

ПРИМЕНЕНИЕ КЕЙС-ТЕХНОЛОГИИ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ УМЕНИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННОГО ОБЩЕНИЯ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ

© Ж. Р. Идигова, А. М. Бериева

ГГНТУ им. акад. М.Д. Миллионщикова, Грозный, Россия

В статье рассмотрено применение кейс-технологии при формировании умений профессионально ориентированного общения на иностранном языке. Проведен анализ литературы, рассматривающей вопросы формирования профессиональной коммуникации. Показано, что уроки иностранного языка позволяют создать условия для получения студентами необходимого социального опыта для многогранного развития личности и самореализации в дальнейшем в межкультурном пространстве. Автор считает, что применение кейс-технологии в обучении способствует формированию умений профессионально ориентированного общения в высшей школе. Подчеркивает, что владение речевым этикетом оказывает прямое воздействие на приобретение авторитета, порождает уважение и доверие. Автор приходит к выводу, что кейс-технология является одним из лучших инструментов работы преподавателя иностранного языка в современных реалиях, а также может эффективно реализовываться в условиях офлайн-онлайн обучения.

Ключевые слова: применение, кейс-технологии, формирование, умения, профессионально ориентированное, общение, иностранный язык.

Профессионально ориентированная коммуникация характеризуется тем, что при встрече в деловой сфере общения каждый из собеседников действует в соответствии со своими культурными нормами. Знание языка носителя иной культуры необходимо, но еще недостаточно для адекватного взаимопонимания участников коммуникативного акта.

Ознакомление студентов с нормами поведения в обществе, формирование умений выглядеть достойно и чувствовать себя уверенно в различных жизненных ситуациях выступают важнейшей задачей высшего образования. Изучение иностранного языка позволяет создать условия для получения студентами необходимого социального опыта для многогранного развития личности и самореализации в дальнейшем в межкультурном пространстве.

Так как кейс-технология в обучении еще недостаточно изучена в отечественной методике обучения иностранному языку, но при этом активно используется в зарубежной методике, в особенности на медицинских, социальных и бизнес-направлениях, поэтому нами предпри-

нята попытка описания способов внедрения кейс-технологии для формирования умений профессионально ориентированного общения в высшей школе.

Владение речевым этикетом оказывает прямое воздействие на приобретение авторитета, порождает уважение и доверие. В контексте делового общения правильно подобранные речевые формулы способствуют поддержанию положительной репутации организации, оставляют благоприятное впечатление у партнеров и клиентов.

N. Bayat. пишет о том, что в теории дискурса существует пять функций языка, как призывов к какому-то действию: директивная (приказы, запреты), функция заявления (назначение или уход в отставку), доверительная (обещания), экспрессивная (извинение, празднование) и утвердительная (утверждение, присяга) [7]. Коммуникативная компетенция изучающего иностранный язык сводится к разграничению и адекватному использованию вышеперечисленных функций в речи, именно поэтому в коммуникативной методике за изу-

чаемые единицы берутся не отдельные слова, а короткие предложения, подобранные согласно ситуациям общения.

В лингвистической литературе прослеживается формирование оппозиции между целями речевого взаимодействия «общение» и «сообщение», или фатическое и информативное виды общения. В то время как фатическая цель говорящего направлена на контактоустановление и регулирование речевых и социальных отношений с собеседником, информативная функция речевого акта заключается в передаче новой информации. Данные понятия актуальны и для профессиональной деятельности, так как ведущая роль успешного функционирования организации отводится либо выстраиванию системы внутренней и внешней коммуникации для достижения большей эффективности труда и создания положительного имиджа, либо информированию общественности о деятельности, функциях и достижениях компании.

Нами был проведён опрос и индивидуальные интервью студентов на предмет осведомлённости о принципах профессионального общения. Результаты по каждому освещённому аспекту представлены в соответствии с раскрываемыми микро-темами в данной работе. Первый вопрос заключался в необходимости введения обучения профессиональной коммуникации в высшей школе. 90% участвовавших ответили положительно. При этом 10% отметили, что для успешного общения достаточно выучить только иностранный язык

Согласно Е.И. Головановой, *профессиональная коммуникация – это разновидность коммуникации, которая характеризуется наличием надситуативных задач, совместными знаниями и общностью восприятия собеседников, ограниченным набором речевых ситуаций* [2]. Как и любой другой вид речевой деятельности, профессиональный диалог строится по принципу активности и интенциональности (учёта целей и мотивов) говорящего. Отсюда следует, что при классификации форм профессиональной коммуникации в первую очередь во внимание принимается содержание профессиональной деятельности как таковой. Так, стереотипность ситуаций общения в официально-деловом диалоге, при обучении ино-

странному языку, позволяет методистам подбирать актуальный материал и разбивать его на темы, согласно видам профессиональной деятельности. Овладение нормами профессиональной коммуникации также является одним из метапредметных результатов освоения студентами вузовской программы по языку.

Ещё одним доказательством того, что профессиональная коммуникация – это вид подготовленной речевой деятельности, является работа А.В. Окатова и Д.А. Соловьёва [5]. Они описывают модель управления переговорным процессом, которая должна быть разбита на 4 этапа от предварительной подготовки до смены стратегии в зависимости от настроения собеседника, и является средством достижения поставленных целей. Они также отмечают, что профессионально ориентированная коммуникация считается эффективной, даже когда цели по объективным причинам не могут быть достигнуты, но между участниками сохранено коммуникативное равновесие. Это означает, что главная цель деловой коммуникации – показать настрой на готовность вести дела совместно, расположить к себе собеседника, то есть использовать уместные приёмы фатического вида общения.

В отличие от переговоров, формального общения в более широком смысле, авторы также выделяют неформальное, то есть межличностное общение в официально-деловой сфере. 60% респондентов отмечают, что навыки делового общения важны в обоих видах межличностного взаимодействия. Однако 40% опрошенных настаивают, что только в формальной обстановке применимы навыки профессионально ориентированной коммуникации. Е.И. Голованова утверждает, что в обоих видах важно располагать к себе собеседника, особенно это касается высококонтекстуальных культур [2].

Многокомпонентная природа коммуникативного поведения говорит о том, что обучение профессиональной коммуникации включает ряд таких факторов, как языковые и речевые средства (клише, образцы, ситуативно обусловленные фразы), неречевые средства общения (мимика, жесты), коммуникативные нормы, принятые в лингвокультуре собеседника.

Неречевые средства общения, мимика и жесты актуальны на ранних стадиях профессионального общения, так как они служат установлению взаимоотношений, ведущих в дальнейшем к доверию и положительному межличностному взаимодействию. Например, «отзеркаливание» движений и манер собеседника располагает к себе, а это ключевая цель при заключении сделок, продаже товаров или услуг, создании надёжного бренда как такового [4].

Неправильное представление о коммуникативном идеале речевого поведения собеседника в официально-деловой сфере называется «коммуникативным дискомфортом». Зачастую дискомфорт ошибочно воспринимается как негативное интенциональное поведение собеседника, что впоследствии ведёт к коммуникативной неудаче: не достижению поставленных целей в целом, а более конкретно в бизнес-культуре это может быть испорченная репутация организации, сорванная сделка или переговоры, не достигшие консенсуса.

Для российской действительности вопрос профессиональной коммуникативной компетенции стал особо актуальным в то время, когда осуществлялся переход к рыночной экономике. В процессе глобализации и международного сотрудничества российский бизнес осмысливает и перенимает не только речевые образцы коммуникативного поведения на английском языке, но и культуру общения в профессиональной деятельности. По мнению М. А. Благодановой, такие изменения способны повлиять и на определенные изменения в российском менталитете [6].

Кейс – это реальная ситуация, информационный комплекс, требующий внимательного изучения и анализа со стороны студентов с целью выявления проблемы и разработки стратегий её преодоления. Главное отличие кейса от задачи заключается в том, что для задачи характерно единственно правильное решение, в то время как в случае кейсов участники могут предложить любые альтернативы и, самое главное, отстоять свою точку зрения. Кейс-технология определяется как деятельностное обучение иностранным языкам, так как позволила формировать умения анализировать ситуацию,

планировать стратегию и принимать решения, развивать навыки творческой деятельности, разрешения возникающих трудностей и проблем, приемов самостоятельного и мобильного решения задач, генерирования идей, нестандартного мышления и способствует повышению профессионализма студентов.

В. В. Филонова говорит о следующих преимуществах кейс-технологии [6]. Во-первых, на его основе можно развивать межкультурные умения студентов: передавать знания о культуре; способствовать установлению взаимоотношений, достижению уровня взаимопонимания, межкультурной адаптации. Также ситуации, выносимые на рассмотрение в рамках занятия с внедрением кейс-технологии, максимально приближены к реальности, поэтому позволяют формировать у студентов не только предметные, но и метапредметные компетенции: умение анализировать ситуацию, планировать стратегию и принимать решения, навыки нестандартного мышления и самостоятельного извлечения информации [3]. Более того, говоря о предмете «Иностранный язык», естественное овладение иноязычной речью происходит только при наличии значимости ситуации для говорящего, таким образом, кейс-технология способствует созданию той самой значимой ситуации [9].

Учёными предлагается множество классификаций кейсовых заданий в зависимости от целей учебного занятия. Во-первых, кейсы могут быть проблемными (направленными на решение конкретной задачи), оценочными (требующими критического анализа уже найденного решения), иллюстративными (пояснение ситуации) и тренировочными (предполагают очевидные решения поставленных проблем). Также, по размеру, кейсы бывают полные, сжатые и мини-кейс.

В условиях высшей школы, а именно в рамках учебных занятий, речь может идти исключительно о мини-кейсах, так как они не становятся самоцелью учебных занятий по предмету «Иностранный язык», а лишь дополняют основной материал учебника [4].

Потребность в решении реальных кейсов говорит о необходимости во владении экстралингвистическими знаниями преподавателем

иностранный язык. Более того, имитация реальных ситуаций – просьба повторить, умение выдержать паузу, согласиться/не согласиться с собеседником, применение невербальных средств адекватно культуре гостя – все это способствует развитию умения выстраивать линию поведения в различных коммуникативных условиях.

Нормы коммуникативного поведения отвечают виду подготовленной речевой деятельности, который характеризуется воспроизведением готовых фраз или комбинированием клишированных оборотов. Стоит отметить, что основной задачей обучения подготовленной речевой деятельности является автоматизм применения речевых клише и образцов адекватно ситуациям общения.

Ещё один аспект обучения, заслуживающий отдельного внимания, – это поддержание мотивации студентов, так как речь идёт о приобретении профессиональных навыков и возрастных особенностях подростков. Факторы, непосредственно влияющие на мотивацию, разделяются на когнитивные, эмоциональные и языковые. Даже подготовленная речевая деятельность может позитивно или негативно влиять на мотивацию; это когнитивный процесс, требующий поиска, написания и запоминания материала. Далее, на эмоциональное состояние может повлиять наличие ошибок, психологическая атмосфера, созданная преподавателем, отношение однокурсников. Подчеркнём, что внимание педагога должно быть направлено не только на поддержание мотивации студентов при выполнении заданий или систематическом посещении занятий, но и на то, чтобы у них возникала реальная потребность высказаться на ту или иную тему, а внимание студентов было направлено на содержание высказывания, а не языковую форму. В свою очередь, психологический комфорт со стороны преподавателя обеспечивается при эмоциональной реакции сначала на высказывание, а затем уже на лексические, фонетические и грамматические неточности.

Языковые трудности чаще всего связаны с лексическим и грамматическим запасом, поэтому перед тем, как переходить к практической деятельности, следует удостовериться, что на

уровне языковых единиц, то есть слов и конструкций, все доведено до автоматизма.

Схожая классификация объясняет, как взаимодействие когнитивного процесса, деятельности (самоорганизации) и эмоционального состояния влияют на успешность усвоения материала. Мыслительная деятельность заключается в скорости запоминания материала, принятия решений, образе мыслей. Эмоциональное состояние, как уже упоминалось, соотносится с восприятием себя в обществе, психологической обстановке в образовательном учреждении и дома. Другими словами, эмоциональное состояние сбивает с ежедневной практики иностранного языка, а отсутствие регулярных занятий влечёт за собой замедление когнитивных процессов.

Нельзя не отметить, что использование норм коммуникативного поведения должно быть «адекватно аутентичному». Следовательно, тексты должны соответствовать базовому профессиональному уровню, уровню владения иностранным языком по ФГОС, коммуникативно-познавательным интересам студентов. В контексте коммуникативного подхода, изучение норм делового общения должно осуществляться не на уровне предложений, а на уровне высказываний. Именно высказывания являются единицами речевого акта, осуществляющими общение, а не передачу безадресной информации.

Состав языкового материала для рассмотрения в рамках одного занятия или модуля может видоизменяться в зависимости от актуальности единиц для студентов, объёма, заложенного авторами УМК, или частотности употребления в аутентичной среде. Соответственно, подбор материала означает дополнительную нагрузку для педагогов. Однако существуют определённые методические рекомендации, которыми преподаватели должны руководствоваться при планировании кейсовых занятий:

- коммуникативная функциональность грамматических структур и взаимозаменяемая лексическая наполняемость для доведения навыка до автоматизма;
- объём информации и изменения в языке обуславливают необходимость развития сту-

дентов автономности, навыков поиска и проверки информации;

- цели и задачи учебного занятия должны быть понятны не только учителю, но и студентам. Более того, если после проведённого занятия студенты способны пересказать структуру занятия и изученные понятия, это повышает шансы запоминания и активного использования материала;

- следует обратить внимание на современные технологии: облачные пространства, голосовые чаты, геймификацию. Деловая коммуникация сегодня происходит либо асинхронно, либо по видеосвязи, но перед тем, как приближать учебные задания к реальности, педагог должен показать, как студенты могут использовать цифровые ресурсы.

Специфика профессионально ориентированного общения заключается также в том, что наборы ситуаций общения между представителями разных культур делятся на несколько видов в зависимости от целей общения и функциональности. Как было отмечено выше, деловая коммуникация в рамках предмета «Иностранный язык» становится имитирующей и симулирующей. Следовательно, работа будет строиться на текстах-образцах.

Bonyadi предлагает несколько способов работы с таким текстом перед созданием своего собственного высказывания: предварительное чтение, оценка действий и мотивов, поведения собеседников или говорящего, работа над структурой и языковым материалом, написание плана своей работы (в группах или индивидуально), представление законченных работ и выбор наиболее удачной, разбор ошибок [8, 10].

Мы можем привести эти этапы к четырём видам занятий на основе кейс-технологий: проблемному, иллюстративному, оценочному и тренировочному. Стоит отметить, что подбор видеофрагментов с раздачей скрипта студентам будет ещё более эффективным, так как это позволит выявлять техники невербального общения и применять их во время представления своих работ.

Скорее всего, так как в профильном классе есть определенные потребности студентов, временные рамки обучения и ограниченный круг ситуаций общения, иностранный язык сведётся к так называемому «экспресс-курсу». Смысл в том, чтобы как можно быстрее освоить активный минимум норм.

Некоторые учёные также предлагают разграничивать кейсы по аспектам языка (грамматические, фонетические и лексические) или по видам речевой деятельности; по способу организации работы студентов (личностные, групповые), по форме предъявления материала (мультимедийные, текстовые, графические). Однако в педагогике эти аспекты чаще всего привязаны к способам и формам организации занятий и общим компетенциям педагога, а не к конкретным упражнениям.

Это даёт нам основания полагать, что кейс-технология является одним из лучших инструментов работы преподавателя иностранного языка в современных реалиях. На основе теоретических исследований и результатов анкетирования можно сделать вывод, что кейс-технология может эффективно реализовываться в условиях офлайн-онлайн обучения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алисултанова Э.Д., Исаева М.З., Болтиев Д.У. Преподавание и изучение иностранных языков с использованием ИКТ // Вестник ГГНТУ. Гуманитарные и социально-экономические науки. Том XVI. №4 (22). 2020. С. 60-66.
2. Голованова Е.И. Устный профессиональный диалог как комплексный речевой жанр / Е.И. Голованова // Жанры речи. 2016. №2 (14). С. 49-55.
3. Красикова Е.Н. Кейс-метод в структуре и содержании методической компетенции лингвиста-преподавателя: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / Красикова Екатерина Николаевна. Ставрополь, 2009. 177 с.

4. Лихачева О. Н., Шилович О. Б. Особенности составления проектов по иностранному языку в рамках технического вуза // Вестник ГГНТУ. Гуманитарные и социально-экономические науки. Том XVII. № 2 (24). 2021. С. 73-81.
5. Окатов А. В., Соловьев Д. А. Переговоры как вид деловой коммуникации / А. В. Окатов // Вестник Тамбовского университета. Серия: Общественные науки. 2017. № 4 (12). С. 58-66.
6. Филонова В. В. Методика развития межкультурных умений студентов на основе кейс-метода: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 / Филонова Виктория Викторовна. М., 2013. 168 с.
7. Bayat N. A study on the use of speech acts / N. Bayat // Procedia- Social and Behavioral Sciences. 2013. № 70. P. 213-221.
8. Bonyadi A. Discourse Analysis and Language Pedagogy: A Review / A. Bonyadi // Journal of Teacher Education for Sustainability. 2019. № 1. P. 128-136.
9. Pangket W. Oral English Proficiency: Factors Affecting the Learners' Development / W. Pangket // International Journal of Science and Management Studies. 2019. № 2 (2). P. 88-92.
10. Глузман Н. А., Шпиталевская Г. Р. Использование цифровых технологий в учреждениях высшего образования // Вестник ГГНТУ. Гуманитарные и социально-экономические науки. 2021. Т. 17. № 2 (24). С. 66-72.

APPLICATION OF CASE TECHNOLOGY IN THE FORMATION OF SKILLS OF PROFESSIONALLY-ORIENTED COMMUNICATION IN A FOREIGN LANGUAGE

© J. R. Idigova, A. M. Berieva

GSTOU named after acad. M. D. Millionshchikov, Grozny, Russia

The article considers the application of case technology in the formation of skills of professionally-oriented communication in a foreign language. Familiarization of students with the norms of behavior in society, the formation of skills to look decent and feel confident in various life situations are the most important task of basic general education. Foreign language lessons allow students to create conditions for obtaining the necessary social experience for the multifaceted development of personality and self-realization in the future in the intercultural space. The use of case technology in teaching contributes to the formation of professionally-oriented communication skills in higher education. The possession of speech etiquette has a direct impact on the acquisition of authority, generates respect and trust. In the context of business communication, well-chosen speech formulas contribute to maintaining a positive reputation of the organization, leave a favorable impression with partners and customers.

Keywords: application, case technology, formation, skills, professionally oriented, communication, foreign language.

REFERENCES

1. Alisultanova, E. D., Isaeva, M. Z. and Boltiev, D. U. (2020) Prepodavanie i izuchenie inostrannykh yazykov s ispol'zovaniem IKT © E. D. Vestnik GGNTU. Gumanitarnye i sotsial'no-ekonomicheskie nauki. [Teaching and learning foreign languages using ICT. Bulletin of GSTOU. Humanities and Socio-Economic Sciences]. Volume XVI, № 4 (22), pp. 60-66.

2. Golovanova, E. I. (2016) Ustnyi professional'nyi dialog kak kompleksnyi rechevoi zhanr. Zhanry rechi. [Oral professional dialogue as a complex speech genre. Genres of speech]. № 2 (14). Pp. 49-55.
3. Krasikova, E. N. (2009) Keis-metod v strukture i sodержanii metodicheskoi kompetentsii lingvista-prepodavatelya: dis. ... kand. ped. nauk: 13.00.02 / Krasikova Ekaterina Nikolaevna. [Case method in the structure and content of the methodological competence of a linguist-teacher, Abstract of Ph. D. dissertation]. Stavropol. P. 177.
4. Likhacheva, O. N. and Shilovich, O. B. (2021) 'Osobennosti sostavleniya proektov po inostrannomu yazyku v ramkakh tekhnicheskogo vuza'. «*Vestnik GGNTU. Gumanitarnye i sotsial'no-ekonomicheskie nauki*». [Features of drafting foreign language projects in the framework of a technical university. "Herald of GSTOU. Humanitarian, social and economic sciences"]. Volume: XVII No.: 2 (24), pp. 73-81
5. Okatov, A. V. and Soloviev, D. A. (2017) 'Peregovory kak vid delovoi kommunikatsii'. *Vestnik Tambovskogo universiteta. Seriya: Obshchestvennye nauki*. [Negotiations as a type of business communication. Bulletin of the Tambov University. Series: Social Sciences]. № 4 (12). Pp. 58-66.
6. Filonova, V. V. (2013) Metodika razvitiya mezhekul'turnykh umenii studentov na osnove keis-metoda: avtoref. dis. ... kand. ped. nauk: 13.00.02/ Filonova Viktoriya Viktorovna. [Methodology for the development of intercultural skills of students based on the case method: abstract, Abstract of Ph. D. dissertation]. Moscow. P. 168.
7. Bayat, N. (2013) 'A study on the use of speech act's. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. № 70. P. 213-221.
8. Bonyadi, A. (2019) 'Discourse Analysis and Language Pedagogy: A Review'. *Journal of Teacher Education for Sustainability*. № 1. Pp. 128-136.
9. Pangket, W. (2019) 'Oral English Proficiency: Factors Affecting the Learners' Development'. *International Journal of Science and Management Studies*. № 2 (2). Pp. 88-92.
10. Gluzman, N. A. and Shpitalevskaya, G. R. (2021) 'Ispol'zovanie cifrovyykh tekhnologiy v uchrezhdeniyah vysshego obrazovaniyaju'. *Vestnik GGNTU. Gumanitarnye i sotsial'no-ekonomicheskie nauki*. [The use of digital technologies in institutions of higher education "Herald of GSTOU. Humanitarian, social and economic sciences"]. V. 17. № 2 (24). Pp. 66-72.