

УДК 811.111'271:316.77 (045)

Н.В. Маханькова

СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ МИНИМИЗИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОГО ДИССОНАНСА В ИНТЕРВЬЮ-СОБЕСЕДОВАНИИ

Предпринята попытка осмыслить понятие интервью с точки зрения дидактики, лингвистики и межкультурной коммуникации. Доказывается эффективность внедрения интервью как педагогической технологии, обладающей особой структурой (цель, задачи, принципы, содержание, алгоритм проведения, результат, практические рекомендации, методы, условия), направленной на становление профессионально-творческой компетентности студентов. Представлена классификация стилей, видов и типов интервью в научной литературе, излагаются практические рекомендации для кандидата и интервьюера.

Ключевые слова: профессионально-творческая компетентность, педагогическая технология интервью-собеседование при трудоустройстве, стратегии и тактики минимизирования коммуникативного диссонанса в интервью-собеседовании.

Современный этап развития политической, экономической, социальной, культурно-образовательной сферы российского государства в условиях тесного международного сотрудничества обозначает в качестве приоритетной иноязычную подготовку выпускника вуза. Исключительное внимание уделяется качеству иноязычного профессионального образования, которое видится в подготовке специалиста, владеющего несколькими иностранными языками, способного выступать в роли посредника между культурами, проявляющего на практике компетенции в сфере социально-профессиональной коммуникации, творческого и критического анализа, коллективного взаимодействия в многокультурном мире [1].

Умение грамотно взаимодействовать лежит в основе формирования у молодого специалиста *конкурентоспособности*, которая определяется как социально ориентированная система способностей, свойств и качеств личности, характеризующая ее потенциальные возможности в достижении успеха (в учебе, профессиональной и внепрофессиональной деятельности), определяющая адекватное индивидуальное поведение в динамически изменяющихся условиях, обеспечивающая уверенность в себе, гармонию с собой и окружающим миром [2].

Изменение стандартов иноязычной подготовки в высшей школе, отображённых в ФГОС ВПО, активизировало поиск инновационных средств повышения качества иноязычного профессионального образования. Современные требования к уровню владения профессионально-творческой компетентностью инициируют внедрение в практику образовательного процесса наукоемких и практикоориентированных сквозных технологий, которые представляют собой целенаправленное, последовательное описание деятельности преподавателя и студентов в процессе достижения поставленных дидактических целей; способы достижения образовательных целей, детально разработанные методы и организационные формы обучения и учения [1]. С нашей точки зрения такой сквозной технологией может стать интервью.

Рассматривая интервью как главный жанр жизни и человеческого общения, нельзя не отметить, что за последнее время оно стало актуальным явлением в профессиональной жизни человека разных сфер коммуникации. В узком смысле интервью – жанр публицистики, беседа журналиста с одним или несколькими лицами по актуальным вопросам, предназначенная для печати, метод сбора информации. Имея непосредственное отношение к журналистике, метод интервью черпает знания из психологии, социологии, управления, экономики, политики, права, массовой культуры. В последнее время появляются работы, посвященные творческим аспектам интервью: идейно-тематическая составляющая творческой деятельности журналиста, этические проблемы, нравственные принципы журналистики, технологии журналистского творчества, теория креативного интервью, речевые стратегии и тактики успешного интервью.

Действительно, функциональный потенциал жанра интервью чрезвычайно велик. Анализируя поведенческие стилистические приемы ведения данной деятельности, исследователи различают следующие *типы* интервью: формальное-неформальное, индивидуальное-групповое, фокусированное-нефокусированное, очное-заочное, свободное, ситуативное, смешанное и др. Анализ научной литера-

туры выявил разнообразие *определений* интервью, так «неформализованное», «неструктурированное» и «нестандартизованное» интервью обозначается еще как «свободное», «открытое», «глубинное», «интенсивное», «исследовательское» и «качественное» [3-6]. В зависимости от целей можно выделить следующие форматы интервью как метода получения сведений: информационное, оперативное, блиц-опрос (опрос на улице, street talk, vox pop), интервью-расследование, интервью-портрет («профиль»), креативное интервью.

В научной литературе выделяются *три стиля*, присущих интервьюерам при проведении опроса, рассмотрим каждый из них подробнее.

Конфронтационный стиль проявляется, когда интервьюер задает нелицеприятные вопросы, содержащие двойной смысл или имеющие подтекст, демонстрируя, таким образом, недоверие к своему респонденту. Подобная манера поведения свойственна репортерам, которые в силу своих профессиональных обязанностей исследуют и перепроверяют полученные факты, проявляя при этом холодный расчет, жесткость и в некотором смысле агрессивную напористость.

Элитарный стиль противостоит конфронтационной соревновательной стратегии, а все его формы сводятся к обостренному чувству социальной ответственности интервьюера, защищающего интересы определенных социальных групп, редко обращающего внимание на «простого человека».

Партнерский стиль общения противостоит двум предыдущим по различным подходам интервьюеров к источникам информации. Процесс ее поиска в данном случае воспринимается не как сбор сведений об объектах действительности, а люди, располагающие ими, рассматриваются не как информаторы. Партнерский стиль подразумевает человеческую коммуникацию и равноправное взаимодействия двух (или более) людей. Партнерский подход позволяет интервьюеру сменить профессиональное мышление с позиции «сбора информации» на выработку нового знания в процессе диалога, когда стороны несут обоюдную ответственность и заинтересованы в результате общения. Этот подход требует большей самоотдачи интервьюера и проникновения в мир респондента, понимания его убеждений, установок и мотивов [4].

Анализ научной литературы по проблеме позволяет выделить следующие *виды интервью*.

Научное интервью – это способ научного познания с привлечением знаний экспертов, представителей определенных социальных групп с последующей статистической обработкой.

Журналистское интервью направлено на выяснение новых сведений, установление недостающих подробностей, определения чьей-то позиции, взглядов на происходящее событие. В журналистике интервью особый жанр, в определениях которого различаются способ получения и способ представления информации (напр. пресс-конференции, блиц-интервью, интервью-портрет и др.).

Социальное интервью – это вербальный непосредственный опрос, в котором интервьюер стремится получить информацию от опрашиваемого или группы лиц (напр. соцопрос, перепись населения, анкетирование, собеседование при получении визы, собеседование при трудоустройстве).

Предметом особого научного интереса является *интервью-собеседование при трудоустройстве*, под которым понимаются переговоры о потенциальном сотрудничестве с целью выявления мотивации, личностных и профессиональных качеств кандидата. Зарубежные исследователи [5; 6] выделяют разнообразие типов интервью при устройстве на работу (behavioral interview, exit interview, group interview, phone and video interview, second interview, dining interview) и описывают соответствующие правила их проведения.

Специфика нашего подхода заключается в том, что интервью рассматривается с точки зрения дидактики, лингвистики и межкультурной коммуникации. Полагаем, что выше представленная типология интервью может быть внедрена в иноязычное образование, например, журналистское интервью может быть представлено в виде игровой симуляции – интервью с автором книги или с его персонажами, научное и социальное интервью может применяться в научно-исследовательской деятельности и учебно-производственной практике студента. Таким образом, *научная новизна исследования* заключается в интегративном подходе к становлению профессионально-творческой компетентности специалистов в межкультурной коммуникации. Интервью рассматривается как педагогическая технология, обладающая особой структурой (цель, задачи, принципы, содержание, алгоритм проведения, результат, методы, условия), направленная на становление профессионально-творческой компетентности специалиста в межкультурной коммуникации.

Игровое моделирование, представленное в данном случае в виде интервью, функционирует как один из *способов* создания активной обучающей среды, *инструмент* развития мышления студентов в

процессе изучения ими содержания учебных дисциплин, разновидность *игрового метода* по развитию критического мышления обучающихся, универсальное *средство активизации* учебно-познавательной деятельности обучающихся, *форма* имитационного моделирования условий профессиональной деятельности специалистов по межкультурной коммуникации.

При определении этапов внедрения игрового моделирования учитывались методологические подходы (личностно-ориентированный, контекстный, интегративный, компетентностный), которые реализуют ведущую стратегию обучения – становление профессионально-творческой компетентности студентов, определяют учебные стратегии, выявляют принципы внедрения игрового моделирования, обуславливают этапы игровой деятельности [2] (введение в игру, разделение на группы, погружение в игру, изучение и анализ ситуации и проблемы, поиск вариантов решений, общая дискуссия, подведение итогов игры, рефлексия, выгрузка из игры).

Учебный процесс по иностранному языку в вузе рассматривается нами как синтез *обучающей творческой деятельности* преподавателя и *учебно-творческой деятельности студентов*. *Обучающая творческая деятельность* преподавателя рассматривается как профессиональная деятельность, осуществляемая благодаря:

– навыкам и умениям в области конструирования учебной информации и креативной организации учебно-познавательной деятельности студентов, связанной с ее усвоением на продуктивном уровне;

– способности субъекта деятельности самостоятельно формулировать и творчески решать учебно-познавательные задачи.

Учебно-творческая деятельность это специфический вид учебной деятельности, направленный на *овладение* обучающимися *продуктивными обобщенными способами учебных действий* (проблемно-творческие, исследовательско-познавательные), на *саморазвитие* в процессе решения учебно-творческих задач, предполагающее развитие творческой рефлексии студентов. Такой вид деятельности, согласно В. И. Андрееву, осуществляется преимущественно в условиях применения педагогических средств косвенного или перспективного управления, ориентирован на максимальное использование самоуправления личности, результат которой обладает субъективной новизной, значимостью и прогрессивностью для развития личности и особенно ее творческих способностей [7].

Рассмотрим, в чем проявляется *творческая рефлексия в представлении результатов и продуктов учебно-творческой деятельности*. Рефлексия как родовая способность человека проявляется в обращении сознания на самое себя, не только на внутренний мир человека и его место во взаимоотношениях с другими, но и на формы и способы познавательной и преобразующей деятельности [8. С. 51]; выявляет условия и основания системы собственных действий и поступков. Рефлексия, по мнению исследователей (Бент Б. Андерсен, Катя ванн ден Бринк), означает «выход» субъекта из текущего процесса осуществления деятельности и проектирование на основе рефлексии будущего шага ее развития [9]. Рефлексия и антиципация связываются в современной педагогике и психологии с развитием творческого мышления и деятельности обучающегося. При этом под антиципацией понимается предвосхищение – способность человека в той или иной форме предвидеть развитие событий, явлений, результатов действий и поступков. Антиципация основывается на анализе оснований и путей осуществленной деятельности, на рефлексии и составляет вместе с ней механизм осуществления творческого мышления (Цит. по: [10. С. 20]).

Итак, творческой рефлексии подлежат:

– формы и способы познавательной и преобразующей деятельности;

– внутренний мир человека и его место во взаимоотношениях с другими людьми.

Полагаем, что *учебное* интервью в иноязычном образовании, направленное, прежде всего, на формирование иноязычной коммуникативной компетенции, помогает преодолеть личные страхи при говорении, научить работе с партнером, подготовить к устной части экзаменов и к очному собеседованию при поступлении в магистратуру и на работу, способствует становлению конкурентоспособной личности. Введение разнообразных стилей, видов, типов интервью в иноязычное образование следует осуществлять посредством выполнения учебно-творческих заданий согласно следующей логике: учебное → журналистское → научное → социальное. Первый блок учебно-творческих заданий предполагает чтение, обсуждение, последующий анализ, интерпретацию образа интервью в художественной литературе на примере следующих рассказов Mark Twain «An Encounter with an Interviewer», Stephen Leacock «Ideal Interview with our Typical Novelists. Edwin and Ethelinda Afterthought – Husband and

Wife – In their delightful Home Life», «The Final Interview» (From A.K.L.: Advanced), S.S. McClure «Hunting For a Job».

Второй блок учебно-творческих заданий посвящен анализу типологии вопросов, структуры и этапов интервью. В качестве примера предлагается известная анкета французского писателя, новеллиста и критика XIX в. М. Пруста, которую автор заполнял дважды в возрасте 14 и 20 лет. Студенты сначала отвечают на вопросы анкеты самостоятельно, затем сравнивают свои ответы с ответами М. Пруста, анализируя типологию вопросов анкеты и ответы автора. Известный российский тележурналист, телеведущий В. Познер традиционно заканчивает свои интервью вопросами из анкеты М. Пруста. Студентам предлагается изучить категории вопросов, структуру и этапы одного из интервью В. Познера. Далее студенты выбирают героя из великих интервью журнала «Rolling Stone – 40 лет» или политическое интервью для последующего анализа его содержания и структуры, стратегий коммуникативного взаимодействия, способов установления контакта, каверзных вопросов, «ловушек», провокаций и т.д.

Третий блок учебно-творческих заданий раскрывает секреты успешного интервью. Материалом для анализа являются видео-лекции российского писателя, драматурга, телеведущего, А. Максимова «Самые главные ошибки общения», «Как разговорить собеседника?» Перед просмотром лекций студентам предлагается ответить на ряд вопросов и обсудить ответы в малых группах: Какие проблемы общения существуют? Что такое хорошее интервью? Должны ли быть у журналиста убеждения? Что является целью общения? Как правильно подготовиться к интервью? Как правильно выбрать собеседника? Что такое межличностная аттракция? Секреты ведения интервью с «закрытым» человеком. Критерий выбора переводчика. Как правильно подготовиться к интервью с человеком, который ведет себя неадекватно? Типология вопросов для проведения интервью. Свойство хорошего вопроса.

Во время лекций студенты вносят коррективы в свои записи (+ / – / ?), а после просмотра лекций в группах анализируют, как поменялось их мнение.

Четвертый блок учебно-творческих заданий – это работа с видеокейсом «Интервью с соискателем», которая направлена на следующие аспекты интервью: ловушки и провокации на собеседовании, стрессовое интервью, контакт, условия. Для успешного прохождения интервью *кандидату* целесообразно соблюдать следующие *условия*: следовать структуре интервью; использовать корректные коммуникативные стратегии; владеть соответствующим вокабуляром; использовать практические рекомендации по подготовке к интервью. Для успешного проведения интервью с соискателем *интервьюеру* необходимо: сформировать общее представление о схеме проведения интервью с кандидатом на вакантную должность, основных его этапах, темах, категориях вопросов, наиболее типичных ошибках; применять корректные стратегии коммуникативного взаимодействия; сформулировать корректные вопросы с целью проверки соответствия кандидата требованиям вакансии; создавать на собеседовании условия и обстановку, способствующие наиболее полному раскрытию профессиональных, познавательных и личностных качеств кандидата, особенностей его мотивационной сферы; интерпретировать поведение кандидата и содержание его ответов на вопросы; принимать решение о соответствии /несоответствии кандидата вакантной должности [11: 6].

Особое внимание студентов обращаем на выбор корректных коммуникативных стратегий и тактик минимизирования коммуникативного диссонанса, необходимых на собеседовании при трудоустройстве. Они были разработаны на основе стратегий речевого поведения в англоязычной среде [12]: стратегия *намек*, стратегия *уклонения*, стратегия *поддержки собеседника*, стратегия *поддержания контакта*, стратегия *дистанцирования*. Рассмотрим, в чем проявляется каждая стратегия и тактика.

Стратегия *намек* (understatement) является характерной чертой эмотивности – сознательно контролируемой демонстрации эмоционального отношения. Эмоциональность представителями британской и американской культур воспринимается как угроза гладкому течению интервью, а сохранение доброжелательной атмосферы является основной целью при собеседовании и выражении эмоций. В речевом плане это отражается в употреблении приемов understatement и overstatement, тактик регуляции значимости высказывания, минимизации значимости, снижения определенности, отрицания как намек, скрытого и двойного отрицания, прямого отрицания, например: *I kind of think she is a bit impractical* вместо *I also think she is impractical* (criticising) или *He was somehow upset by her choice of the work* вместо *He was upset by her choice of the work* (attitude).

Стратегия *уклонения* (смягчения) предполагает использование средств, смягчающих резкость высказывания участников интервью и делающих его менее прямым. К таким средствам относятся

вводные фразы, формулы вежливых вопросов и ответов, безличные предложения, утверждения в форме вопросов и пр. Данная стратегия реализуется посредством следующих тактик: тактика уклонения от ответственности, тактика смягчения посредством вопросов, тактика смягчения утверждений посредством представления суждения как личного мнения, тактика представления суждения как обобщения, тактика смягчения прямых побудительных высказываний, тактика смягчения побуждений, представленных в форме вопроса, например: *In my opinion it is his fault* вместо *It is his fault* (opinion) или *Well, personally, I sort of think you ought to turn to a professional manager* вместо *My advice is to turn to a professional manager* (advice) или *One can't tell you for certain* вместо *Oh, I can't tell you for certain* (hesitation).

Стратегия *поддержки собеседника* (*overstatement*) направлена на то, чтобы придать высказыванию участника интервью-собеседования больший вес, проявить излишнюю вежливость, функция которой – показать или подчеркнуть свой интерес к партнеру по общению, отчасти в этом обнаруживается элемент неискренности, так как собеседники подразумевают меньше, чем говорят. Реализуется стратегия поддержки собеседника посредством тактики усиления значимости, тактики интенсификации, развернутой оценки и повтора, тактики подчеркнутого преувеличения значимости. Например, для усиления эмоционального воздействия высказывания участником интервью используется *Thank you so much! I'm so much obliged to you!* вместо *Thank you* (gratitude) или *I can't tell you how sorry I am!* вместо *I am sorry* (sympathy) или *I'm extremely / awfully / so sorry (but...)* вместо *Sorry (but...)* (apology) или *I'm very much afraid, I can't join you* вместо *Sorry (but...)* (refusal).

Стратегия *поддержки контакта* позволяет постоянно направлять беседу в нужном направлении, не выходя при этом за границы вежливости. Искусство поддержания разговора во время интервью основывается как на знании определенных правил общения, на знании принципов проведения интервью, его этапов, типологии вопросов, этикета и т.д. Нельзя не учитывать тот факт, что британцы и американцы четко разграничивают сферы общения и строго закрепляют тематику за определенными коммуникативными ситуациями и делят (по степени серьезности обсуждения) на *small talk* и *big talk*. Например, во время собеседования можно выразить удивление *You can't be serious! / It can't be! / You must be joking!*; сочувствие *Oh dear / My God! Oh no! / Oh come on! No!*; озабоченность *Oh, it was his final interview yesterday, was it?*; проявить внимание *"It was great."* – *"Oh, yes?"* – *"I really enjoyed the interview."*

Стратегия *дистанцирования*: согласно англо-саксонской модели общения между участниками интервью сохраняется дистанция, основанная на ключевом понятии англосаксонского менталитета – *privacy*, сокращение ее может восприниматься как угроза или флирт. Тактику дистанцирования поддерживают такие лексико-грамматические средства, как вопросительные конструкции, модальные глаголы, смещение временного плана, условное наклонение, и др. Например, *Will you fill in this application form, please* вместо *Fill in this form, please* (order) или *I wonder if you could work under pressure?* вместо *Can you work under pressure?* (request) или *Might it be better to take up the duties right now?* вместо *Won't it be better to take up the duties right now?* (opinion).

Коммуникативные стратегии и тактики минимизирования коммуникативного диссонанса во время процедуры собеседования при трудоустройстве, разработанные на основе стратегий речевого поведения в англоязычной среде и внедренные в иноязычное образование, способствуют успешному становлению иноязычной коммуникативной (лингвистической, межкультурной, социолингвистической, социокультурной, дискурсивно-стратегической) компетентности студентов. Направленное, прежде всего, на формирование иноязычной коммуникативной компетенции, учебное интервью помогает преодолеть личные страхи при говорении, научить работе с партнером, подготовить к устной части экзаменов и к очному собеседованию при поступлении в магистратуру и на работу, способствует становлению конкурентоспособной личности, таким образом, внедрение технологии интервью в иноязычное образование способствует повышению качества иноязычного образования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Голубкова О.Н., Утехина А.Н., Маханькова Н.В. и др. Повышение качества иноязычного образования в Удмуртской Республике: концепция и опыт реализации: коллективная монография. Ижевск: Удмуртский университет, 2013. 90 с.
2. Панфилова А. П. Инновационные педагогические технологии: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведения. – М.: Академия, 2009. – 192 с.

3. Белановский С.А. Метод фокус-групп. М.: Никколо-Медиа, 2001. 280 с.
4. Лукина М.М. Технология интервью. М.: Аспект Пресс, 2003. 191 с.
5. Hansen K., Hansen R. The Quintessential Guide to Job Interview Preparation. Washington: Quintessential Careers Press, 2008. 101 p.
6. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью / пер. с англ. Т.Н. Федоровской; под ред. С.А. Белановского. М.: Академия, 1991. 178 с.
7. Андреев В.И. Педагогика. Учебный курс для творческого саморазвития. Казань: Центр инновац. технологий, 2006. 608 с.
8. Загвязинский В.И., Закирова А.Ф. Педагогический словарь. М.: Академия, 2008. 352 с.
9. Мультимедиа в образовании: специализированный учебный курс / Б.Б. Андрессен, К. ванн ден Бринк. М.: Дрофа, 2007. 224 с.
10. Маханькова Н.В., Мокрушина Л.В. Мультимедийная презентация в иноязычном образовании: учебное пособие / под ред. Т.И. Зелениной. Ижевск: Удмуртский университет, 2012. 126 с.
11. Беззубцев С.А. Интервью с соискателем. Учебный видеокейс. СПб.: Решение: учебное видео. 2011. 40 с.
12. Кузьменкова Ю.Б. Стратегии речевого поведения в англоязычной среде. Курс лекций. М.: Педагогический университет «Первое сентября», 2006. 48 с.

Поступила в редакцию 20.04.15

N.V. Makhankova

STRATEGIES AND TACTICS OF MINIMIZING THE COMMUNICATIVE DISSONANCE DURING AN EMPLOYMENT INTERVIEW

The author attempts to interpret the concept “interview” from the point of view of didactics, linguistics and cross-cultural communication. Interview is considered as an efficient pedagogical technology, possessing special structure (aims, tasks, principles, content, interview procedure, results, methods, conditions) and which can be productively used for students’ professional creative competence development. The article proposes different interview classifications, communicative strategies and tactics of avoiding employment interview pitfalls.

Keywords: professional and creative competence, pedagogical technology of interview at employment, strategies and tactics of minimizing the communicative dissonance during an employment interview.

Маханькова Наталья Владимировна,
кандидат педагогических наук, доцент
ФГБОУ ВПО «Удмуртский государственный университет»
426034, Россия, г. Ижевск, ул. Университетская, 1 (корп. 2)
E-mail: emilywill@yandex.ru

Makhankova N.V.,
Candidate of Pedagogy, Associate Professor
Udmurt State University
462034, Russia, Izhevsk, Universitetskaya st., 1/2
E-mail: emilywill@yandex.ru