

УДК 378

*А.В. Горелова\**

## **СРЕДСТВА ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНО-СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПОВЕДЕНИЯ СТУДЕНТОВ-БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ**

Статья посвящена проблеме формирования коммуникативно-стратегического поведения студентов-будущих менеджеров средствами ролевых игр, представляющих собой смоделированные ситуации реальной практической деятельности. На основе проведенного исследования доказывается, что навыки стратегического общения позволяют моделировать различные коммуникативные ситуации, анализировать и корректировать поведение, что приводит к наиболее эффективному взаимодействию.

**Ключевые слова:** стратегия, коммуникативная стратегия, стратегическое поведение, коммуникативно-стратегическое поведение, ролевая игра.

В современных условиях глобализации и интеграции экономических и управленческих процессов государство ориентирует российское образование на развитие личности, готовой в контексте профессиональной деятельности к успешному деловому взаимодействию в сфере бизнеса, что вызывает потребность в менеджерах, обеспечивающих эффективное коммуникативное взаимодействие как на внутреннем, так и на внешнем уровнях организации.

В настоящее время, в эпоху интеграции Российской Федерации в мировое экономическое пространство, профессия менеджера является одной из наиболее популярных и востребованных профессий как в России, так и за рубежом, о чем свидетельствуют исследования, результаты которых опубликованы ведущими рекрутинговыми агентствами и информация, предоставленная самыми известными сайтами по трудоустройству, такими как HeadHunter Group – Online Hiring Services, Superjob.ru, Работа@mail.ru, что выражается в высоком проценте заявок от работодателей на должности менеджеров, что в среднем составляет 75 %.

Профессия «менеджер» относится к разряду «универсальных» профессий с широким диапазоном применения в различных отраслях производства и услуг: большие и малые предприятия различных форм собственности, национальные, зарубежные и особенно международные корпорации, количество которых за последние 15 лет значительно выросло на территории нашей страны.

Концепция модернизации российского образования выявила необходимость подготовки менеджера нового типа, способного решать профессиональные задачи в быстроменяющихся условиях. Одним из наиболее важных характеристик становится коммуникативное поведение, которое рассматривается нами как проявление профессионализма менеджера через коммуникативную организацию профессиональной деятельности, которая обеспечивается эффективным выбором коммуникативных действий.

---

\* © Горелова А.В., 2013

*Горелова Анна Валериевна* (anna\_gorelova@mail.ru), кафедра иностранных языков Самарского государственного университета, 443011, Российская Федерация, г. Самара, ул. Акад. Павлова, 1.

Современными исследователями предпринимаются попытки определения наиболее значимых свойств личности специалиста, формируемых средствами иностранного языка (И.Г. Баканова, М.И. Козырева, В.В. Левченко, Е.С. Лапшова, О.Н. Мартынова, Н.В. Мельниченко, Е.В. Постникова, М.А. Хусаинова, Н.С. Швайкина и др.). Языковая подготовка в вузе направляется на адаптацию специалистов к быстро меняющимся условиям функционирования современного рынка, на формирование способностей к установлению и поддержанию контактов с представителями зарубежных фирм, носителями иностранного языка и другой культуры. Наше исследование показало, что на современном этапе от менеджера требуется профессиональное общение как на родном, так и иностранном языке с использованием моделей стратегического поведения.

По результатам анкетного опроса работодателей и руководителей различного ранга, нами был составлен перечень наиболее значимых компетенций менеджера, включающий способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний); навыки выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на родном и иностранном языке; навыки аргументирования и презентации; гибкость мышления и др. Анализ ФГОС показал, что выявленные компетенции находят отражение, но не в полной мере, с перечнем общеобразовательных и профессиональных компетенций выпускника по направлению подготовки «Менеджмент», закрепленные в Федеральном государственном образовательном стандарте, разработанном на основе Болонского соглашения. Однако контент-анализ рабочих программ показал недостаточное количество дисциплин, формирующих вышеуказанные компетенции.

Увеличение международных контактов в различных областях науки и бизнеса привело к росту потребности общества в специалистах, способных пользоваться иностранным языком как средством взаимодействия для решения стоящих перед ними профессиональных задач.

При изучении иностранного языка основной акцент делается на формировании различных коммуникативных навыков и обучении межличностной коммуникации в профессиональной сфере. Межличностная коммуникация осуществляется в тех видах общения, которые предполагают прагматические цели, конструктивность решений и готовность каждого партнера к адекватному поведению [1]. Термин «поведение» ввел в научный оборот И.П. Павлов. Однако в большинстве словарных трактовок утверждается, что это, во-первых, действие; во-вторых, осознанное действие [2].

Категория «поведение» традиционно относилась к психологическим наукам. Однако в последнее время психологические и педагогические науки интегрируются и, как следствие, многие психологические категории трансформируются и переходят в разряд педагогических. Мы рассматриваем поведение на основе деятельностного подхода, принципы которого позволяют утверждать, что поведение — это реакция человека на то или иное воздействие, совокупность поступков и действий по отношению к окружающим, умение вести себя в соответствии с установленными нормами.

Термин «стратегия» берет свое начало из военной области. Говоря о стратегии, современными лингвистами проводится параллель с игрой в шахматы. Игра предполагает наличие правил и владение ими. В каждой игре обязательно есть смена ходов участников. Есть множество вариантов и стратегий ведения игры. Один из игроков обыгрывает соперника, проигрывает ему, или игра заканчивается ничьей. Подобно игрокам в шахматы, говорящие, используя различные стратегии и тактики, могут достигать своих стратегических целей в коммуникации. Если они обыгрывают партнера, они достигают коммуникативной цели. Проигрыш ведет к коммуникативной неудаче. Предложение ничьей является частичным достижением цели при взаимном компромиссе.

Стратегией в теории игр называют завершённый план действий каждого игрока, который должен предусматривать определённый ответ данного игрока на любое возможное действие других участников игры. Таким образом, стратегическое поведение может формироваться в процессе игровой деятельности.

Анализ педагогической литературы свидетельствует о том, что подготовка менеджеров в вузе требует дополнительного изучения, поскольку их профессиональная деятельность предполагает влияние на подчинённых, коллег и партнёров, что усиливает значимость стратегического поведения для успешной адаптации к профессиональной сфере.

Утверждаем, чтобы выбрать нужную стратегию, важно определить наиболее эффективный путь достижения цели с учётом всей имеющейся в распоряжении говорящего информации. Стратегии являются гибкими, локально управляемыми и могут конкурировать между собой, поскольку говорящий на разных этапах определяет приоритет той или иной цели, осуществляя коррекцию речевых действий. При анализе речевых тактик и стратегий необходимо учитывать коммуникативный контекст, в частности, социальные и психологические аспекты общения.

Стратегическая коммуникация, имеющая в своей основе некоторое противоборство или конфликт и проходящая в игровой ситуации (то есть ограниченная во времени и пространстве, характеризующаяся наличием правил и возможности выбора) с использованием средств речевого воздействия как основного орудия достижения участниками своих целей, рассматривается нами как особенность профессиональной деятельности менеджера.

Под конфликтом в данном случае следует понимать наличие у коммуникантов частично или полностью взаимоисключающих целей, что ведёт к ситуации, которая делает невозможным их непосредственное достижение. Ситуация конфликта, характеризующая стратегическое общение, выглядит следующим образом: цели одного из коммуникантов, требующие реализации, противоречат реализации целей его партнёра по коммуникации. Здесь важно отметить, что конфликтная ситуация имеет, по крайней мере, три исхода. Первый состоит в «силовом решении проблемы», чему могут послужить такие речевые действия, как приказ, принуждение, шантаж, угроза, оскорбление, прямой отказ. Другой путь состоит в «мирном решении» конфликта, что предполагает заключение некоторой договорённости, основанной на компромиссе. В данном случае речь идет о таких видах речевых действий, как просьба, договор. Если ни один из этих путей неприемлем для коммуникантов, они могут прибегнуть к «игровому решению», основанному на речевом воздействии.

Таким образом, основным условием реализации стратегической коммуникации является наличие конфликта, предпочтение игрового, то есть стратегического пути его разрешения, и использование речевого воздействия как способа его разрешения. К случаям стратегической коммуникации мы относим различного рода дебаты, дискуссии, споры.

Сущность стратегического поведения говорящего состоит в акте выбора, который осуществляется им на основании различных критериев, что предполагает постоянное осуществление этого выбора с учётом контроля над соответствием уже сказанного, намеченной коммуникативной цели, а также по мере поступления информации о действиях и намерениях партнёра по коммуникации. В коммуникации стратегическое поведение реализуется в использовании определенных коммуникативных стратегий. Коммуникативные стратегии рассматриваются как потенциально осознаваемые планы решения того, что для индивида составляет проблемы при достижении коммуникативной цели [3].

Коммуникативно-стратегическое поведение понимается нами как особый вид поведения говорящего, сущностью которого является осознание и постановка целей

коммуникации, выбор соответствующих коммуникативных стратегий, являющихся средством достижения поставленных целей, а также постоянный анализ ситуации, собственного коммуникативного поведения и коммуникативного поведения партнера и, при необходимости, изменение выбора коммуникативных стратегий.

На основе анализа традиционных трактовок понятия «поведение» как педагогической категории и опыта исследований по теории и методике профессионального образования нами было выделено три компонента коммуникативно-стратегического поведения: когнитивный, операционный и рефлексивный. Так, чтобы вести себя в соответствии с установленными правилами, необходимо их знать или узнавать в процессе погружения в другой социум (когнитивный компонент). Операционный компонент направлен на формирование навыка выбора стратегии поведения в соответствии с ситуацией, нормами или вопреки им. В процессе общения мы сознательно или несознательно реагируем на поведение собеседника/собеседников (нормативное или ненормативное), анализируем его/их и свои поступки и при необходимости меняем свое коммуникативно-стратегическое поведение (рефлексивный компонент). Каждый компонент формируется на нормативном, информационном и стратегических уровнях, развивая различные навыки коммуникативно-стратегического поведения.

Когнитивный компонент развивает навыки поиска и обработки информации, выбор стратегий, необходимых для определенной ситуации общения. Операционный компонент направлен на развитие навыка выбора стратегии поведения в соответствии с ситуацией и нормами поведения. Рефлексивный компонент способствует развитию навыков планирования и анализа содержания коммуникации, коммуникативного поведения партнеров и результатов коммуникации.

Теоретический анализ педагогической литературы и опыт работы в Самарском государственном университете позволил доказать, что ролевая игра, в основе которой лежит стратегическая коммуникация, является наиболее эффективным средством формирования коммуникативно-стратегического поведения студентов.

Целью ролевой игры является осуществляемая деятельность, так как именно игра, мотив лежат в содержании деятельности. И именно в этой позиции она выполняет мотивационно-побудительную функцию. Ролевая игра обеспечивает **обучающую функцию**, поскольку она в значительной степени определяет выбор языковых средств, способствует развитию речевых навыков и умений, позволяет моделировать общение студентов в различных ситуациях общения. **Воспитательная функция** ролевой игры заключается в том, что именно в ролевых играх развивается активность, готовность включаться в разные виды деятельности, самостоятельность, умение отстоять свою точку зрения, проявить инициативу, найти оптимальное, взаимовыгодное решение в определенной деловой ситуации [4].

Игра ориентирует студентов на планирование собственного речевого поведения и поведения собеседника, развивает умение контролировать свои поступки, давать объективную оценку поступкам других. В результате исследований мы пришли к выводу, что ролевая игра способствует формированию компонентов коммуникативно-стратегического поведения. Так, наибольшую положительную динамику мы наблюдали с показателями рефлексивного компонента. В процессе ролевой игры развивается логическое мышление, способность к быстрому поиску ответов на поставленные вопросы и, при необходимости, подкрепление ответов убедительными аргументами.

Итогом игры всегда является принятие решений по поставленной цели. Условия ее проведения характеризуются невозможностью полной формализации всех задач, наличием неопределенностей, конфликтов, рисков. Именно невозможность формализации всех задач, наличие неопределенности по многим параметрам делают ролевые игры наиболее эффективными средствами формирования коммуникативно-стратегического

ческого поведения будущих менеджеров. Более того, ролевая игра делает человека более гибким, а гибкость является неотъемлемой характеристикой коммуникативно-стратегического поведения.

### **Библиографический список**

1. Левченко В.В., Дудович Д.Л. Технологии самопрезентации в учебном процессе по иностранному языку при подготовке культурологов // Стратегические цели вуза в условиях инновационной образовательной деятельности: сб. науч. трудов Международной научно-методической конференции (Самара, 18 марта 2011 г.). Самара: Изд-во «Универс-групп», 2011. 352 с.
2. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Изд. 2-е, стереотип. М.: Едиториал УРСС, 2009. 284 с.
3. Мальцева В.А. Проблема речевого воздействия в профессиональном дискурсе // Психолингвистика в XXI веке: результаты, проблемы, перспективы. XVI Международный симпозиум по психолингвистике и теории коммуникации. Тезисы докладов (Москва, 15–17 июня 2009 г.). М.: Издательство «Эйдос», 2009. С. 131–132.
4. Степанова Е.С. Ролевая игра в обучении межкультурной коммуникации специалистов по связям с общественностью // Вестник Самарского государственного технического университета. Сер.: Психолого-педагогические науки. 2013. № 1 (19). С. 159.

*A.V. Gorelova\**

### **MEANS OF FORMATION OF COMMUNICATIVE AND STRATEGIC BEHAVIOUR OF STUDENTS-FUTURE MANAGERS**

The article is devoted to the problem of formation of communicative and strategic behavior of students-future managers by means of role plays that are simulated situations of real practical activity. On the basis of the carried out research it is proved that strategic communication skills allow to create the models of various communicative situations, analyze and modify the behavior that leads to more effective interaction.

**Key words:** strategy, communication strategy, strategic behavior, communicative and strategic behavior, role play.

---

\* *Gorelova Anna Valeryevna* (anna\_gorelova@mail.ru), the Dept. of Foreign Languages, Samara State University, Samara, 443011, Russian Federation.