.

Н.Ю. Шведова визначає ДЄ як взаємозалежну послідовність реплік, синтаксичне ціле, частини якого зв'язані за визначеними правилами синтаксичної залежності. Це сполучення реплік у цілому є комунікативною одиницею діалогу і являє собою закономірний об'єкт синтаксичного дослідження [3, с. 281].

На думку Л.М. Михайлова, діалогічна єдність – монотематична одиниця діалогу, яка володіє комунікативною цілісністю і утворюється двома (або біль-

ше) комунікантами, що задається комунікативною інтенцією і виражається в логіко-семантичній цілісності (когерентності), а також граматичній, лексичній, просодичній (повній або частковій) цілісності [4, с. 52].

Отже, діалогічна єдність – це мінімальна смислова та структурна одиниця діалогічного тексту, яка визначається як послідовність двох або більше тематично, логічно, психологічно та структурно пов'язаних реплік, перша з яких є стимулюючою, решта – реагуючими. Через те, що ДЄ є структурною і функціональною одиницею діалогу, вона характеризується тими ж ознаками, що й діалогічне мовлення в цілому.

Висновки. Таким чином, ми розглянули такі психологічні особливості професійно орієнтованого ді-

логічного мовлення як зверненість, аргументованість, вмотивованість, ситуативність та двосторонній характер мовлення, і, враховуючи кожен з них, виділили ряд психологічних навичок та вмінь, які слід формувати у майбутніх менеджерів з адміністративної діяльності. Також ми проаналізували основні психофізіологічні особливості та механізми діалогічного мовлення, їх послідовність і залежність від типу діалогічних єдностей. Крім того, ми виокремили загальні лінгвістичні особливості професійно орієнтованого діалогічного мовлення, проілюструвавши їх характерними мовленнєвими зразками для менеджерів з адміністративної діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. В.В. Черниш. КЛНУ. Навчання іншомовного діалогічного мовлення в аспекті компетентнісного підходу. Навчання іноземних мов у середніх навчальних закладах. № 4/2012 (72).
2. Скалкин В. Л. Обучение диалогической речи. - К.: Радянська школа, 1989. - 158 с.
3. Шведова Н. Ю. Очерки по синтаксису русской разговорной речи. - М.: Изд-во АН СССР, 1960. - 377 с.
4. Михайлов Л. М. Грамматика немецкой диалогической речи [Текст] / Л. М. Михайлов. - М.: Высшая школа, 1994. - 110 с.
5. Методика навчання іноземних мов і культур: теорія і практика: підручник для студ. класичних, педагогічних і лінгвістичних університетів/ Бігич О.Б., Бориско Н.Ф., Борецька Г.Е. та ін./ за заг. ред. С.Ю. Ніколаєвої. - К.: Ленвіт, 2013. - 590 с.
6. Зайцева І. В. Експериментальна перевірка ефективності методики навчання майбутніх філологів ведення англійської мовної дискусії на основі проблемних ситуацій.
7. Психологія мовлення і психолінгвістика: навч. посіб. для студ. ВНЗ/ Калмикова Л.О., Калмиков Г.В., Лапшина І.М. та ін. За заг. ред. Л.О. Калмикової. - К.: Переяслав-Хмельницький педагогічний інститут, видавництво «Фенікс», 2008. - 235 с.

REFERENCES

1. V.V. Chernysh. KLNU. Navchannya inshomovnoho dialohichnoho movlennya v aspekti kompetentnitsnoho pidkhotu. Navchannya inozemnykh mov u serednikh navchal'nykh zakladakh. № 4/2012 (72).
2. Skalkyn V. L. Obuchenye dyalohycheskoy rechy. - K.: Radyans'ka shkola, 1989. - 158 s.
3. Shvedova N. YU. Ocherky po syntaksysu russkoy raz'govornoy rechy. - M.: Yzd-vo AN SSSR, 1960. - 377 s.
4. Mykhaylov L. M. Hrammatyka nemetskoy dyalohycheskoy rechy [Tekst] / L. M. Mykhaylov. - M.: Vysshaya shkola, 1994. - 110 s.
5. Metodyka navchannya inozemnykh mov i kul'tur: teoriya i praktyka: pidruchnyk dlya stud. klasychnykh, pedahohichnykh i lnhvistychnykh universytetiv/ Bihych O.B., Borysko N.F., Borets'ka H.E. ta in./ za zah. red. S.YU. Nikolayevoyi. - K.: Lenvit, 2013. - 590 s.
6. Zaytseva I. V. Eksperymental'na perevirka efektyvnosti metodyky navchannya maybutnykh filolohiv vedennya anhlovovnoyi dyskusiyi na osnovi problemnykh sytuatsiy.
7. Psykholohiya movlennya i psykholinhvistyka: navch. posib. dlya stud. VNZ/ Kalmykova L.O., Kalmykov H.V., Lapshyna I.M. ta in. Za zah. red. L.O. Kalmykovoyi. - K.: Pereyaslav-Khmel'nyts'kyu pedahohichnyy instytut, vydavnytstvo «Feniks», 2008. - 235 s.

Special features of English professional interaction of future administrative managers

A. V. Medvedchuk

Abstract. The article deals with the description of special features of English professional spoken interaction of the future administrative managers. The definitions of terms "professional spoken interaction" and "dialogical unity" are generalized. The psychological and psycho-physiological features and mechanisms of English professional spoken interaction are considered. There is a number of psychological practices and skills that should be formed during the training of future administrative managers.

Keywords: professional spoken interaction, special features of English spoken interaction, administrative manager, professional communicative competence, dialogical unity.

Особенности англоязычной профессионально направленной диалогической речи будущих менеджеров административной деятельности

A. V. Медведчук

Аннотация. Статья посвящена описанию особенностей англоязычной профессионально направленной диалогической речи будущих менеджеров административной деятельности. Обобщены определения понятий «профессионально направленная диалогическая речь» и «диалогическая единство». Рассмотрены психологические и психофизиологические особенности и механизмы англоязычной профессионально направленной диалогической речи. Выделен ряд психологических навыков и умений, которые следует формировать во время обучения будущих менеджеров административной деятельности.

Ключевые слова: профессионально направленная диалогическая речь, особенности профессионально направленной диалогической речи, менеджер административной деятельности, профессионально направленная коммуникативная компетентность, диалогическое единство.