

КОММУНИКАТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ В ОБУЧЕНИИ РУССКОМУ
ЯЗЫКУ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

У статті йдеться про важливість урахування комунікативної поведінки у різноманітних ситуаціях ділового спілкування. Приводяться деякі приклади, що це ілюструють. Все це дозволяє говорити про необхідність створення учбових матеріалів нового типу, які б ураховували цей важливий фактор у навчанні російської мови ділового спілкування.

Ключові слова: комунікативна поведінка, соціальна компетенція, ділове спілкування, навчання іноземної мови.

В статье говорится о важности учета коммуникативного поведения в разных ситуациях делового общения. Приводятся некоторые примеры, иллюстрирующие сказанное. Все это позволяет говорить о необходимости создания учебных материалов нового типа, учитывающих этот важный фактор в обучении русскому языку делового общения.

Ключевые слова: коммуникативное поведение, социальная компетенция, деловое общение, обучение иностранному языку.

The paper shows the importance of communicative behaviour in different situations of business communication. Several examples are brought up to prove the aforesaid. All this leads to the belief that teaching support materials of a new type should be introduced taking into consideration this important factor when teaching Business Russian.

Key words: communicative behaviour, social competence, business communication, foreign language teaching.

Термин «коммуникативное поведение» был введен И.А. Стерниным в 1989 году (в брошюре «Очерк русского коммуникативного поведения») и определяется как «совокупность норм и традиций общения определенной группы людей» [1:39]. Коммуникативное поведение характеризуется определенными нормами, позволяющими рассматривать его как нормативное или ненормативное. В свою очередь, о нормах коммуникативного поведения можно говорить в четырех аспектах: *общенародные нормы, групповые, индивидуальные и ситуативные* [1:25]. Для процесса обучения русскому языку делового общения особенно важными представляются общенародные, групповые и ситуативно-ролевые нормы, поскольку общенародные – должен знать каждый иностранец, приезжающий на работу в Россию, групповые – как представитель определенной профессии и ситуативно-ролевые – как вести себя в той или иной ситуации в зависимости от социальной, статусной, возрастной и т.д. роли. Следует также отметить, что коммуникативное поведение может быть вербальным или невербальным.

Целесообразным является, на наш взгляд, обучение, в котором сравнивается поведение русских и поляков. Так, например, способы представления, обращения, представления по телефону, различаются у поляков и русских.

Обращение по имени-отчеству, а особенно, если надо употребить вместе с ними еще и фамилию, вызывает у поляков большие трудности. В Польше принято обращение на *Pan, Pani*, что соответствует русскому *господин, госпожа*. Однако в России не принято обращаться к людям, начиная с *господин, госпожа*, если это не касается строго официальных ситуаций (напр. переговоров). Раньше было принято обращение *товарищ*, которое по известным всем причинам в настоящее время перестало употребляться (это обращение осталось только применительно к милиционеру, а также в армии), а заменившее это обращение *господин, госпожа* – еще до конца не принято российским обществом, поэтому обращаются русские чаще всего по имени-отчеству. Трудность для польских учащихся представляет различение отчества и фамилии, а также порядок, в котором они следуют после имени. Поэтому частой ошибкой является создание следующих имен: *Ольга Петрова Борисовна* или *Николай Иванов Константинович*; а также обращение: *госпожа Анна*, или же просто: *Господин, ...* (в польском языке допустимо обращение: *Pani Anno*, (при полуофициальных контактах) или *Proszę Pana, ...*(если мы не знаем имени или фамилии, а также в разговоре, где такое обращение соответствует русскому обращению на *Вы*).

У русских же, в свою очередь, трудности вызывает обращение к собеседнику в третьем лице. Так, русскому обращению на «Вы», относящемуся к человеку старшему по возрасту или малознакомому + глагол 2 лица множ. ч. (напр. – Вы выходите? (в автобусе) или Что Вы хотите сделать?) соответствует польск. *Pan, Pani* + 3 лицо ед.ч.: *Czy Pani wychodzi?* (досл. Пани выходит?) *Co Pani chce zrobić?* (Что Пани хочет сделать?). То же самое при вежливом обращении: ср.: – Тетя, не забудь это сделать – *Niech ciocia nie zapomni to zrobić* (досл. Пусть тетя не забудет это сделать). Пример из делового общения: русскому *Прошу Вас составить и выслать это письмо еще сегодня* соответствует: *Pana poproszę sporządzić i wysłać ten list jeszcze dzisiaj*. Сказанное вызывает много недоразумений как у россиян, недостаточно хорошо знающих польский язык, так и у поляков, недостаточно хорошо знающих русский. Русским кажется странным, что к кому-то обращаются в третьем лице вместо второго, а полякам – что к ним обращаются во множественном числе. Так, один поляк рассказывал, что русские, с которыми он познакомился, обращались почему-то к нему на «Вы» и спросил, не насмешка ли это.

В разговоре по телефону русскому *С Вами говорят...* соответствует польск. *Z tej strony...*(что приводит к интерференции: *С этой стороны Ян Ковальски...*, что недопустимо в русском коммуникативном поведении).

Это касается особенно правильного представления по телефону, учитывая деловой характер отношений. Так, в тестах по социальному поведению даются задания: *как секретарь-референт должен отвечать по телефону*. Предлагается выбрать один правильный вариант из нескольких: 1. *Слушаю*; 2. *Добрый день! Компания «Альфа»*. *Секретарь руководителя отдела импорта Елена Панина*. 3. *Секретарь руководителя отдела импорта*; 4. *Алло!* При этом предполагается выбор 2 варианта, как наиболее правильного. Но при этом иностранцам следует объяснить, что не всегда люди придерживаются норм делового общения, и вместо правильного представления по телефону можно услышать также просто: *Слушаю...* или *Да....*, что может дезориентировать неподготовленного к этому собеседника. Но, несмотря на это, следует стремиться к правильной речи и нормам коммуникативного поведения, навыки которого следует вырабатывать у иностранных учащихся.

Следующий пример касается письменной речи. В письмах в польском языке возможно обращение *Szanowny Panie*, в то время как в русском после обращения *Уважаемый господин* должна обязательно находиться фамилия или должность (обычно – директор): *Уважаемый господин Иванов!* или *Уважаемый господин директор!*

Различается также поведение поляков и русских в разных коммуникативных ситуациях. Приведем несколько примеров.

В гости поляки (в отличие от русских) обычно не опаздывают (допустимо опоздание до 15 мин.). Можно, как и в России, принести с собой спиртное или сладкое, но следует быть готовым к тому, что принесенное чаще всего не будет выставлено на стол. И это объясняется не жадностью хозяев, а тем, что они также готовились, и на столе и так будет много всего, а принесенное скорее всего примут как подарок. Принимают гостей обычно в гостиной, редко – на кухне, разве что она соединена с гостиной комнатой.

При встрече кого-либо на вокзале следует помнить, что ни в коем случае нельзя приносить букет хризантем – хризантемы в Польше приносят только на кладбище. А вот четное-нечетное количество цветов в букете так строго как в России не соблюдается.

В Польше принято здороваться, входя в магазин или отдел магазина, а также в лифте. Поэтому поляки, приезжающие в Россию, с недоумением отмечают, что на их приветствие им не ответили или даже «косо посмотрели».

Можно было бы привести еще много примеров, свидетельствующих о различиях в коммуникативном поведении русских и поляков, но в нашей статье мы остановились лишь на некоторых из них. Важным, на наш взгляд, является их представление учащимся в ходе обучения.

Как отмечает Ю.Е. Прохоров, культуроведческие материалы, «отражающие коммуникативное поведение представителей данной лингвокультурной общности, могут быть целенаправленно связаны с его особенностями в конкретной сфере речевого общения...., например,.... делового общения, что требует создания новых учебных материалов для иностранцев» [1:253-254]. Поэтому одним из главных условий успешности учебного процесса, выполнения задач обучения иностранному языку и формирования умений и навыков обучаемых является правильный подбор дидактического материала. Специально для обучения РЯДО созданы и создаются учебные пособия, которые содержат аутентичный материал, обладающий максимальной степенью информативности и представляющий для учащихся интерес не только с точки зрения языка, но и создающий условия для пополнения их фоновых знаний, за счет содержащейся в нем фактуальной, концептуальной и подтекстовой информации. На таком материале формируется лингвистическая, культурологическая и профессиональная (деловая) компетенция.

Можно сказать, что культура имеет определенное влияние на способ употребления языка. Поэтому важно, чтобы в процессе обучения иностранному языку учитывать более широкий культурный контекст, так как мы можем с большим пониманием отнести с партнеру на переговорах, если обладаем некоторыми знаниями и можем предвидеть его поведение (в том числе языковое). Таким образом даже некоторые стереотипы и предубеждения теряют свой негативный характер, если мы сможем понять, что «странное» поведение партнера не направлено против нас, а является результатом присвоенных культурных факторов [см. напр. 2,3].

В случае сотрудничества или иных контактов между организациями – представителями разных культур (особенно, если они пользуются разными языками) необходимо, чтобы все коммуниканты могли верно воспринимать и интерпретировать влияние языка и иных культурных факторов партнера.

Огромный рост международных контактов как на бытовом, так и профессиональном уровне является еще одним свидетельством того, что преподавание иностранного языка должно вестись не только по пути изучения фонетико-лексико-грамматического строя, но и содержательной стороны предмета, т.е. всего того, что связано с культурой и цивилизацией страны изучаемого языка, особенно в сфере профессиональных интересов студентов. Это является одним из основных условий построения процесса обучения РЯДО в Польше, где на первом месте находится развитие профессиональной компетенции средствами иностранного языка, так как конечной целью является не только и не столько владение иностранным языком, сколько «наличие коммуникативной компетенции, необходимой для квалифицированной творческой деятельности в различных сферах делового и научного сотрудничества» [см. 4]. Иными словами, основная задача обучения РЯДО – это выработка у учащихся навыков и умений соотносить конкретные языковые средства с конкретными деловыми ситуациями и нормами речевого поведения, которых в этих ситуациях придерживаются носители языка.

Помехи в общении часто возникают по причине того, что носители языка «думают не так, как мы» в результате разного историко-культурного развития, разного восприятия окружающей действительности, или, иначе говоря, разного менталитета. Поэтому изучающих РЯДО необходимо научить понимать этот «чужой» менталитет, воспринимать иноязычное сознание, вести себя в речевых ситуациях так, как это делают носители языка. Именно совокупность экстралингвистических знаний правильно помогает нам правильно интерпретировать речевое действие коммуниканта в широко распространенных в естественном общении случаях, когда характер этого намерения не вытекает напрямую из семантики языковых средств выражения, используемых в качестве инструментов передачи этого намерения[5:55-62].

Сказанное предполагает разрешение огромного количества проблем и нахождение ответов на такие вопросы как: какие использовать методики в преподавании иностранного языка; как построить программу обучения и многие другие.

С учетом основных задач и конечных целей обучения была разработана концепция обучения, согласно которой преподавание носит профессионально-ориентированный характер, а его задачи определяются познавательными и коммуникативными потребностями специалистов профиля «Русский язык делового общения». В связи с этим в учебный процесс была внедрена наиболее оптимальная, на наш взгляд, форма обучения – модульная система, которая содержит как элементы чисто языковой, так и культурологической и профессиональной подготовки.

В профессионально-ориентированном обучении РЯДО на первых этапах обучения большую роль играет язык: для того, чтобы понять и оценить экстралингвистические явления, иностранцы должны знать язык, на котором эти экстралингвистические явления изложены; язык является своего рода инструментом в правильной интерпретации содержания дискурса. Поэтому на занятиях (особенно на первом этапе обучения) много внимания уделяется систематизации лексико-грамматических явлений и изучению стилистических особенностей и канонов иностранного языка, с особым учетом языка делового общения; у иностранных учащихся развиваются навыки автоматического ис-

пользования отдельных конструкций деловой речи. На промежуточном этапе язык и экстралингвистика представляют единство, обе составляющие которого взаимно обогащают друг друга. На продвинутом этапе обучения язык уже выполняет сугубо прикладную функцию, он служит фоном для восприятия и осознания культурологических явлений и профессиональных понятий. На этом этапе лингвистическая компетенция студентов должна обеспечивать «языковое» понимание дискурса, аудио или видеозаписи, информации компьютерных сетей, а также правильную его интерпретацию, умение аннотировать, реферировать, излагать текст, трансформируя, например, диалогическую речь в монологическую или наоборот. Сказанное учитывает необходимую коммуникативную направленность заданий. Так, после услышанного или прочитанного интервью (взятого журналистом у топ-менеджера фирмы по случаю, например, открытия нового филиала фирмы или выпуска нового продукта), учащимся предлагается написать заметку в газету или пресс-релиз, с учетом построения этих жанров.

Большая роль в успешном осуществлении учебного процесса отводится преподавателю. На занятиях по русскому языку делового общения он создает игровые ситуации, задает сценарии, имеющие коммуникативную направленность и решающие какой-либо вопрос (например, возникшую проблему на рабочем совещании фирмы), в которых учащиеся исполняют разные роли, а преподаватель направляет эту игру, руководит ею, играет сам, и контролирует ее, заставляя учащихся поверить в «реальность» ситуации, и тем самым становясь главным проводником культуры (в том числе, деловой) носителей языка. Следует также помнить о том, что преподаватель иностранного языка выступает в качестве проводника не только иноязычной, но и родной культуры учащихся, что говорит о высоких требованиях, которые следует ему предъявлять.

Очень важным для успешного изучения иностранного языка является умение преподавателя правильно управлять учебным процессом. Преподаватель должен четко обозначить, а обучаемые ясно представлять себе цели и задачи каждого этапа обучения, модуля, каждого урока, при планировании которых необходимо предусмотреть разнообразные виды учебной деятельности. Особое внимание здесь следует обратить на использование технических средств, аудио и видеоматериала. Сферы и ситуации иноязычного общения на этапе продвинутого обучения РЯДО предусматривают не только традиционные формы работы с оригинальной литературой по специальности, но и обработку и сравнительный анализ извлеченной информации, поиск информации профессионального характера в Интернете. Преподаватель также должен развивать у учащихся речемыслительную активность, где упражнения, даваемые учащимся должны быть «упражнениями не в проговаривании, а в говорении, когда у говорящего есть определенная задача и когда им осуществляется речевое воздействие на собеседника» [6:33]. Причем, это касается не только обучению говорению, но также и другим видам речевой деятельности: чтению, аудированию, письму, в которых любое задание для учащихся должно представлять собой речемыслительную задачу, главную роль в осуществлении которой играет установка[6:33].

Важно здесь упомянуть также мотивацию учащихся к изучению РЯДО. Учащиеся понимают необходимость владения иностранным языком для дальнейшей профессиональной деятельности. Для большинства обучаемых занятия по иностранному языку – это единственный путь к изучению языка, а также истории и культуры, возможности ориентироваться в литературе по специальности.

Предполагается, что по окончании всех этапов обучения РЯДО иностранцы должны обладать определенным набором навыков и:

- владеть всеми видами чтения специальной литературы;
- владеть всеми видами монологического/диалогического высказывания профессионального и научного характера;
- понимать высказывания профессионального и научного характера;
- владеть письменной формой языка в рамках, обязательных для осуществления профессиональных функций (написание деловых писем, отчетов, протоколов, составления коммерческой документации и т.п.);
- понимать и правильно интерпретировать историко-культурологические явления страны изучаемого языка, разбираться в ее общественно-политических институтах;
- овладеть переводческими навыками (устный/письменный перевод текстов профессиональной направленности).

ЛИТЕРАТУРА

1. Прохоров Ю.Е., Стернин И.А., Русские: коммуникативное поведение – Москва Флинта: Наука, 2006
2. См. Hofstede G., Hofstede G.J., *Allemaal andersdenkenden: omgaan met cultuurverschillen*, Contact, Amsterdam 2005-2006.
3. Tennekes J., *Cultuurverschillen en communicatie*, “M&O Tijdschrift Voor Organisatiekunde En Sociaal Beleid” maart-april, 1994.
4. Халилова Л.А., Калямова Л.А., Ковшова Л.С., Шаврина М.Е., Иностраный язык. Программа курса. – М.: РГГУ, 1998
5. См. Кунаева Н.В., Дискурсивное событие возражения как объект социопрагматического анализа, в: Язык, коммуникация и социальная среда, Воронеж: ВГУ 2008
6. Пассов Е.И., Кибирева Л.В., Колларова Э, Концепция коммуникативного иноязычного образования. Методическое пособие для русистов, Спб, Златоуст 1997