

ЗМІСТ НАВЧАННЯ СПІЛКУВАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ ПРАЦІВНИКІВ ДИСПЕТЧЕРСЬКИХ СЛУЖБ

У статті розглядається зміст навчання телефонного спілкування, який включає чотири компоненти: позамовний, соціокультурний, мовний і мовленнєвий, психологічний.

Ключові слова: телефонна комунікація, ситуації спілкування, соціокультурні стереотипи, мовний і мовленнєвий матеріал, навички та вміння.

Курс навчання телефонного спілкування англійською мовою працівників диспетчерських служб територіальних органів управління МНС передбачає формування у працівників диспетчерських служб (диспетчер пожежного зв'язку, радіотелефоніст аварійно-рятувального підрозділу та ін.) достатньої мовної компетенції, необхідної для професійного виконання службових обов'язків під час спілкування з іноземцями, які на території України потрапили у надзвичайну, небезпечну або нестандартну ситуацію, і які потребують екстреної допомоги.

Актуальність проблеми зумовлена і тим фактом, що наявність у працівників диспетчерських служб територіальних органів управління МНС достатньої мовної компетенції виступатиме запорукою якісного виконання ними своїх службових обов'язків по обслуговуванню заходів фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу.

Проблемою навчання спілкування у сфері надзвичайних ситуацій займалися такі фахівці як Кринська Н.В., Логвиненко І.В., Попова Л.В., Панова Т.М., проблеми навчання телефонного спілкування розроблялися Smith D.,

Hughes J. та ін., але проблема навчання телефонного спілкування у сфері надзвичайних ситуацій залишається нерозглянутою.

Отже, перейдемо до розгляду змісту навчання телефонних розмов англійською мовою (АМ) працівників диспетчерських служб.

Взагалі зміст навчання іноземної мови складається по-перше, з позамовного компонента елементами якого виступають сфери спілкування, теми, проблеми та ситуації спілкування. По-друге, мовного та мовленнєвого компонентів. Мовний компонент в свою чергу складається з фонетичного, лексичного та граматичного матеріалу, а до мовленнєвого компонента входять зразки мовлення на рівні тексту, понадфразові єдності, формули мовленнєвого етикету. По-третє, соціокультурного компонента, зміст якого складається із системи країнознавчих та лінгвокраїнознавчих знань. Нарешті, психологічного компонента, до складу якого входять навички та вміння користуватися мовою.

Розглянемо ці компоненти змісту навчання іноземної мови стосовно навчання телефонних розмов АМ працівників диспетчерських служб.

До *позамовного компоненту змісту навчання* можна віднести сфери телефонної комунікації (ТК), в яких можливе спілкування диспетчерів.

Проаналізувавши визначення сфери усного спілкування дане В.Л. Скалкіним [3, с. 61], ми будемо визначати *сферу ТК* як певну сукупність однорідних комунікативних ситуацій, які характеризуються однотипністю мовленнєвої спонуки індивіда та відносин між комунікантами.

Виходячи з завдань курсу, ми будемо розглядати **професійно-трудова сферу**, в якій мовленнєва спонuka комуніканта витікає з його основної діяльності - професійної. В цій сфері ми розглянемо види телефонних діалогів, за допомогою яких диспетчери можуть надати відповіді на питання, пов'язані з надзвичайними, небезпечними або нестандартними ситуаціями, в яких необхідно надати екстрену допомогу.

Комунікативні відносини в цій сфері носять офіційний характер. Тематика та зміст ТК зумовлюється екстремними потребами комунікантів у надзвичайних ситуаціях. Типовими прикладами ТК є спілкування в таких

ситуаціях як: транспортна катастрофа, зникнення людини, виникнення пожежі і т.д. Основним функціональним типом діалогу, який використовується в цій сфері може бути діалог-розпитування та надання поради.

Таким чином, ми розглянули сферу, типові комунікативні ситуації, тематику ТК, функціональний тип діалогу, які і складають позамовний компонент змісту навчання ТК диспетчерів.

Перейдемо до розгляду *соціокультурного компонента змісту навчання ТК*. До нього можна віднести знання "соціокультурних стереотипів [2, с. 11] мовленнєвої поведінки при розмові по телефону". Знання цих стереотипів є дуже важливим для уникнення проблеми непорозуміння. До соціокультурного компоненту зміста навчання телефонних розмов диспетчерів ми віднесли мовленнєві стандарти ТК: формули привітання, привертання уваги, звертання, прохання повторити та уточнити інформацію, надання поради, прощання..

Мовний та мовленнєвий компоненти змісту навчання ТК складаються із знання працівниками диспетчерських служб правил фонетики, коректного використання граматики, лексики, засобів міжфразового зв'язку, тобто всіх тих загальних знань, які здобули працівники при попередньому вивченні АМ і які будуть накопичуватися при навчанні телефонних розмов у надзвичайних ситуаціях.

Щодо четвертого, *психологічного компонента змісту навчання ТК*, то ми можемо говорити про розвиток фонетичних, лексико-граматичних навичок і розвиток та вдосконалення вмінь говоріння та розуміння на слух мовлення в певних ситуаціях.

Отже назріла необхідність визначити зміст навчання ТК в кожній ситуації окремо. Виходячи з потреб реальної телефонної комунікації в надзвичайних ситуаціях, спираючись на вивчення наукових праць з цієї проблеми, на вимоги чинної Спеціалізованої програми (2011р.) ми вважаємо за необхідне навчити операторів-телефоністів спілкуватися в ситуаціях: транспортної катастрофи; зникнення людини; виникнення пожежі;

пошкодження мереж електро- та водопостачання; терористичного акту, масового заворушення; знаходження предмету, схожого на вибуховий пристрій, радіоактивного та хімічного забруднення; штормового вітру, бурі.

Змістом навчання ТК в усіх зазначених ситуаціях є вміння диспетчера продукувати та розуміти на слух репліки діалогу-розпитування та надання поради, які є специфічними для кожної окремої ситуації.

Зміст навчання ТК в ситуації *аварії на транспорті* також включає навички та вміння використовувати назви об'єктів інфраструктури; словосполучення, що вказують на місце знаходження об'єкта; назви видів транспорту та вміння використовувати дієслова руху: *go, pass, turn, stop, cross, take, get off* та граматичні структури у *Present Simple* в порівнянні з *Present Continious*.

Зміст навчання ТК в ситуації *зникнення людини* включає навички та вміння використовувати назви рідства, професій; тілесних ушкоджень, медичних установ та працівників; назви районів міста, установ, організацій; граматичні структури *there is.../ there are* ; прийменникові словосполучення місцезнаходження та часу: *in the West/East, in the mountains, on the Dniper river, in summer/winter*.

Зміст навчання ТК в ситуації *виникнення пожежі* включає навички та вміння використовувати назви вибухових та горючих речовин; протипожежних та евакуаційних заходів; кількісні числівники від 100 до 1000; прийменники, що вказують на місцезнаходження та напрямок; граматичні структури в *Past Simple* та *Present Perfect*.

Зміст навчання ТК в ситуації *пошкодження мереж електро- та водопостачання* включає навички та вміння використовувати назви служб невідкладної допомоги; назви процедур, пов'язаних із ліквідуванням пошкодження; граматичні структури в активному та пасивному стані в *Present Simple, Present Continious, Past Simple* та *Present Perfect*.

Зміст навчання ТК в ситуації *терористичного акту або масового заворушення* включає навички та вміння використовувати назви об'єктів

інфраструктури; видів громадського транспорту; попереджувальних та забороняючих знаків; державної символіки та державних установ; назви частин тіла та тілесних ушкоджень; назви медичних установ; прийменники, що вказують на місце знаходження об'єкта; дієслова *visit, use, take*; займенники *some* та *any*; граматичні структури з *інфінітивом*; *Present Continuous, going to* у значенні планів на майбутнє; питальні й заперечні речення із модальним дієсловом *can*.

Зміст навчання ТК в ситуації *знаходження предмету, схожого на вибуховий пристрій, радіоактивного та хімічного забруднення* включає навички та вміння використовувати назви вибухових та горючих речовин; хімічних речовин; частин тіла, симптомів хімічного та радіоактивного ураження; засобів захисту, протипожежних та евакуаційних заходів; описувати предмет та його місцезнаходження за допомогою прикметників та структур *there is.../ there are...*; прийменників, що вказують на місцезнаходження та напрямок, використовувати спонукальні речення у значенні поради/інструкції.

Зміст навчання ТК в ситуації *штормового вітра, бурі* включає вміння використовувати назви сторін світу, сезонів, природних явищ, погодних умов, форм ландшафту, географічних назв; модальні дієслова *need* і *have to* та їх заперечні форми; наказовий спосіб дієслів; вказівні займенники *this, that, these, those*; ступені порівняння прикметників.

Таким чином, зміст навчання ТК англійською мовою працівників диспетчерських служб включає формування та розвиток відповідних навичок та вмінь у розглянутих типових ситуаціях спілкування.

Лит вин С.В.

*Содержание обучения общению по телефону на английском языке
языке работников диспетчерских служб*

В статье рассматривается содержание обучения общению по телефону на английском языке, которое включает четыре компонента: неязыковой, социокультурный, языковой и речевой, психологический.

Ключевые слова: общение по телефону, ситуации общения, социокультурные стереотипы, языковой и речевой материал, навыки и умения.

Lytvyn S. V.

Content of Teaching Control Officers English for Telephoning

The article deals with content of teaching English for Telephoning which includes four components: usage, socio-cultural, language and speech, psychological.

Keywords: telephoning, situations of communication, socio-cultural stereotypes, language and speech material, habits and skills.

Літ ерат ура

1. Англійська мова за професійним спрямуванням для вищих навчальних закладів системи МНС: Навчальний посібник / Кринська Н.В., Логвиненко І.В., Попова Л.В., Панова Т.М. – Харків: УЦЗУ, 2007. – 150 с.
2. Кузьмина Л.Г., Сафонова В.В. Типология социокультурных ошибок в англоязычной письменной речи русских обучаемых // Иностр. яз. в школе. – 1998. – № 6. – С. 10-18.
3. Скалкин В.Л. Основы обучения устной иноязычной речи. М.: Русский язык, 1981. – 248 с.
4. Спеціалізована програма курсу англійської мови для працівників диспетчерських служб територіальних органів управління МНС. – К.: 2011. – 11 с.
5. Smith D. English for Telephoning. – Oxford: Oxford Univ. Press, 2007. – 62 p.
6. Hughes J. Telephone English. – Oxford: Macmillan Heinemann English Language Teaching, 2006. – 88 p.