

*Gulshan Asilova,
PhD. pedagogical sciences, docent,
Higher military customs Institute,
Uzbekistan*

Professionally-oriented Communication in Teaching the State Language of Students in Customs Directions

Keywords: *professional communication, vertical and horizontal communication, communication in the state language, culture, professional language.*

Annotation: *The article is devoted to the role and importance of developing skills in professional communication of future customs officers. The author carried out the analysis of varieties of professional communication, as well as the main objectives of teaching this kind of communication in the state language.*

Профессиональное общение присуще многим сферам общественной деятельности, но в некоторых из них оно занимает одно из ведущих мест. В частности, деятельность сотрудников таможенных служб предусматривает не только общение с коллегами, но и с большим количеством граждан (в том числе и иностранных) независимо от их возраста, национальности, социального происхождения, профессии, характера. Поэтому культуре общения сотрудников таможни, их умению вести диалог уделяется особое внимание. Как следствие, к представителям этой профессии предъявляются высокие требования.

Понятие «общение» в научной литературе трактуется как «передача информации от человека к человеку», сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности...» (1).

О возникновении новой мысли в результате обмена информацией между людьми в процессе общения и коммуникации Бернард Шоу отметил: «Если у вас есть яблоко и у меня есть яблоко, и если мы обменяемся этими яблоками, то у вас и у меня остается по одному яблоку. А если у вас есть идея и у меня есть идея, и мы обмениваемся идеями, то у каждого из нас будет по две идеи» (2).

Следовательно, общение является общественным (социальным) процессом, отражающим отношения взаимобмена мнениями.

Среди видов общения особо выделяется профессиональное общение, или общение в процессе трудовой деятельности, которое выполняет важную общественно-политическую задачу. В условиях профессионального общения, исходя из общих интересов и целей субъектов общения, выполняется определенная задача (производственная, научно-методическая, коммерческая и пр.). Методист М.В.Колтунова профессиональное общение считает коммуникативной предметно-

целевой и в основном профессиональной деятельностью в сфере социально-правовых и экономических отношений (3).

В научно-методической литературе дается следующая классификация профессионального общения, опирающаяся на его различные характеристики:

1. *Устное* и *письменное* профессиональное общение – различаются по форме воспроизведения речи. При этом письменная форма относится к официально-деловому стилю, а устная отражает свойства различных стилей речи.
2. *Диалогическое* и *монологическое* профессиональное общение – определяют направленность речи между говорящим и слушающим. Диалогическое общение выражается в основном в межличностных отношениях, а монологическое – в выступлениях, отчетах и докладах.
3. *Межличностное* и *публичное* профессиональное общение – определяются количеством участников речевого процесса. Межличностный вид общения возникает, в основном, в неофициальной обстановке, в процессе достижения определенных целей со знакомыми или незнакомыми лицами (телефонный разговор, электронные сообщения, деловые письма). Публичное общение может быть как официальным, так и неофициальным (общение посредством СМИ, интернет-общение).
4. *Непосредственное* и *опосредованное* профессиональное общение – различаются наличием или отсутствием опосредующего аппарата. Участники непосредственного (прямого) общения не пользуются средствами общения и могут наблюдать за реакцией своего собеседника. В опосредованном общении используются технические средства, документы, а также могут участвовать третьи лица.
5. *Контактное* и *дистантное* профессиональное общение – определяются положением общающихся в пространстве. Контактное общение относится к непосредственным видам общения, где играют роль интонация, ограничение временем, невербальные средства общения. Дистантное же общение бывает только опосредованным (телефон, почта, факс, интернет, радио- и видеосвязь).

Необходимо подчеркнуть, что устное и письменное, диалогическое и монологическое общения, упомянутые выше как виды профессионального общения, признаны научной общественностью в качестве видов речи. На наш взгляд, исследователи относят их к видам профессионального общения ввиду того, что профессиональное общение играет значительную роль в речевом процессе и именно в нем широко используются обе разновидности данных видов речи.

В то же время, не всякий вид общения, в ходе которого обсуждаются деловые проблемы, можно отнести к профессиональному общению. «Одно из основных условий и отличий данного вида общения – официальная обстановка, в которой протекает процесс общения» (4). Следовательно, важным признаком профессионального общения для сотрудников таможенных служб является умение грамотно, четко, кратко и понятно формулировать свою мысль в процессе делового общения в рабочей обстановке, т.е. на таможенном посту, в таможенном ведомстве, управлении, отделе и т.д.

Говоря об устном и письменном профессиональном общении, необходимо заметить, что в профессионально-ориентированном обучении будущих специалистов

основное внимание традиционно уделяется устному общению. Для этого используются тексты по специальности, терминологические словари, стандартные речевые конструкции и т.д. При этом незаслуженно остается без должного внимания развитие письменной речи, особенно в части, касающейся деловой документации. Как известно, во всех государственных учреждениях основным средством обеспечения эффективности их деятельности является, в частности, правильное и качественное осуществление обмена документированной информацией, обеспечение своевременной доставки исполнителям и выполнения принятых решений.

В настоящее время в определении особенностей обмена документированной информацией, а также в организации и оформлении систем управления документооборотом в государственных учреждениях важное практическое значение имеют такие виды делового общения, как *вертикальное* (информация направлена сверху вниз, т.е. от администрации к исполнителям; и снизу вверх – от служащих к руководителю) и *горизонтальное* (обмен деловой информацией между сотрудниками, занимающими равное положение в организации, как внутри одного отдела, так и между отделами) общение (5). Кроме того, учитывая, что важное место в системе электронного документооборота во всех сферах занимает дистантное общение, необходимо подчеркнуть также актуальность *контактного* и *дистантного* делового общения. Поэтому в процессе обучения приветствуется использование метода работы с дистанционно оформляемыми документами, касающимися таможенного контроля.

Знание особенностей различных видов делового общения определяют профессиональную компетенцию специалиста. В связи с этим возникает необходимость целевого изучения определенного вида общения в процессе овладения выбранной специальностью. Поскольку общение между обучающимися проходит в основном в образовательной среде, заметны его значительные отличия от среды профессионального общения. Это предполагает использование современных методов в обучении студентов профессионально-ориентированному общению. На наш взгляд, в данном случае изучения профессиональной лексики и терминологии будет недостаточно, необходимо обратить внимание и на правильное их применение в процессе делового общения. Одним из примеров является использование специальных видеоматериалов, снятых на таможенных постах и отражающих живой диалог сотрудников таможни с лицами, пересекающими таможенную границу. Отработка ключевых фраз, специальных терминов, используемых в этих диалогах, а также стиль поведения и речи сотрудников помогает формированию навыков делового общения у студентов.

Вместе с тем, в процессе обучения профессиональному общению немаловажна речевая компетенция преподавателя в будущей профессии обучающихся. Преподаватель, обучающий языку и способствующий формированию у студентов коммуникативной компетенции, должен владеть языком этой специальности. В противном случае он в процессе обучения не сможет выйти за рамки материалов, используемых в общеобразовательной программе обучения. Особенно это касается терминологии сфер, значительно отличающихся от общеупотребительной лексики. Таможенное дело входит в сферу экономических отношений, и терминология таможенного дела является частью экономической терминологии, она также пересекается с финансовой, налоговой, банковской и частично с юридической

терминологией. Для овладения терминами специальности обучающихся преподавателю необходимо много работать над собой, пользоваться терминологическими словарями в разработке учебного материала, изучать специальную литературу, деловые документы, применяемые в таможенной службе, и их особенности. Это способствует овладению языком специальности.

Учитывая то, что деятельность таможенных служб построена на внешнеэкономических отношениях, в данной сфере составление деловой документации осуществляется на нескольких языках. Но все же ведущим в любом государственном учреждении является государственный язык. Обучение государственному языку будущих специалистов, не являющихся его носителями, направлено на формирование следующих умений:

- осуществлять речевую коммуникацию на государственном языке в соответствии с ситуацией;
- самостоятельно составлять деловые документы на государственном языке;
- применять нормы культуры профессиональной речи.

Эти цели в краткой и обобщенной форме отражают основное содержание формирования профессиональной компетенции на государственном языке. К этому можно добавить, что знание государственного языка предполагает не только общение на нем, но и уважение к истории, традициям, обычаям, менталитету народа, говорящего на этом языке.

При научной и правильной в методическом отношении постановке учебного процесса формирование речевых умений может дать положительные результаты. Ведь различные методы обучения профессиональной коммуникации способствует одновременному развитию устной и письменной речи, и, как следствие, свободному устному и письменному общению в профессиональной сфере.

References:

1. *Bodalev AA. Psychology of communication. Moscow, 1996; 10.*
2. *Kogan M S. World of communication. Moscow, 1990; 149-150.*
3. *Koltunova MV. Language and business communication. Norm. Rhetoric. The etiquette. Moscow, Economics, 2000; 3-5.*
4. *Baranova NA. Bases of formation of students' discourse competence in teaching foreign language professionally-oriented communication: Abstract dis. Ph.D. pedagogical sciences. St. Petersburg, 2008; 5.*
5. *Persikova TN. Intercultural communication and corporate culture. Moscow, Logos, 2002; 18.*