

УДК 81'253:005.57
ББК 81.18+60.841

ГСНТИ 14.35.09

Код ВАК 13.00.08

Серова Тамара Сергеевна,

доктор педагогических наук, профессор, кафедра иностранных языков, лингвистики и перевода, Пермский национальный исследовательский политехнический университет; 614990, Пермский край, г. Пермь – ГСП, Комсомольский пр-т, 29; e-mail: tamaraserowa@yandex.ru.

Горева Татьяна Александровна,

кандидат педагогических наук, доцент кафедры иностранных языков, лингвистики и перевода, Пермский национальный исследовательский политехнический университет; 614990, Пермский край, г. Пермь – ГСП, Комсомольский пр-т, 29; e-mail: goreva.tatyana@list.ru.

ПРОИГРЫВАНИЕ СИТУАЦИЙ ИНОЯЗЫЧНОГО ОБЩЕНИЯ КАК СРЕДСТВО ФОРМИРОВАНИЯ УМЕНИЙ КОММУНИКАТИВНО-РЕЧЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УСТНОГО ПЕРЕВОДЧИКА

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: иноязычное деловое общение, коммуникативно-речевое взаимодействие, дидактический комплекс макро- и микроситуаций, проигрывание ситуации, проблемное совещание, презентация.

АННОТАЦИЯ. В статье рассматриваются такие формы организации коллективного взаимодействия, как рабочее совещание и презентация, поскольку целью обучения специалистов в устном переводе становится овладение иноязычным деловым общением посредством коммуникативно-речевого взаимодействия, которое является ситуативным по своей природе. В основу статьи положены теоретические и методические аспекты функционирования ситуации, разработанные отечественными исследователями. Определяются основные свойства и компоненты ситуации, которые являются объектом ее моделирования. Цель работы состоит в обосновании дидактической модели обучения устных переводчиков иноязычному речевому общению в деловой сфере, предусматривающей проигрывание типичных ситуаций и реализацию специфических функций субъектов общения – информационно-когнитивной, эмотивно-эмпатийной и креативной. В соответствии с данными функциями выделяются умения коммуникативно-речевого взаимодействия и приводятся примеры учебных инструкций для решения познавательных коммуникативных задач. Особое внимание уделяется описанию дидактического комплекса макро- и микроситуаций и моделей взаимодействия субъектов в рамках проблемного совещания по вопросам межкультурных различий, которые становятся причиной некачественной профессиональной коммуникации сотрудников компании с зарубежными партнерами. Авторы статьи приходят к выводу о том, что проигрывание такого рода ситуаций является эффективным средством интерактивного обучения устных переводчиков иноязычному деловому общению и формированию необходимых умений.

Serova Tamara Sergeevna,

Doctor of Pedagogy, Professor of Department of Foreign Languages, Linguistics and Translation, Perm State National Research Polytechnic University, Perm, Russia.

Goreva Tatyana Aleksandrovna,

Candidate of Pedagogy, Associate Professor of Department of Foreign Languages, Linguistics and Translation, Perm State National Research Polytechnic University, Perm, Russia.

APPLICATION OF SITUATIONS DEMANDING FOREIGN LANGUAGE COMMUNICATION AS A MEANS OF FORMATION OF COMMUNICATIVE VERBAL INTERACTION OF INTERPRETERS

KEYWORDS: foreign language communication in a business environment, communicative verbal interaction, set of macro- and micro-situations, roleplay simulation, problem-solving meeting, presentation.

ABSTRACT. The paper deals with such forms of organizing collective interaction in a business environment as staff meetings and presentations since acquiring communication skills in foreign languages by future interpreters becomes possible in the context of their verbal interaction which is situational by nature. Theoretical concepts and methodological considerations of situational factors influencing interaction which were developed by native scholars form the basis of the paper. Constituent features and components of a situation are identified as the objects of its simulation. The paper is aimed at developing a didactic model of teaching business communication and foreign languages to interpreters which would provide for roleplaying of typical situations and functional activities of communicating parties with the focus on cognitive-information exchange, emotive-empathy and creativity functions. Emphasis is laid on skills of verbal interaction with reference to these functions and examples of instruction-based tasks for solving cognitive communication problems are given. Particular attention is paid to a didactically arranged set of macro- and micro-situations and models of interaction for a problem-solving meeting on the issues of cross-cultural differences which are behind poor communication of the company staff and its foreign customers. The authors draw a conclusion that playing role situations provides an interactive technique for efficient teaching of business communication to interpreters and developing the appropriate skills in foreign languages.

Современная «субъект-субъектная» парадигма образования основывается на представлении личности как самоценности, которая, общаясь с другими людьми, усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способы деятельности. Для такой личности важным становится способность адекватно реагировать на вызовы глобального мира, что невозможно без владения иностранными языками как средством межкультурной коммуникации, общения и сотрудничества с зарубежными партнерами. Это особенно актуально для специалистов в устном переводе, целью обучения которых становится овладение иноязычным деловым общением через коммуникативно-речевое взаимодействие. Такое взаимодействие носит универсальный и объективный характер, вбирает в себя разнохарактерные связи, прямые и обратные воздействия субъектов как носителей разных языков и культур, совершающих процессы обмена информацией, знаниями, эмоциями в условиях совместной деятельности, которая основывается на отношениях сотрудничества.

В данной статье необходимо рассмотреть ряд проблемных вопросов о формах организации межкультурного делового общения, типичных ситуациях, в которых устный переводчик выполняет специфические функции, что становится возможным, если он в процессе профессиональной подготовки приобретает коммуникативно-речевой опыт, который всегда ситуативно обусловлен и опирается на сформированные умения коммуникативно-речевого взаимодействия.

Виды деятельности, выполняемые человеком совместно с другими людьми, обуславливают различные организационные формы общения как коллективного коммуникативно-речевого взаимодействия, совместного поиска и принятия решений. К таким формам относятся совещания и презентации, получившие широкое распространение в деловой сфере. Они представляют собой определенным образом организованную деятельность, которая имеет свою структуру, этапы подготовки и проведения, а также ряд обязательных элементов: предмет обсуждения по определенной тематике и проблематике, круг участников с их ролями и функциями, информационное обеспечение в виде текстового, иллюстративного и раздаточного материала, обратную связь и т.п.

Рабочее (деловое) совещание представляет собой форму организованного, целенаправленного взаимодействия субъектов с целью изложения своих позиций, мнений, идей и обмена ими для выработки опти-

мального варианта решений. Поскольку эта деятельность связана с принятием решений группой заинтересованных лиц, соответственно такие особенности группового поведения, как распределение ролей, отношения между членами группы, групповое давление оказывают серьезное влияние на характер выступлений участников совещания и его результаты. В теории управления деловое совещание определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Это своеобразный форум по выработке ключевых решений и способ координации активности людей и подразделений [5]. Обязательным здесь является диалог/полилог, который влияет на понимание различных точек зрения и приоритетов.

Часто совещания сопровождаются выступлениями участников в виде *презентации*, которая определяется нами как форма организации делового общения, в процессе которого осуществляется официальное представление заинтересованной аудитории некоторой информации о чем-то неизвестном или малоизвестном. Безусловно, передача информации и идей является важной составляющей презентации. Однако, по мнению Энтони Джей, презентация – это упражнение в убеждении, и ее целью является стремление убедить человека или группу людей принять или пересмотреть свою позицию, принять или изменить свое мнение, предпринять или воздержаться от какого-либо действия или решения [3, с. 4].

Совещание и презентация включают в себя организационные этапы – подготовительный, исполнительный и контрольно-оценочный. На всех этапах взаимодействие субъектов осуществляется в форме сотрудничества и отражает такие его аспекты, как социализация, интеграция, кооперация, согласование, содействие, что способствует достижению коллективной цели-результата.

В речевом взаимодействии обмен информацией всегда происходит в конкретной ситуации, которая является основой функционирования общения. Процесс общения представляет собой фактически непрерывный, динамический ряд сменяющих друг друга ситуаций. Ситуативность речи есть особое ее свойство, проявляющееся в том, что речевые единицы в смысловом и временном параметрах всегда соотносятся с ситуацией и создают потенциальный контекст определенного диапазона [8, с. 47]. *Коммуникативно-речевая ситуативность* является важной характеристикой совещания и презентации как форм коллективного взаимодействия.

Коммуникативную речевую ситуацию следует понимать как динамическую систему взаимодействующих конкретных факторов объективного и субъективного плана (включая и речь), вовлекающих человека в языковую коммуникацию и определяющих его речевое поведение в пределах одного акта общения в роли как говорящего, так и слушающего [10, с. 174].

Участвуя в акте общения в той или иной коммуникативной ситуации, люди выступают не как абстрактные личности, а как носители социально-отношений, то есть в определенной социально-коммуникативной роли. Сумма социально-коммуникативных ролей одного человека образует его социально-коммуникативную позицию. Она не является постоянной, раз и навсегда закрепленной за индивидом. Однако изменения в ее содержании, как правило, происходят медленно. Стержнем социально-коммуникативной позиции индивида является социальное положение, профессия, система взглядов, нравственные и морально-этические ценности индивида. Овладение иноязычной речью можно понимать как приобретение способности выступать в социально-коммуникативной позиции, но в иноязычном коде [10, с. 175].

Ситуация возникает только в деятельности и тесно связана с ней. Целенаправленность деятельности в значительной степени определяется ситуацией. Это позволяет нам вслед за Е. И. Пассовым определить *речевую ситуацию как такую динамическую систему взаимодействия, взаимоотношений общающихся, которая, основываясь на отражении объектов и событий внешнего мира, порождает потребность в целенаправленной деятельности по решению речемыслительной задачи и питает эту деятельность* [7, с. 169].

Анализ исследований коммуникативно-речевых ситуаций (А. А. Леонтьев, И. А. Зимняя, Е. И. Пассов, Т. С. Серова, Т. Е. Сахарова, В. Л. Скалкин и др.) дает возможность учитывать ряд важных компонентов ситуации при организации коммуникативно-речевого взаимодействия. *Субъекты коммуникации* с их социальными ролями и статусами, потребностями, мотивами, интересами, целями, коммуникативными намерениями, характеризующиеся личностными качествами, компетентностью, необходимой для участия в решении познавательно-коммуникативных задач, отношениями друг к другу и к окружающей действительности. Субъектам принадлежит инициатива, и они определяют весь ход ситуации. *Предмет коммуникации* соотносится с программой речевого поведения субъектов и в широком плане может рас-

сматриваться как *предметно-лингвистический контекст* ситуации. В качестве предмета может выступать проблема, спорный вопрос, предложение и т.п.

Относительно предмета коммуникации в соответствии с намеченной целью может быть достигнут определенный *результат* и получен некоторый *продукт* (материальный или идеальный) в виде новых сообщений, мыслей, заметок, оригинальных решений, проектов и т.п., которые становятся основным объектом в переводческой деятельности.

Важным компонентом ситуации также является *система взаимоотношений и формы взаимодействия субъектов коммуникации*. Уже установившиеся или только устанавливаемые отношения между субъектами в любой ситуации влияют на весь процесс общения и деятельность устного переводчика. От того, какими они будут (дружескими или враждебными, ориентированными на понимание и сотрудничество, либо на конкуренцию, конфронтацию или конфликт), в целом зависит и результат коммуникации.

Пространственно-временные компоненты коммуникативной ситуации (обстоятельства, обстановка, предметы и явления внешнего мира, мебель, оборудование и т.п.) являются объектом ее моделирования [11, с. 69–70]. К ним мы также относим и экстралингвистические условия – невербальное поведение субъектов, аудиовизуальные и другие технические средства, демонстрационные материалы и т.п.

Таким образом, для обучения устного переводчика иноязычному речевому общению в деловой сфере важно построить такую дидактическую модель, которая позволила бы развивать умения коммуникативно-речевого взаимодействия посредством накопления в опыте обучающихся коммуникативных актов, осуществляемых в рамках макроситуации, которая включает в себя ряд микроситуаций. Микроситуации характеризуются определенным предметным содержанием, результатом и продуктом коммуникации, заданной системой взаимоотношений, форм и типов взаимодействия субъектов, а также экстралингвистических условий (время и место действия) [9, с. 53–54].

Моделирование коммуникативно-речевого взаимодействия в учебных целях непосредственно связано с определением ряда умений организации и проведения различных типов совещания и презентации. Следует отметить, что теория и практика обучения требуют дальнейшего исследования проблемы формирования коммуникативных умений. Правоммерно определить умение как сложное интегративное образование, динамическую систему ка-

честв личности, обеспечивающую успешность формирования и выполнения творческих действий, то есть эвристических решений задач в различных ситуациях.

Способность субъекта осуществлять то или иное иноязычное речевое действие по оптимальным параметрам определяют как речевое умение. Так, Е. И. Пассов отмечает, что речевое умение – это «способность управлять речевой деятельностью при решении коммуникативной задачи в новых ситуациях общения». К основным характеристикам речевого умения автор причисляет целенаправленность, динамичность, продуктивность, интегрированность, иерархичность и самостоятельность в контексте независимости иноязычного речевого умения от родного языка [7, с. 37].

Исследуя дидактические аспекты формирования умений коммуникативно-речевого взаимодействия при обучении иноязычному деловому общению, мы сочли необходимым выделить ряд наиболее важных для проигрывания микроситуаций совещания и презентации групп умений коммуникативно-речевого взаимодействия. К ним, прежде всего, следует отнести *умения диалогически организованного информационно-контактного взаимодействия субъектов* [2, с. 102]. Данная группа умений связана с информационной активностью и предусматривает способность субъектов принимать и передавать информацию, знания, идеи, опыт и т.п. Благодаря этим умениям обеспечивается обмен в процессе взаимодействия партнеров. В связи с этим большое значение приобретают такие характеристики деловой коммуникации, как диалогичность и предметность, которые предполагают способность переводчика слушать – услышать – понять – принять все, что сообщают партнеры по теме обсуждения, а также читать – вычитать – понять – присвоить все, что в презентационных материалах сообщается по теме как новое, важное, оригинальное, необходимое.

Положительный психологический фон и положительные эмоции во взаимоотношениях с партнерами являются обязательным условием успешности информационного обмена и достижения синергетического эффекта. Вот почему становится важной группа умений *положительно окрашенного эмоционального коммуникативно-речевого поведения субъекта в равнопартнерском взаимодействии* [2, с. 104–105]. Поддержка и одобрение, симпатия, выражение доброжелательности и соучастие усиливают активность каждого и объединяют всех на пути к коллективной цели-результату.

В процессе совместного поиска и принятия решений на совещании важными

становятся креативные функции субъектов общения, которые предполагают развитую способность убеждать, воздействовать и влиять друг на друга посредством выдвижения аргументов и оригинальных идей, поиска новых и интересных решений на всех уровнях взаимодействия для достижения как индивидуальной, так и коллективной цели-результата. Возникает необходимость в развитии *умений креативно-аргументированного поведения субъекта во взаимодействии с партнерами* [2, с. 107].

Возвращаясь к вопросу о дидактическом моделировании коммуникативно-речевого взаимодействия в ситуациях совещания и презентации, необходимо отметить, что любая из них может быть представлена в виде ряда сменяющих друг друга форм и типов взаимодействия субъектов, их взаимоотношений: социальных статусных, ролевых, деятельностных, нравственных и т.п. Под «моделью» мы понимаем систему объектов или знаков, воспроизводящую некоторые существенные свойства системы оригинала [4, с. 186]. Дидактическая структурно-организационная модель коммуникативно-речевого взаимодействия соответственно рассматривается нами как система специальных знаков, воспроизводящая ряд существенных типологических, структурно-композиционных, коммуникационно-сетевых и динамических свойств реального ситуативно-обусловленного субъект-субъектного внутри- и межгруппового взаимодействия в процессе совместной деятельности. При моделировании взаимодействия необходимо учитывать его *коммуникационно-сетевые характеристики*, которые фиксируют соподчиненность позиций субъектов в системе информационных потоков и позволяют выделить централизованные и децентрализованные, закрытые и открытые модели взаимодействия. В данном случае рассматриваются не индивиды как таковые, а коммуникационные отношения между ними. Коммуникационная сеть включает потоки посланий или сигналов между двумя или более индивидами [1, с. 384].

Взаимодействие в группах с централизованной системой коммуникации (фронтальной, радиальной, иерархической) осуществляется с минимальной степенью свободы действий участников, так как только один из членов группы находится на пересечении всех направлений общения и играет основную роль в организации групповой деятельности [6, с. 540]. Как правило, это руководитель презентации или совещания. Централизованные модели коллективного взаимодействия реализуются тогда, когда руководству необходимо поставить перед

сотрудниками какие-либо задачи, проконтролировать результаты работы, донести информацию или получить необходимые сведения в виде отчетов, резюме и т.д. В любом случае такое взаимодействие ограничено, имеет однонаправленный характер, то есть может осуществляться, в основном, между двумя участниками взаимодействия, один из которых является центральным лицом, и через него проходит вся информация.

При взаимодействии в децентрализованных системах коммуникативной связи (цепной, круговой, полной/всеканальной) происходит делегирование функций и полномочий членам группы. Здесь полнее раскрывается «коммуникативное равенство» членов группы, то есть все обладают одинаковыми возможностями приема, обработки и передачи информации, вступая в открытое, неограниченное общение с товарищами по группе [6, с. 541]. Децентрализованные модели эффективно используются для проведения проблемных совещаний, планирования стратегии деятельности, генерирования новых идей и т.д. Такие модели коллективного взаимодействия могут осуществляться при различных типах отношений между его участниками, однако, сотрудничество, соревнование и конкуренция являются важными как наиболее продуктивные стратегии. Они могут видоизменяться, сменяя друг друга, так как взаимодействие динамично и всегда отражает характер доминирующих взаимоотношений, которые обусловлены личностными характеристиками и индивидуально-психологическими особенностями членов группы.

Макроситуацию оперативного проблемного совещания можно рассмотреть на примере ситуации *“Frustrating Time for Softnet Global Corporation”*. Международная ИТ компания Softnet Global Corporation базируется в США (Нью-Йорк) и поставляет свой программный продукт банкам, которые располагаются в ряде стран Европы, Азии и Африки. Региональные менеджеры, представляющие компанию в данных странах, испытывают трудности в общении с местными сотрудниками в силу различий культур (национальных и организационных) и социальных систем, что значительно снижает эффективность деятельности компании.

Согласно теории Г. Хофстеде, различным странам соответствует определенный тип организационной культуры, имеющий отличительные характеристики, так называемые индексы измерения культур. Они включают в себя различные соотношения формального – неформального (*дистанция власти*), индивидуализма – коллективизма, маскулинности – фемининности,

долгосрочной – краткосрочной ориентации на будущее, высокой – низкой степени избегания неопределенности, потворства желаниям – сдержанности. При этом национальная культура оказывает значительное влияние на организационную культуру и организационное поведение ее носителей [12, с. 18–19].

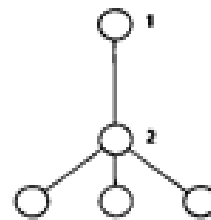
Адаптация в стране со схожими культурными ценностями, как правило, проходит быстрее и успешнее, чем там, где межкультурные различия значительны. Руководство компании решило организовать рабочее совещание региональных менеджеров, на котором планируется провести сравнительный анализ особенностей национальных и организационных культур и оценить степень их схожести и различия с тем, чтобы определить приоритеты и разработать стратегию дальнейшего сотрудничества с перспективными клиентами.

Данная макроситуация может быть разделена на отдельные микроситуации и рассмотрена в соответствии с организационными этапами совещания: а) подготовки; б) проведения; и в) реализации принятых решений.

На *подготовительном этапе* мы предлагаем рассмотреть ряд микроситуаций в зависимости от их целей, задач, предметно-лингвистического контекста и моделей взаимодействия.

Целью *первой микроситуации* является информирование сотрудников компании о предстоящем совещании, в связи с чем директор совместно с секретарем составляет служебное информационное письмо, в котором указывается время и место проведения совещания, участники, повестка дня, цели и задачи предстоящего обсуждения и т.п.

Здесь осуществляется централизованная модель субъект-субъектного взаимодействия директора компании (S1) непосредственно в диаде с его секретарем (S2) и опосредованно с потенциальными участниками совещания (S3–Sn) по иерархической структуре коммуникационных связей.



Вторая микроситуация предусматривает проведение *инструктивного совещания*, на котором директор сообщает о неблагоприятном положении дел: медленно продвигается реализация проекта, в очередной раз откладывается внедрение программного обеспечения в зарубежных банках, поскольку они неохотно переходят на электронную систему обслуживания клиентов и требуют изменения условий контракта. Возникают сложности с принятием важ-

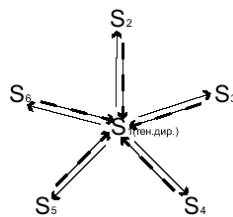
ных решений из-за непредсказуемости коммуникации и отсутствия понимания ключевых вопросов совместной деятельности. Участникам совещания предлагается изучить межкультурные различия (национальные и организационные), ставшие причиной неэффективного сотрудничества, и составить так называемые «культурные досье» тех стран, которые они представляют. Данные досье должны лечь в основу презентаций отчетов о проделанной работе и их обсуждения с целью принятия коллективного решения относительно выстраивания эффективной международной профессиональной коммуникации.

На совещании выдаются информационные материалы на электронных и бумажных носителях – Country Profiles (ключевые характеристики страны) и Key Dimensions Measuring Cultural Values (критерии Г. Хофстеде – параметры количественных характеристик национальных культур), предлагаемые для обсуждения, уточняются задачи и порядок последующих действий. Так, например, “Country Profile: Japan” включает в себя такие ключевые характеристики страны, как: *Facts and Statistics* (Location, Capital, Population; Ethnic Make-up and Religions); *The Japanese Language* (it is the sixth most spoken language in the world, with over 99% of the country's population using it); *Japanese Society & Culture* (The Japanese and ‘Face’; Harmony in Japanese Society; Japanese Hierarchy); *Japanese Non-Verbal Communication*; *General Etiquette & Protocol Guidelines* (Meeting Etiquette, Gift Giving Etiquette, Dining Etiquette, What to do when you are invited to a Japanese house, Table Manners); *Business Etiquette Basics* (Understanding of Foreign Ways, Relationships & Communication; Business Meeting Etiquette, Business Negotiation, Dress Etiquette; Business Cards) [15].

Информация о параметрической модели страны, согласно теории Г. Хофстеде, предлагается в виде файла под названием “What about Japan?”. В нем описывается содержание каждого параметра измерения культуры страны. Так, например, для Японии это будут следующие параметры.

- *Power distance (PDI)*;
- *Individualism (IDV-46)*;
- *Masculinity / Femininity (MAS)*;
- *Uncertainty avoidance (UAI)*;
- *Long term orientation (LTO)*;
- *Indulgence / Restraint (IVR-42)* [16].

Имея в своем распоряжении информационную основу речевой деятельности (ИОРД) такого рода, каждый участник совещания самостоятельно работает над составлением презентации Power Point “Country Profile – Guide to Culture”, которая условно обозначается нами как «культурное досье».



В рамках ин-структивного со-вещания централизованная мо-дель внутригруп-пового субъект-субъектного вза-имодействия вы-

страивается таким образом, что каналы коммуникативной связи пересекаются в центре, так как основная информация исходит от директора S1. Возможно встречное движение информации от субъектов (S2–Sn) к коммуникативному лидеру. Однако обмен информацией носит характер скорее обратной связи (уточнения, дополнения, выяснения недостающих данных), чем дискуссии, поскольку он не связан с принципиально новыми и важными задачами.

Третья микроситуация на подготовительном этапе предполагает анализ ситуационной задачи и оформление отчета о проделанной работе в форме презентации «культурного досье» страны, которую представляет региональный менеджер. С этой целью участники совещания (S2–Sn) изучают полученную информацию, и каждый в отдельности (либо в паре с ассистентом) выполняет свою индивидуальную задачу по подготовке презентации, которая должна быть подчинена коллективной цели-задаче.

На данном этапе необходимо предусмотреть формирование *умений диалогически организованного информационно-контактного взаимодействия субъектов*, для чего могут быть предложены следующие формулировки учебных инструкций к познавательным-коммуникативным задачам:

– Получив информацию по проблеме, изучите ее и продумайте план презентации. Обратитесь к директору и/или секретарю компании, которые ответственны за проведение совещания, с уточняющими вопросами относительно содержания и формы презентации, например, возможности включения видеоролика, использования интерактивных методов работы с аудиторией и проведения опроса, тестирования, мозгового штурма и т.п.;

– Обсудите со специалистом/своим ассистентом предложения об общем плане выступления и отдельных аспектах рассматриваемой темы, зафиксируйте новые и оригинальные решения, распределите обязанности по поиску и организации дополнительной информации, аудио-визуальных средств презентации, договоритесь о порядке выступления и т.п.

Инструкции заданий к упражнениям в формировании *умений положительно ок-рашенного эмоционального коммуника-*

тивно-речевого поведения субъектов в равнопартнерском взаимодействии могут быть сформулированы следующим образом:

– Выразите готовность помочь партнеру в работе по сбору и обработке информации, необходимой для подготовки презентации. Подчеркните важность его последующего участия в проведении презентации.

– Высказывая свое сомнение относительно какого-то предложения коллеги, сохраняйте доброжелательное и уважительное отношение к нему и его мнению. Используйте для этого все возможные вербальные (клишированные фразы, стандартные речевые формулы) и невербальные средства общения (контакт глаз, мимика, жесты).

Для формирования умений креативно-аргументированного речевого поведения субъекта в равнопартнерском взаимодействии предлагаем выполнить следующее задание:

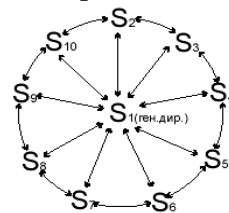
– Выслушав специалиста/партнера по подготовке презентации, сформулируйте свою стратегию выступления, отличную от предложенной. Убедите партнера в том, что именно она позволит вам выступить успешно и эффективно.

В данной ситуации возникает централизованная модель внутригруппового субъект-субъектного взаимодействия между директором компании и участниками совещания (региональными менеджерами и их ассистентами) в процессе распределения рабочих заданий по подготовке презентаций. Взаимодействие осуществляется в условиях совместно-индивидуальной деятельности.

Четвертая микроситуация предусматривает проведение предварительного консультативного совещания, на котором участники координируют свои задачи и согласовывают действия с директором компании. Они обсуждают наиболее оптимальный способ принятия решения, и им предлагается табличная форма обобщения ключевых положений презентаций-отчетов и графическое представление значений основных параметров национальных культур, согласно многофакторной модели Г. Хофстеде. Составление сводной таблицы классификационных параметров даст возможность провести сравнительный анализ культур и принять верное решение. Назначается секретарь, ответственный за ведение протокола предстоящего совещания и заполнение таблицы в ходе презентаций и их обсуждения.

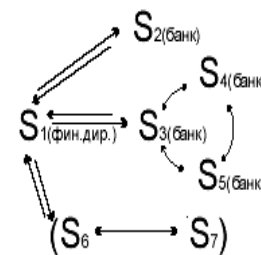
Классификационные параметры и характеристики национальных и организационных культур формируют основу для выработки практических рекомендаций, направленных на предотвращение кросс-культурных конфликтов. В связи с этим перед участниками ставится задача продумать

предложения относительно подготовки должностных инструкций, совместных образовательных программ и тренингов, а также других мероприятий, нацеленных на приобретение сотрудниками компании межкультурных коммуникативных умений. Особо подчеркивается необходимость разработки стратегии «культурной адаптации», поскольку игнорирование межкультурных различий является причиной некачественной профессиональной коммуникации. Такая коммуникация, в свою очередь, ведет не только к конфликту ожиданий и интересов взаимодействующих сторон, но и к дальнейшей демотивации сотрудников, замедлению работ, снижению производительности коллектива, стрессу и потере имиджа организации.



Данному виду совещания соответствует централизованная модель внутригруппового субъект-субъектного взаимодействия с радиальным типом коммуникационной связи.

Участники свободно получают и передают информацию, однако ее основной поток идет через коммуникативного лидера, который находится в центре и принимает информацию, задает уточняющие вопросы и сообщает необходимые сведения.



На этапе проведения совещания макроситуация также подразделяется на несколько микроситуаций, объединенных единым предметно-лингвистическим контекстом ситуации, субъектами взаимодействия, пространственно-временными условиями, но различающихся по целям – задачам и результатам, а также моделям взаимодействия и типам коммуникационных связей, определяющих информационные потоки внутри группы. Данному этапу соответствует *комбинированный тип совещания*, который включает в себя такие микроситуации, как выступления с презентациями-отчетами и последующая дискуссия с целью принятия решения по обсуждаемой проблеме. Совещание проводится по вопросам межкультурного взаимодействия сотрудников компании и зарубежных банков – партнеров по бизнес-проекту в соответствии с повесткой дня и согласно установленному регламенту.

Первая микроситуация начинается со

вступительного слова председателя, после чего заслушиваются выступления участников в виде презентаций, которые сопровождаются обсуждением предъявленной информации в форме ответов докладчиков на вопросы аудитории. Ключевые положения

докладов фиксируются на доске в табличной форме секретарем совещания. Ниже приводится пример сводной таблицы классификационных параметров национальных культур ряда стран, обсуждаемых на совещании [14] (Табл. 1).

Таблица 1

«Country Values on 6 Dimensions of National Culture»

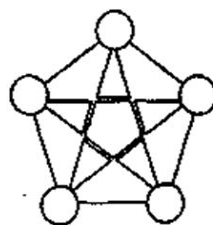
Country	PDI	IDV	MAS	UAI	LTO	IVR
China	80	20	66	30	87	24
France	68	71	43	86	63	48
Germany	35	67	66	65	83	40
Ireland	28	70	68	35	24	65
Japan	54	46	95	92	88	42
Russia	93	39	36	95	81	20
U.S.A.	40	91	62	46	26	68

Вторая микроситуация соответствует фрагменту свободной дискуссии относительно выбора приоритетных партнеров по критерию схожести параметров классификационных характеристик культур. Кульминацией обсуждения является подведение итогов и принятие решения в виде голосования, причем могут использоваться разные способы принятия решения. Так, например, проект решения готовят до совещания, но участников с ним не знакомят, и авторы в ходе совещания вносят в проект изменения, а потом предлагают его для обсуждения и принятия. В процессе совещания председатель готовит решение на основе обобщения мыслей участников; такие решения, как правило, имеют компромиссный характер и являются приемлемыми для представителей разных взглядов. Проект решения также может быть разработан в ходе совещания на основе внесенных предложений. Таким образом, микроситуация завершается принятием решения по первому вопросу повестки дня.

Третья микроситуация ориентирована на решение проблемы, которая стоит вторым вопросом на повестке дня, – обсуждение стратегии успешного взаимодействия с приоритетным партнером и конкретные предложения оперативных мер по адаптации сотрудников компании к культуре страны этого партнера. Обсуждение носит характер «мозгового штурма», и его цель заключается в генерировании различных идей по поводу решения данной проблемы. Участники выбирают наиболее ценные идеи, располагая их по степени важности, и предлагают для внедрения в практику. Вопрос может быть исчерпан после того, как намечен круг мероприятий, которые долж-

ны быть приняты к исполнению.

Четвертая микроситуация совпадает с заключительным этапом совещания, важным моментом которого является подведение итогов, распределение заданий и доведение их до исполнителей, так как успешный результат совещания – это своевременное и качественное исполнение принятых на нем решений. Обязательным также является документальное оформление протокола совещания, в котором должна быть отражена повестка дня, состав участников, краткое содержание их выступлений, обсуждаемые проблемы и вопросы, предложения и принятые решения, намеченные действия, ответственные исполнители и срок исполнения. Протокол является официальным документом, на основании которого руководство вправе требовать от сотрудников выполнения ими поручений и заданий. Ведет протокол секретарь совещания, который избирается участниками или назначается руководителем.



В описанной макроситуации осуществляется совместно-последовательный и совместно-взаимодействующий тип деятельности директора и участников совещания. Модель равнопартнерского взаимодействия представлена индивидуальными субъектами во главе с коммуникативным лидером. Между ними устанавливается всеканальная сеть коммуникаций. Участники совещания свободно передают и получают информацию, делятся ею друг с другом, причем информационные потоки так или

иначе проходят через центр, в котором находится коммуникативный лидер – директор компании.

Этап оценки результатов реализации принятых решений предусматривает моделирование микроситуации рабочего совещания с целью контроля исполнения принятых решений. Совещание проводится в виде деловой встречи – презентации проектных разработок, подготовленных менеджерами и призванных повысить культурную восприимчивость специалистов компании. К таким разработкам мы относим анкеты как экспертный опрос о проблемах межкультурного взаимодействия; программы просмотра видеоклипов соответствующей проблематики с последующим анализом и обсуждением их содержания; справочники, руководства, пособия по тому, как лучше работать и договариваться с представителями разных национальностей, так как они дают конкретные знания об особенностях той или иной культуры в области профессиональной, социальной и межличностной коммуникации. Могут быть также представлены фрагменты тренинга межкультурной компетентности, который целенаправленно готовит человека к коммуникации в рамках той или иной культуры и обучает практическим навыкам, необходимым для жизни в соответствующей культуре. Всегда актуальным в данном случае является «набор конкретных критических случаев» в виде проблемных ситуаций, подлежащих разрешению; практические задания для анализа и проигрывания ролевых ситуаций, по-разному протекающих в различных культурах и т.п.

В качестве примера можно привести фрагмент викторины по межкультурной компетенции “Cross Cultural Quiz”, которую участники выполняют в ходе презентации [13].

True/False

1. Spaniards like to maintain eye contact during conversations.
2. Number 4 is considered lucky in Japan.
3. American businessmen dislike detailed written contracts.
4. Japanese, unlike Chinese, do not mind “losing face”.
5. Arabs expect gifts to be opened in front of the giver.
6. White flowers in Japan are given at funerals.
7. Eating with left hand is taboo in Saudi Arabia.
8. Germans like deadlines.

Разработка материалов такого рода является важной составляющей деятельности многих специалистов по управлению крупными корпорациями. Авторы лучших решений могут быть признаны победителями

и награждены бонусами, а продукты их творчества – рекомендованы для внедрения на рынок образовательных услуг.



В данной ситуации осуществляется внутригрупповое субъект-субъектное взаимодействие, соответствующее совместно-индивидуальному типу деятельности с системой коммуникационных связей, направленных от участников к коммуникативному лидеру, который координирует получение и обмен информацией.

Таким образом, рассмотренная нами макроситуация оперативного проблемного совещания на примере компании Softnet Global Corporation предусматривает три организационных этапа (подготовительный, исполнительный, контрольно-оценочный) и девять микроситуаций, каждая из которых имеет свою структурно-организационную модель взаимодействия, характеризующуюся определенной системой коммуникационных связей и информационных потоков.

Опыт проигрывания макро- и микроситуаций рабочего совещания в процессе профессиональной подготовки устных переводчиков в рамках дисциплины «Практика речевого общения на иностранном языке» показывает, что это эффективный метод обучения, поскольку развивает умение слушать собеседника, уверенно держать себя с другими людьми, выступать публично, строить эффективную модель взаимоотношений с партнерами по коммуникации, предотвращать и конструктивно разрешать конфликты, преодолевать осложняющие общение привычки и манеры поведения и т.д. Все они входят в состав выделенных нами групп умений коллективного коммуникативно-речевого взаимодействия, а именно: диалогически организованного информационно-контактного взаимодействия, положительно окрашенного эмоционально и креативно-аргументированного коммуникативно-речевого поведения субъектов.

Количественный состав и характер сочетания умений коллективного коммуникативно-речевого взаимодействия субъектов в рамках того или иного совещания или презентации будет зависеть от сложности структурно-организационной модели взаимодействия. Считаю целесообразным проигрывание описанных ситуаций, ориентированных на освоение, развитие, актуализацию и совершенствование умений коммуникативно-речевого взаимодействия при обучении устных переводчиков иноязычному деловому общению.

Л И Т Е Р А Т У Р А

1. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент : учебник. 3-е изд. М. : Экономистъ, 2003. 528 с.
2. Горева Т. А. Формирование умений коммуникативно-речевого взаимодействия при обучении иноязычному деловому общению : дис. ... канд. пед. наук. Пермь, 2002. 240 с.
3. Джей Энтони. Эффективная презентация. Минск : Амалфея, 1996. 208 с.
4. Краткий психологический словарь / сост. Л. А. Карпенко; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М., 1985.
5. Максимов В. И. Русский язык и культура речи : учебник. М. : Гардарики, 2001. URL: § 3. Деловое совещание: Деловое совещание – это... sci.house/russkiy.../delovoe-soveshanie-52882.html (дата обращения 29.02.2016).
6. Немов Р. С. Психология : Кн.1. Общие основы психологии. 4-е изд. М. : Владос, 2003. 684 с.
7. Пассов Е. И. Коммуникативный метод обучения иноязычному говорению. 2-е изд. М. : Просвещение, 1991. 223 с.
8. Пассов Е. И. Основы коммуникативной методики обучения иноязычному общению. М. : Рус. яз., 1989. 276 с.
9. Серова Т. С., Горева Т. А. Формирование умений коммуникативно-речевого взаимодействия при обучении иноязычному деловому общению. Пермь, 2005. 167 с.
10. Скалкин В. Л. Структура иноязычной коммуникации и вопросы обучения устной речи на иностранном языке // Общая методика обучения иностранным языкам : хрестоматия / Сост. А. А. Леонтьев. М. : Рус. яз., 1991.
11. Томилова В. М. Содержание и организация обучения профессионально-ориентированному общению в ролевом взаимодействии (начальный этап обучения иностранному языку) : дис. ... канд. пед. наук. М., 1997. 204 с.
12. Хофстеде Г. Модель Хофстеде в контексте: параметры количественной характеристики культур. URL: Хофстеде Г. (Маастрихт, Нидерланды) – Language... lse2010.narod.ru/.../LSE2014pdf/LSE2014Hofstede (дата обращения 29.02.2016).
13. Cultural Awareness Quizzes – Kwintessential. URL: www.kwintessential.co.uk/resources/cultural-awareness-quizzes (дата обращения 29.02.2016).
14. Geert Hofstede: The 6 Dimensions of National Culture. URL: http://conorneill.com/2012/06/07/geert-hofstede-the-6-dimensions-of-national-culture/ (дата обращения 29.02.2016).
15. Japan – Language, Culture, Customs and Etiquette. URL: http://www.kwintessential.co.uk/resources/global-etiquette/japan-country-profiles.html (дата обращения 29.02.2016).
16. What about Japan? – Japan – Geert Hofstede. URL: http://geert-hofstede.com/japan.html (дата обращения 29.02.2016).

L I T E R A T U R A

1. Vikhanskiy O. S., Naumov A. I. Menedzhment : uchebnik. 3-e izd. M. : Ekonomist", 2003. 528 s.
2. Goreva T. A. Formirovanie umeniy kommunikativno-rechevogo vzaimodeystviya pri obuchenii inoyazychnomu delovomu obshcheniyu : dis. ... kand. ped. nauk. Perm', 2002. 240 s.
3. Dzhey Entoni. Effektivnaya prezentatsiya. Minsk : Amalfeya, 1996. 208 s.
4. Kratkiy psikhologicheskiy slovar' / sost. L. A. Karpenko; pod obshch. red. A. V. Petrovskogo, M. G. Yaroshevskogo. M., 1985.
5. Maksimov V. I. Russkiy yazyk i kul'tura rechi : uchebnik. M. : Gardariki, 2001. URL: § 3. Delovoe soveshchanie: Delovoe soveshchanie – eto... sci.house/russkiy.../delovoe-soveshanie-52882.html (data obrashcheniya 29.02.2016).
6. Nemov R. S. Psikhologiya : Kn.1. Obshchie osnovy psikhologii. 4-e izd. M. : Vlados, 2003. 684 s.
7. Passov E. I. Kommunikativnyy metod obucheniya inoyazychnomu govoreniyu. 2-e izd. M. : Prosveshchenie, 1991. 223 s.
8. Passov E. I. Osnovy kommunikativnoy metodiki obucheniya inoyazychnomu obshcheniyu. M. : Rus. yaz., 1989. 276 s.
9. Serova T. S., Goreva T. A. Formirovanie umeniy kommunikativno-rechevogo vzaimo-deystviya pri obuchenii inoyazychnomu delovomu obshcheniyu. Perm', 2005. 167 s.
10. Skalkin V. L. Struktura inoyazychnoy kommunikatsii i voprosy obucheniya ustnoy rechi na inostrannom yazyke // Obshchaya metodika obucheniya inostrannym yazykam : khrestomatiya / Sost. A. A. Leont'ev. M. : Rus. yaz., 1991.
11. Tomilova V. M. Soderzhanie i organizatsiya obucheniya professional'no-orientirovannomu obshcheniyu v rolevom vzaimodeystvii (nachal'nyy etap obucheniya inostrannomu yazyku) : dis. ... kand. ped. nauk. M., 1997. 204 s.
12. Khofstede G. Model' Khofstede v kontekste: parametry kolichestvennoy kharakteri-stiki kul'tur. URL: Khofstede G. (Maastrikht, Niderlandy) – Language... lse2010.narod.ru/.../LSE2014pdf/LSE2014Hofstede (data obrashcheniya 29.02.2016).
13. Cultural Awareness Quizzes – Kwintessential. URL: www.kwintessential.co.uk/resources/cultural-awareness-quizzes (data obrashcheniya 29.02.2016).
14. Geert Hofstede: The 6 Dimensions of National Culture. URL: http://conorneill.com/2012/06/07/geert-hofstede-the-6-dimensions-of-national-culture/ (data obrashcheniya 29.02.2016).
15. Japan – Language, Culture, Customs and Etiquette. URL: http://www.kwintessential.co.uk/resources/global-etiquette/japan-country-profiles.html (data obrashcheniya 29.02.2016).
16. What about Japan? – Japan – Geert Hofstede. URL: http://geert-hofstede.com/japan.html (data obrashcheniya 29.02.2016).