

# МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ СТУДЕНТОВ НЕЯЗЫКОВЫХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

Фадеева М.Ю.

Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ,  
г. Орск

«Модель» – физическая система или математическое описание, отображающее существенные свойства или характеристики изучаемых объектов, процессов или явлений.

Все наше мирозерцание от своего наиболее обыденного до наиболее возвышенного представляет собой собрание моделей. Под моделью понимается такая мысленно представляемая или материально реализованная система, которая отображая или воспроизводя объект исследования, способна заменить его так, что его изучение даст нам новую информацию об этом объекте.

Коммуникативный системно деятельностный подход к обучению студентов английскому языку представляет собой реализацию такого способа обучения, при котором осуществляется упорядоченное, систематизированное взаимосоотнесенное обучение английскому языку как средству общения в условиях моделируемой на занятиях речевой деятельности – неотъемлемой и составной части общей деятельности, где постоянно осуществляется принятие и реализация решения.

Процесс принятия решений – центральный пункт теории управления. Момент всего процесса управления, результат анализа, прогнозирования, оптимизации, экономического обоснования и выбора альтернативы из множества вариантов достижения конкретной цели, системы менеджмента. Импульсом управления, решения является необходимость остроты или полного снятия проблемы, то есть приближение в будущем действенных параметров объекта (явления) к желаемым, прогнозным [1; 9].

Таблица 1

Содержание основных этапов принятия и реализации решения

Фаза	Содержание фазы
1	2
1. Сбор информации о возможных проблемах	1.1. Наблюдение за внутренней средой фирмы. 1.2. Наблюдение за внешней средой
2. Выявление и определение причин возникновения проблемы	2.1. Описание проблемной ситуации. 2.2. Выявление организационного звена, где возникла проблема. 2.3. Формулировка проблемы. 2.4. Оценка ее важности. 2.5. Выявление причин возникновения проблемы
3. Формирование целей решения проблемы	3.1. Определение целей фирмы. 3.2. Формулировка целей решения проблемы

1	2
4. Обоснование стратегии решения проблемы	4.1. Детальное описание объекта. 4.2. Определение области применения переменных факторов. 4.3. Определение требований к решению. 4.4. Определение критериев эффективности решения. 4.5. Определение критериев эффективности ограничений
5. Разработка вариантов решения	5.1. Расчленение задачи по подзадачам. 5.2. Поиски идей решения по каждой подзадаче. 5.3. Построение моделей и проведение расчетов. 5.4. Определение возможных вариантов решения по каждой подзадаче и подсистеме. 5.5. Обобщение результатов по каждой подзадаче. 5.6. Прогнозирование последствий решений по каждой подзадаче. 5.7. Разработка вариантов решения всей задачи
6. Выбор лучшего варианта	6.1. Анализ эффективности вариантов решения. 6.2. Оценка влияния управляемых параметров
7. Корректировка и согласование решения	7.1. Проработка решения с исполнителями. 7.2. Согласование решения с взаимодействующими службами. 7.3. Утверждение решения
8. Реализация решений	8.1. Подготовка рабочего плана реализации. 8.2. Его реализация. 8.3. Внесение изменений в решение в ходе реализации. 8.4. Оценка эффективности принятого и реализованного решения

При принятии решений широко используется моделирование проблемных ситуаций.

Моделирование – процесс исследования реальной системы, включающей построение модели, изучение ее свойств и перенос полученных сведений на моделируемую систему. Модель – это некоторый материальный или абстрактный объект, находящийся определенном объективном в соответствии с исследуемым объектом, несущий о нем определенную информацию и

способный его замещать на определенных этапах познания [1; 13].

Коммуникация проявляется в достижении и сохранении контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений, их согласия и взаимной приспособленности. При этом успешный коммуникативный итог понимается не столько как конкретный конечный результат, но и главным образом, как диалогический процесс, в котором оба партнера должны сделать равнозначные вклады.

Успех коммуникации является интегральной характеристикой коммуникативного поведения человека. В этом контексте коммуникация представляет собой процесс, регулируемый не только определенными социокультурными закономерностями, но и культурно установленными правилами. И этот процесс обуславливается одновременно и внешними воздействиями (стимулами), и внутренним состоянием человека [2; 42].

В теории коммуникации определен ряд признаков и характеристик базового термина «коммуникация», которая:

- является формой социального общения, которая всегда имеет как личностный смысл для одного участника коммуникации, так и общезначимый смысл для обоих участников-партнеров и для общества в целом;

- протекает в естественной обстановке реальной жизни, поэтому преимущественно используется аутентичный язык с его возможными социолингвистическими (диалектными) и стилистическими вариациями;

- выступает процессом, осуществляемым между участниками помощью коммуникативных актов, которые являются ее содержательными, прагматическими единицами, а также с помощью речевых действий, выступающих с операциональными единицами для реализации указанных коммуникативных актов и предшествующих им коммуникативных намерений (коммуникативных задач);

- всегда целенаправленна, ее целью является коммуникативная результативность, обмен информацией, максимально возможная упорядоченность информации, а также сообщение и выявление коммуникативных намерений, то есть выполнение коммуникативных задач;

- предельно контекстуальна, как в широком, экстралингвистическом смысле (осуществляется с учетом общественно-политических, социокультурных и этнокультурных контекстов), так и в смысле, собственно лингвистическом, то есть функционирует в связном тексте и в дискурсе, имеет сугубо деятельностный характер, поскольку тексты порождаются в коммуникации и воспринимаются в речевой деятельности;

- может подвергаться различным помехам и ограничениям, поэтому для уменьшения неопределенности и преодоления трудностей в общении партнеры: а) осуществляют вероятностное прогнозирование взаимных коммуникативных намерений; б) оказывают взаимопомощь друг другу при их реализации; в) осуществляют постоянную оценку значимости получаемой и передаваемой информации и используют обратную связь как аутогенно, так и в процессе внешних коммуникативных связей [3].

Функция коммуникации заключается в достижении взаимопонимания о

целях, содержаниях, формах совместной деятельности. Реализация предметной деятельности включает основные функции менеджмента и последующую оценку этой деятельности в функциях, например, моделирования, координации, оценки совместной деятельности, маркетинга, услуг консалтинга, передачи знаний, поисков решения, выхода из проблемных ситуаций, установления деловых переговоров, контактов и их поддержания.

Роль коммуникаций можно проследить в осуществлении таких важных функций, как управление инновационным процессом, работа с кадрами, выход из конфликтных ситуаций, организация эффективных связей. Эти факторы являются важнейшими в деятельности организации на современном этапе и с экономической, и с юридической точки зрения. Они демонстрируют новый подход к решению проблем эффективного управления.

Таким образом, с позиции деятельностного подхода, коммуникация – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии, взаимодействия, восприятия и понимания другого человека [4; 7].

Деловая компетенция повышает мотивацию студента к изучению иностранного языка и актуализирует развитие ценностных отношений в совершенствовании специальных знаний в профессиональной деятельности и профессиональном самоопределении [5; 13]. Процесс обучения деловой компетенции на занятиях по иностранному языку связан с различными видами познавательной или учебной деятельности и служит способом передачи профессиональной информации. Для этого студентам экономических, физических и физико-математических специальностей было разработано учебное пособие «Формирование лингвокоммуникативного компетентностного общения в бизнесе» [6; 5], где учитывалась и коммуникативная компетентность человека, лингвокоммуникативная компетенция.

Эффективное практическое овладение языком студентами неязыковых факультетов обеспечивается предложенной системой лингвокоммуникативных заданий, стимулирующих интерес и их теоретическую деятельность. Успешное усвоение дополнительного грамматического материала и разрешение проблемных монологических и диалогических ситуаций, связанных с профессиональными ступенями в карьере, дискуссий о выгодном импорте и экспорте товаров; стратегическом планировании деятельности фирм с учетом экономического кризиса на мировом рынке и введенных санкций.

В пособии предлагаются задания на формирование лингвокоммуникативной культуры [7; 9], в речевом поведении, общении и в телефонном этикете, а также в ответе на деловую переписку. Для достижения целей работы по отбору языкового материала были разработаны коммуникативные творческие задания и обеспечено взаимодействие обучаемых в решении проблемных ситуаций профессиональной направленности в ходе коллективной, парной и индивидуальной работы в условиях субъект-субъектных отношений, во-первых, между преподавателем и студентами и, во-вторых, между студентами.

В процессе коммуникации осуществлялась реализация модели профессиональной деятельности для студентов-юристов. После прохождения темы Administrative Law было запланировано, разработано и проведено со студентами заседание суда над вымышленным героем и, соответственно, на уроках разработаны основные морально-этические проблемы и возможные альтернативные точки зрения с формулировками аргументов.

Студенты индивидуально на основе изученных образцов писем, диалогов, текстов отбирали речевой материал для своей роли. Консультационную помощь оказывали лидеры каждой группы и преподаватель, использовали различные плакаты с изречениями великих мыслителей, презентации, относящиеся к обсуждаемой теме.

После завершения моделирования проблемной ситуации давалась оценка результатов совместной деятельности, рассматривался вклад в подготовку и в реализацию совместной деятельности каждого студента.

Основная функция ситуации как методической категории заключается в том, что она воспроизводит в процессе обучения реальное бытие общения в его мотивационном, содержательном и функциональном (для обучения) планах.

В ходе обучения иностранному языку преподаватель должен подготовить студентов к общению на этом языке в различных жизненных обстоятельствах. Ориентиром в организации обучения служат естественно-речевые ситуации, основным средством – задачи и задания, закрепляющие необходимый языковой материал в конструкции слова, выражения и проблемные ситуации, имеющие задания, моделирующие жизненные обстоятельства. На занятиях необходимо постоянно повышать новизну информации, возбуждая к ней интерес, организовывать обсуждение каких-либо волнующих событий.

Таким образом, ситуация рассматривается как универсальная форма функционирования процесса общения, существующая как интегративная динамическая система социально-статусных, ролевых, деятельностных и нравственных взаимоотношений субъектов общения, отражения в их сознании и возникающая на основе взаимодействия ситуативных позиций обучающихся. Поэтому можно сделать вывод, что такое понимание ситуации дает возможность правильно и четко моделировать проблемные ситуации на занятиях по языку, создавать условия и ставить коммуникативные задачи, адекватные реальным.

Принцип ситуативности является одним из ведущих принципов, который определяет характер упражнений в обучении сторонам речи и видам речевой деятельности, а также способа презентации языкового материала.

Для того, чтобы правильно смоделировать проблемную ситуацию в обучении говорению студентов неязыковых специальностей, на наш взгляд, необходимо учитывать следующие компоненты ситуации: 1) речевая интенция; 2) коммуникативное задание; 3) речевые действия партнера; 4) место и время действия, что определяет предмет общения; 5) действующие лица и их социальные и психологические особенности; 6) мотивы общения.

В монографии И. Д. Белоновской и Л. З. Кувандыковой «Проблемные ситуации как фактор развития правовой компетентности будущего бакалавра

педагогики» [8; 32], тщательно изучен этот вопрос по отношению к профессиональному образованию и представлена классификация, которую мы активно внедряем в процесс обучения английскому языку студентов неязыковых специальностей.

Л. М. Фридман в своих исследованиях показал, что проблемная ситуация и задача в структурном отношении одинаковы. Он считает, что элементами проблемной ситуации являются реальный объект и реальный субъект действий, а частями задачи – знаковые формы, в которых отображаются и моделируются элементы проблемной ситуации. При этом в задаче отображаются лишь некоторые стороны всей сложной проблемной ситуации. Постановку задачи можно рассматривать как моделирование проблемной ситуации, а саму задачу – как знаковую ее модель.

В результате возникновения проблемной ситуации в сознании учащихся формулируется проблема. Она, как правило, реализуется в форме опроса, причем, чем глубже сформулирована проблема, тем острее интерес к ней, а, следовательно, и успешнее ее разрешение.

Таблица 2

Структура проблемной ситуации

Структура проблемной ситуации		
Познавательная потребность	Неизвестное	Возможности субъекта учебной деятельности

По мнению А. М. Матюшкина, проблемная ситуация не полностью сводим к проблемной задаче. Проблемная ситуация, в отличие от задачи, включает три главных компонента: необходимость выполнения такого действия, при котором возникает познавательная потребность в новом неизвестном отношении, способе или условию действия; неизвестное, которое должно быть раскрыто в возникшей проблемной ситуации; возможности студентов в выполнение поставленного задания, в анализе условий и открытии неизвестного.

Организация проблемной ситуации предполагает вербальное описание противоречий; текстовое, табличное, графическое и др. невербальное описание; демонстрацию проблемного опыта; компьютерную имитацию, лабораторный эксперимент. Возможно также ограничиться только формулировкой проблемного задания. Новым направлением является проектное проблемное задание.

В педагогическом образовании традиционно и эффективно реализуются различные педагогические ситуации, которые возможно использовать и в целях развития правовой компетентности.

Важнейшими вопросами реализации проблемных ситуаций в профессиональном образовании стали способы представления их студенту, отбор содержания ситуации, а также способ оценки результатов проблемного обучения. В этой связи обратимся к классификациям педагогических ситуаций.

Педагогическая ситуация как объект моделирования всегда существует в

рамках педагогического процесса, а через него – и в рамках педагогической системы (например, предстоящий разговор с учеником, родителями, коллегами). Педагогическая ситуация – составная часть педагогического процесса, характеризующая его состояние в конкретное время и в определенном пространстве; она всегда конкретна.

Педагогическая ситуация либо возникает (стихийная), либо создается (запланированная) на занятии и тут же должна решиться.

Структура педагогической ситуации универсальна: в нее входят два или несколько субъектов деятельности и способы их взаимодействия. Взаимодействие участников педагогической ситуации строится как реализация их сложного внутреннего мира, их воспитанности и обученности.

В структуре педагогической ситуации можно выделить: цель, мотив, действие, отношение. Механизм воспитания указывает на то, что воспитываются не поступки и поведение воспитанников, а их отношение (к миру, природе, социуму, к людям, к себе), которые реализуются в поступках и качествах личности. Выражаясь как конкретные воспитательные отношения, педагогические ситуации реализуют их возможности. Отношения, возникающие в воспитательной ситуации, имеют триединую психологическую структуру:

- когнитивный (познавательный) компонент отношения составляют понятия и представления ребенка о тех или иных сторонах жизни. Выразить свое отношение – значит проявить знание в этой области. Нельзя ждать поступка, если ребенок, не знает, как это сделать;

- эмоционально-оценочный компонент отношения характеризуется переживаниями ребенка в воспитательной ситуации («нравится – не нравится», «радует – пугает», «удивляет – возмущает»);

- поведенческий компонент отношения – проявление практической готовности ребенка к определенным действиям, выражение его социального опыта и привычек поведения.

Таблица 3

### Классические педагогические ситуации

Педагогические ситуации	Ситуация авансирования доверием
	Ситуация непринужденной принудительности
	Ситуация свободного выбора
	Ситуация соотнесения
	Ситуация соревнования
	Ситуация успеха
	Ситуация творчества

В осуществлении монологической и диалогической речи студенты выполняют коммуникативные задачи первого уровня сложности, которые делятся на *простые*: приветствие коллег; постановка вопросов; «светская беседа»; сообщение о возникших проблемах; сообщение о прогрессе выполнения работы и *элементарные*: реакция на указания и инструкцию;

реакция на замечания и критику; внесение предложения; прием и отклонение просьб и приглашений; просьба (представление) разъяснения или подтверждения; извинение. А также лингвокоммуникативные задачи: действия по образцу, с грамматической структурой и лексическим содержанием второго уровня сложности, где происходит описание специфики профессиональной деятельности и затрагиваются социокультурные аспекты общения. Третий уровень высокой лингвокоммуникативной сложности рассматривает структуру, функции, организацию коммуникации.

Направленность содержания программы по моделированию проблемных ситуаций студентами сводится не только к обучению и присвоению определенных традиций, знаний, умений и навыков, но, прежде всего, ориентирована на постановку и решение конкретных образовательных задач, жизненных проблем, позволяющих выработать определенные вербальные способы и умения в иноязычной коммуникативной деятельности.

Процесс обучения иноязычной, профессионально-ориентированной коммуникации, обеспечивающий взаимодействие субъектов учебного процесса, будет протекать успешнее, если будут созданы оптимальные условия обучения адекватные условиям будущей профессиональной деятельности, которые повысят эффективность развития профессионально значимых личностных качеств студентов и раскроют аксиологическую значимость иноязычного профориентированного общения в самоопределении студентов [10; 124].

#### *Список литературы*

- 1. Учебное пособие для подготовки к итоговому экзамену профессиональной подготовки менеджера / под общ. ред. В. Е. Ланкина. – Таганрог : ТРГУ, 2006.*
- 2. Гойхман, О. Я. Основы речевой коммуникации / О. Я. Гойхман, Т. Н. Надеина. – М. : ИНФРА\_М, 1998. – 269 с.*
- 3. Кабакчи, В. В. Практика англоязычной межкультурной коммуникации / В. В. Кабакчи. – СПб. : Союз, 2001. – 480 с.*
- 4. Анисимова, Е. Е. Лингвистика текста и межкультурная коммуникация : учеб. пособие / Е. Е. Анисимова. – М. : Академия, 2003. – 128 с.*
- 5. Астафурова, Т. Н. Интерактивный аспект делового общения /Т. Н. Астафурова // Формирование коммуникативной иноязычной компетентности : сб. научн. трудов. – М. : МГЛУ, 1999. – 105 с.*
- 6. Фадеева, М. Ю. Формирование лингвокоммуникативной культуры общения в бизнесе : учебно-методическое пособие / М. Ю. Фадеева. – Орск : Издательство ОГТИ, 2010. – 94 с.*
- 7. Темникова, В. Л. Формирование культуры студентов : монография / В. Л. Темникова. – Москва, 2002. – 200 с.*
- 8. Белоновская, И. Д. Формирование профессиональной компетентности специалиста : региональный опыт : монография / И. Д. Белоновская. – М. : Институт развития профессионального образования, 2005. – 352 с.*
- 9. Фадеева М. Ю. Формирование лингвокоммуникативной компетентности студентов университета : учебно-методическое пособие /*



*М. Ю. Фадеева. – Оренбург : ООО ИПК.*

*10. Кирьякова, А. В. Аксиология образования. Фундаментальные исследования в педагогике / А. В. Кирьякова. – М. : Дом педагогики, 2008. – 578 с.*