

О МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМ ХАРАКТЕРЕ КУРСА «ЯЗЫК ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

THE INTERDISCIPLINARY CHARACTER OF THE “BUSINESS LANGUAGE COURSE”

Шейпак С.А.

Доцент кафедры иностранных языков филологического факультета РУДН,
кандидат педагогических наук

E-mail: svetlana.sheipak@gmail.com

Sheypak S.A.

Associate professor of the Department of Foreign Languages,
the Faculty of Philology Peoples' Friendship University of Russia,
Candidate of science (Education)

Аннотация. В статье рассматривается проблема обеспечения междисциплинарных связей итогового в системе языковой подготовки будущих специалистов курса «Язык делового общения». Реализация этих связей в процессе обучения должна обеспечить специалистам уровень владения иностранным языком, необходимый в международной профессиональной практике.

Annotation. The article deals with interdisciplinary character of Business Language Course in the framework of undergraduate language training. Ensuring interdisciplinary ties in the course of training should provide a level of mastering the foreign language effective in international communication.

Ключевые слова: профессиональное общение, деловое общение, иноязычная коммуникативная компетенция, социолингвистический компонент, стратегии вежливости, знания, умения.

Keywords: professional communication, communicative competence in foreign language, sociolinguistic component, politeness strategy, knowledge, skills.

В условиях глобализации мировой экономики основной задачей обучения иностранному языку (ИЯ) является подготовка специалистов к иноязычному общению в профессиональных ситуациях. Для того чтобы иноязычная подготовка магистров позволила им стать конкурентоспособными специалистами на мировом рынке труда, сформированные у них в процессе обучения знания, умения и навыки должны отвечать европейским стандартам [1].

Это требование касается содержания такого важного курса ИЯ как «Язык делового общения», который является, с одной стороны, завершающим в иноязычной подготовке магистров, а с другой стороны, непосредственно ориентирован на реальную профессиональную практику. Адаптируясь к требованиям современного динамично развивающегося мира профессиональной коммуникации, новое содержание этого курса должно опираться на те иноязычные компетенции, которые уже были сформированы на предшествующих этапах обучения. Таким образом, курс «Язык делового общения» приобретает интегративный и междисциплинарный характер и важно понять, какой вклад в реализацию целей и задач данного курса вносят предшествующие ему в процессе обучения курсы ИЯ.

Успешность иноязычной профессиональной коммуникации зависит от того, насколько успешно учащиеся овладеют в процессе обучения различными компонентами, которые входят в состав иноязычной коммуникативной компетенции (ИКК). Формирование компонентного состава коммуникативной компетенции прошло несколько этапов: начиная с языковой компетенции, введенной N. Chomsky, понятие коммуникативной компетенции было доработано Dell Hymes, чтобы подчеркнуть важность умения адаптации языковых знаний к заданной коммуникативной ситуации. В современной методике наиболее подробно компонентный состав ИКК описан в документе, разработанном Советом Европы «Общевропейские компетенции владения иностранным языком: изучение, преподавание, оценка» [2]. Помимо **языковой** компетенции, документ детально рассматривает **культурный, социолингвистический и прагматический компоненты ИКК**.

Проанализируем сначала, какими компетенциями в рамках каждого из перечисленных компонентов, в соответствии с данным документом, учащийся должен обладать в результате обучения ИЯ. Важным представляется тот факт, что, в иерархической структуре знаний и умений, которые необходимы в современном мире для эффективного общения на ИЯ, на первом месте стоят отнюдь не языковые знания, а знания и умения, относящиеся к общекультурной сфере.

При описании **культурного компонента ИКК** акцент делается на сопоставление родной/ иноязычной культуры и устранение тех стереотипов, которые существуют к каждой из культур в отношении другой. Такие стереотипы уже сформированы представителями каждой культуры и относятся к предшествующему опыту учащегося [3]. Далее следуют умения применять культурно обусловленные знания в практике общения и, наконец, умения, которые в английской версии «Общевропейских компетенций» определяются как *existential* или *savoir-vivre* (то есть авторы не могут подобрать точного эквивалента в английском языке, и вынуждены прибегнуть к французскому) [2, п. 5.1.3].

Невозможность дать точное определение этим умениям приводит к необходимости их детального описания. А именно, речь идет о личных качествах, которые неизбежно оказывают влияние не только на процесс иноязычного общения, но и на процесс самого обучения, определяя степень его успешности:

- степень открытости в отношении новых идей, культур, людей, в освоении нового опыта;
- готовность признать относительность своей точки зрения и своей системы культурных ценностей;
- готовность и способность признать существование культурных отличий, связанных с нормами поведения в иной культуре;
- мотивация, желание и потребность в общении.

Завершают раздел, посвященный общекультурным компетенциям, умения, которые активизируются непосредственно в процессе обучения для его более эффективной организации, например, направленные на продуктивное сотрудничество при взаимодействии в учебной группе, на поиск дополнительных возможностей общения на ИЯ.

Следующий раздел документа посвящен **языковым коммуникативным компетенциям** и включает традиционные языковые компетенции, лексическую, грамматическую, семантическую, фонологическую, орфографическую, орфоэпическую, а также социолингвистическую и прагматическую компетенции. Описывая **социолингвистический компонент ИКК**, документ делает акцент на правилах вежливости и умениях их использовать или намеренно нарушать, исходя из целей конкретной коммуникативной ситуации [2, п. 5.2.2.2].

Однако при этом четко не указывается на то, что понимается под правилами вежливости. Если в первом параграфе речь идет об идиоматических формулах вежливости и умении их употреблять в зависимости от стиля общения, то из примеров, приведенных в следующем параграфе, становится понятно, что речь идет о стратегиях вежливости, разработанных в работах P. Brown, S. Levinson [4, с.159] и С. Kerbrat-Orecchioni [5, с.121]. В **прагматический компонент ИКК** входят умения организовывать высказывание тематически, с точки зрения подачи информации, риторически и логически его структурировать, адаптировать в зависимости от ситуации общения, эффективно добиваясь поставленной коммуникативной цели.

Чтобы иерархически структурировать и описать знания и умения, входящие в социолингвистический и прагматический компоненты ИКК, важно устранить те неточности, которые содержатся в определении соответствующих компетенций в данном документе [2, п. 5.2]. Недопустимо путать формулы вежливости и стратегии вежливости, как это происходит в тексте данного параграфа, так поскольку формирование умений, позволяющих использовать в общении формулы вежливости и стратегии вежливости, требует совершенно различных методических подходов.

Именно поэтому хотелось бы четко определить, что понимается в тексте документа под правилами вежливости. Так, употребление *thank you/ please/ merci/ s'il vous plait*, соответствующее социальным нормам, в тексте «Общеввропейских компетенций» соотносится со стратегиями негативной и позитивной вежливости, как ее определяют в модели Браун-Левинсон [5, с.124].

Однако следует отметить, что умение употреблять формулы вежливости реализует в общении речевые ритуалы [6, с.79]. А поскольку они отличаются непредикативностью, фразеологичностью, воспроизводимостью и нерасчлененностью текстов, в которые они входят [5, с. 58], формирование умений их употреблять не требует таких методических усилий, какие нужны для обучения стратегиям вежливости.

Реализация этих стратегий предполагает, что коммуниканты, используя вербальные и невербальные средства, в своем речевом поведении будут избегать или смягчать возможную, с точки зрения модели Браун-Левинсон, угрозу для собеседника, например, приказ, нескромный вопрос, совет [5, с.151]. Также следует добавить, что принцип кооперации Грайса [8], соблюдение которого является условием, в соответствии с документом Совета Европы, владения прагматической компетенцией, с одной стороны, часто бывает несовместим с реализацией стратегий вежливого поведения [7, с. 13], а с другой стороны, не учитывает национально-культурных особенностей поведения коммуникантов, поскольку, будучи сформулирован в работах британского лингвиста и философа Пола Грайса, не принимал во внимание специфику речевого поведения неевропейских культур [9, с. 8-9]. Следовательно, применение на практике данного принципа часто бывает недопустимым и отменяется стратегиями вежливости.

Описанный таким образом в соответствии с европейскими стандартами в общих чертах компонентный состав ИКК, обеспечивает учащимся тот уровень владения ИЯ, который позволяет эффективно общаться в ситуациях профессионального общения. Отметим, что ряд важных компонентов ИКК формируется и развивается на протяжении всего курса обучения ИЯ: языковые знания, навыки и умения, знания о культуре страны изучаемого языка, элементы прагматической компетенции.

Однако для того, чтобы курс «Язык делового общения» стал завершающим этапом в развитии всех компонентов ИКК, необходимо чтобы социолингвистическая и культурная компетенция были уже сформированы на описанном выше уровне. Большой объем профессионально значимых знаний и представлений о формах и особенностях делового общения, о структуре и деятельности предприятий, составляющий содержание данного курса не позволяет уделять внимание на этом этапе обучения усвоению других знаний [10]. Однако в практике профессионального общения именно культурная [11, с. 50] и социолингвистическая [11, с.139] компетенции обеспечивают его успешность.

Тот уровень культурной компетенции, который необходим современному участнику международного профессионального общения для сопоставления и релятивизации культурного опыта, может быть сформирован в курсе «Проблемы межкультурной коммуникации». Важный раздел данного курса, исходя из финальных целей обучения, должен быть посвящен национально-культурной специфике:

- стратегий менеджмента;
- представлений о статусе и лидерстве;
- о стиле взаимодействия и принятия решений;
- корпоративной культуры международной компании [11].

В курсе, посвященном «Лингвистическим аспектам речевого этикета», формируется другой значимый для успешности профессионального общения компонент ИКК – социолингвистическая компетенция. Исходя из четкого разграничения таких категорий как правила и стратегии вежливости и соотношения последних с принципом кооперации Грайса, одной из основных целей обучения в

курсе речевого этикета должно стать развитие умений, реализующих в практике общения стратегии позитивной и негативной вежливости, описанных исходя из модели вежливости Браун-Левинсон.

Тогда как обучение использованию формул вежливости, целью которого становится соблюдение речевого ритуала, не требует от учащихся сложных, комплексных умений и может происходить в практическом курсе ИЯ. Но в отличие от формул вежливости, речевая стратегия является комплексом речевых действий, направленных на достижение коммуникативной цели, и «охватывает всю сферу построения процесса коммуникации», включая в себя «планирование процесса речевой коммуникации в зависимости от конкретных условий общения» [12, с.54].

Поэтому обучение их использованию требует формирования и развития специфических умений, знаний, навыков, как в родном языке, так и в иностранном. Отметим, что ранее цели обучения речевому этикету ИЯ сводились к усвоению формул вежливости и адаптации их к использованию в различных коммуникативных ситуациях [13]. Дополнительно необходимо учесть, что позитивные и негативные стратегии вежливости не будут универсальны для различных культурах [14, с.253]. Поэтому акцент в содержании обучения речевому этикету ИЯ для целей профессионального общения следует сделать на национальной специфике стратегий вежливости в ИЯ в сопоставлении с родной культурой. Например, в работах О. С. Иссерс уже описан ряд особенностей реализации стратегий вежливости в русской речи [12].

Другой важный аспект курса, посвященного «Лингвистическим аспектам речевого этикета», связан с изменением характера делового общения в современном мире, где Интернет стал основным средством коммуникации. Широкое использование Интернета приводит к тому, что доля официального делового общения либо значительно сокращается, либо эта форма вообще исчезает, уступая место неформальной форме общения [15].

Сегодня самому широкому кругу специалистов в практике профессионального общения приходится активно участвовать в электронной переписке на ИЯ, участвовать в профессиональных форумах. В области устной коммуникации, помимо непосредственного общения с деловыми партнерами, важную роль приобретают опосредованные формы общения. Специалисты должны уметь вести телефонные переговоры на ИЯ, участвовать в видеоконференциях. Появление этих новых, неспецифических ранее для сферы деловой коммуникации, форм общения требует адаптации содержания обучения ИЯ. Представляется логичным, познакомить учащихся с нормами, характерными для неформального делового общения на ИЯ именно в курсе речевого этикета.

Таким образом, роль курса, посвященного «Лингвистическим аспектам речевого этикета», значительно возрастает, реализуя сложные междисциплинарные связи в системе языковой подготовки будущих специалистов, завершающим этапом которой становится курс «Язык делового общения».

Но если реализация междисциплинарных связей между этим курсом и «Проблемами межкультурной коммуникации» опирается на уже созданные учебные пособия [16], то в курсе, посвященном проблемам речевого этикета, внимание традиционно, как уже отмечалось, в основном уделяется именно формулам, а не стратегиям вежливости [17, с.11].

Следовательно, появление новых целей и задач по формированию социолингвистического компонента содержания обучения ИЯ, требует разработки нового содержания обучения. Это содержание должно быть разработано, ориентируясь, после внесения дополнительных уточнений, на разработанные Советом Европы «Общеввропейские компетенции владения иностранным языком», и должно включать технологии его реализации в процессе обучения. Такой подход даст возможность российским специалистам стать полноправными участниками иноязычного профессионального международного общения.

Для того чтобы практическая подготовка к иноязычному общению в профессиональных ситуациях могла опираться на теоретические разработки, представляется важным разработать эффективные технологии обучения использованию различных речевых стратегий на основе ролевых игр. Разработанная для этих целей система ролевых игр позволяет варьировать различные прагматические характеристики заданной коммуникативной ситуации, а именно коммуникативное намерение участников общения, дистанцию между ними, функциональные стили общения, эмоциональный настрой собеседников.

Изменение на уровне целеполагания одной прагматической характеристики для данной коммуникативной ситуации потребует от участника общения использования различных вербальных и невербальных средств для реализации стратегий положительной и отрицательной вежливости. Таким образом, у учащихся будут формироваться и закрепляться комплексные языковые и речевые умения, а также социолингвистические знания, необходимые для реализаций требуемых стратегий, что послужит основой формирования социолингвистического компонента ИКК в профессиональных ситуациях общения.

Успешное решение задач, поставленных для эффективного обеспечения междисциплинарных связей курса «Язык делового общения», позволит выполнить требования Федерального Государственного Образовательного Стандарта высшего профессионального образования III поколения [18] и подготовить будущих специалистов к международному профессиональному общению. В результате учащиеся овладеют:

- навыками социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающими адекватность социальных и профессиональных контактов (ОК-3)
- этическими и нравственными нормами поведения, принятыми в инокультурном социуме (ПК-8)
- особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения (ГЖ-4).

Список литературы:

1. Михеева Н. Ф. Новые методики преподавания иностранных языков; компетентностный подход к преподаванию иностранного языка как языка профессии // Российские вузы в европейском академическом пространстве: Болонский процесс после 2010 г.. Сб. материалов VII Международной конференции.– М.: Изд-во РУДН, 2010.
2. Common European Framework of Reference — CEFR- http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf
3. Кросс-культурная психология. Исследования и применение./ Пер. с англ. - Харьков: Изд-во Гуманитарный центр, 2007. 560 с.
4. Ларина Т. В. Категория вежливости и стиль коммуникации. Сопоставление английских и русских культурных традиций. – М.: Рукописные памятники древней Руси, 2009. – 512 с.
5. Kerbrat-Orecchioni C. Les Interactions verbales. Т.3. - Armand Colin. – 1998. – 343p.
6. Рыжова Л. П. Французская прагматика. – М.: КомКнига, 2007. – 240с.
7. Maingueneau D. Analyser les texte do communication. – Paris : Armand Colin, 2009. – 213 p.
8. Грайс Г. Л. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVI. М, 1985. С. 217—237.
9. Politesse Et Ideologie Rencontres De Pragmatique Et De Rhetorique Conversationnelles./ Edité par M. Wauthion. – Louvain-La-Neuve: Peeters, 2000. – 365 p.
10. Cloose E. Le français du monde du travail. – Grenoble: Presse universitaire de Grenoble, 2009. – 165 p.
11. Льюис Р. Д. Деловые культуры в международном бизнесе. – М.: Дело, 1999. – 440с.
12. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – М.: ЛКИ, 2008. - 288с.
13. Фирсова Н. М. Испанский речевой этикет. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 183 с.
14. Языковая картина мира и системная лексикография./ Отв. Ред. Ю. Д. Апресян. – М.: Языки славянских культур, 2006. – 910с.
15. Лесохина Т. Б. Шейнак С. А. Преемственное обучение французскому языку в школе и в нефилологическом вузе в контексте языкового плюрализма // Иностранные языки в школе. 2004. №5, С.31-39.
16. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. — М.: Слово/Slovo, 2000. — 624 с.
17. Формановская Н. И. Русский речевой этикет. – М.: Принт, 2003. – 156с.
18. http://www.edu.ru/db-mon/mo/Data/d_10/prm540-1.pdf