

© А. А. ЕВТЮГИНА

Российский государственный
профессионально-педагогический университет,
г. Екатеринбург

Деловое общение: от стиля к жанру

В статье рассматриваются устные жанры официально-делового стиля как сложные коммуникативные события и их особенности. Предлагаются жанровый и коммуникативно-деятельностный подходы в обучении деловому общению с использованием игровых методик. Представлено описание деловой игры, которая позволяет обеспечить работу студентов в творческой группе, формируя коммуникативную компетенцию.

Ключевые слова: коммуникативная компетенция; официально-деловой стиль; жанр; деловая игра; деловое общение; коммуникативное образование.

A. EVTYUGINA

Russian State Vocational Pedagogical University
Yekaterinburg

Business Communication: from Style to Genre

The article describes the verbal genres of business and official style as complex communicative events, and also analyses peculiarities of such verbal genres. The author suggests genre and communicative-activity approach in teaching of Business communication course that includes interactive game methodics. The presented business game allows to provide co-working of students in creative groups and to develop their communicative competency.

Keywords: communicative competency; business and official style; business game; business communication; communicative education.

Сегодня исследуются различные аспекты речевых жанров: лингвистические, стилистические, культурологические, психолингвистические аспекты, текстовые особенности, речевые жанры и риторика, речевые жанры и педагогика, речевые жанры и история. Значительные, относительно самостоятельные действия,

обслуживаемые совокупностью речевых жанров, имеющие специальную установленную модель, называют *речевым событием*.

Жанры официально-делового стиля представляются нам сложными речевыми событиями, речевой компонент которых реализуется в виде определенного набора речевых жанров. Под *сложными речевыми событиями* мы, вслед за В. Е. Гольдиным, понимаем коммуникативные события общественного характера, назначаемые, контролируемые, имеющие сложную структуру (состоящие из ряда простых и / или других сложных событий), о которых «нельзя сказать, что они “случились” или “произошли”», но можно сказать, что они “состоялись” или “состоятся” тогда-то и там-то» [Гольдин, 2007, с. 95]. Так, для официально-делового совещания типично использование жанров представления незнакомых людей друг другу, доклада, сообщения, поздравления, объявления, заявления, соболезнования и т. д. Однако содержание и функция этого речевого события связаны с жанрами изложения и обсуждения прагматических (экономических, политических, корпоративных) положений.

Речевой жанр — не просто тип текста (А. Г. Баранов, С. Т. Гайда, Т. В. Матвеева, М. Ю. Федосюк), монологическое или диалогическое явление (Н. Д. Арутюнова), не просто минимальная единица речи, удобная для членения единого коммуникативного пространства, это активный участник «в драме познания человеком окружающей действительности» [Седов, 2007, с. 5–6]. Понимание жанра по М. М. Бахтину как относительно устойчивого в тематическом, композиционном и стилистическом планах высказывания [Бахтин, 1979, с. 265] не совсем точно соответствует представлению об устных жанрах официально-делового стиля. Структура устного речевого произведения официально-делового стиля (деловая беседа, интервью, переговоры,

совещание и пр.) не имеет строгой текстовой формы и, несмотря на то, что речевое оформление требует однозначности информации, четкого разграничения того, что предполагается и что долженствует, обладает изоморфностью своего функционирования. Жанры же письменной деловой речи имеют жесткую фиксированную текстовую форму, «имеют иное отношение к миру, совершенно иначе представляют субъектов общения, их действия, цели, другие компоненты коммуникативной ситуации, и в приложении к речевым произведениям термин жанр получает особое содержание» [Гольдин, 2007, с. 100]. В рамках настоящей работы рассматриваются устные жанры и методика обучения деловому общению в профессиональном образовании.

В процессе коммуникации мы приобретаем сведения об отличительных чертах жанров официально-делового стиля, с которыми мы сталкиваемся, таким образом, развивается наше «жанровое знание». Специфика деловых отношений, во-первых, состоит в организации и регуляции общения в коллективе (между коллективами), во-вторых, в жестком ролевом, представительском или, как принято говорить, официальном общении. Статусно-ориентированный дискурс представлен социальными ролями, для каждой из которых определены статус, положение, права, обязанности, нормы коммуникативного поведения. Напомним, что под *социальной ролью* понимается одобряемый обществом тип поведения человека [Седов, 2001, с. 11], имеющего какую-либо типизированную позицию, входящую в структуру данного общества. Как известно, у каждого общества есть своя коммуникативная структура, включающая социальные роли, нормы, институты, средства коммуникации, хранения и обработки информации. Человек, исполняющий профессиональную роль (юрист, педагог, врач, руководитель), в официальных ситуациях воспри-

нимается как представитель компании или организации, именно поэтому в отечественной методике обучения деловому общению особо подчеркивается необходимость адекватного соотнесения личных качеств, возможностей с ролью, то есть соблюдения всех формальных требований стиля. Каждая роль характеризуется вербальными и невербальными признаками, общественным и профессиональным поведением, стилем, имиджем. В профессиональной ситуации деловые качества, безусловно, являются приоритетными.

К сожалению, в коммуникативном образовании при обучении деловому общению недостаточно внимания уделяется такому навыку, как умение выстроить текст согласно определенному жанровому канону, умение соотносить свои речевые действия с социальной ролью и статусом адресата, его коммуникативными правами и своими обязанностями, умение выполнять требования кооперативного общения, направленного на сотрудничество. В результате незнания жанровых норм, неумения ориентироваться в ситуации, неточного соотнесения правил этикета в официальной обстановке, нарушения требований вежливости, неудачности речевых действий («теория речевых актов») у говорящего возникают коммуникативные барьеры, он попадает в ситуацию коммуникативного неуспеха. *Коммуникативная компетенция*, по-нашему мнению, должна включать все вышеперечисленные знания, умения и способности, определяя эффективность, успешность взаимодействия людей в институциональном общении.

Востребованность культуры делового общения постоянно растет, соответственно, методика его преподавания требует постоянного совершенствования. Современная методика коммуникативного образования должна строиться на диалогичности, так

как именно диалог-познание соответствует особенностям мышления вообще, и современного в частности [Бахтин, 1979]. Обращение к диалогической форме образования для формирования и развития профессионально-коммуникативной компетенции студента представляется органичным и результативным. В обучении эффективной коммуникации в официальной сфере предлагается сознательно использовать известный коммуникативно-деятельностный подход (И. А. Зимняя, А. А. Леонтьев, С. Л. Рубинштейн, П. Я. Гальперин). Обучающийся, получая новую информацию, соотносит ее с собственными знаниями и опытом, вступает в диалог с преподавателем и однокурсниками. Также предлагается использовать дискуссионно-жанровый подход, учитывающий «специфику функционирования речевых жанров в различных сферах речевого взаимодействия в непосредственной связи с конкретной коммуникативной ситуацией и языковой личностью говорящего» [Евтюгина, 2012, с. 41].

Важной, но весьма сложной задачей является обеспечение студентов материалами деятельностного характера для освоения в учебной практике, поскольку предъявление теоретической информации, положим, об особенностях официально-делового стиля (официальность, подчеркнутая объективность, точность, компактность изложения любой информации, бесстрастность, стереотипность) перед обсуждением темы занятия требует выделения структурно-смысловых ориентиров, дающих возможность студенту сфокусировать внимание на выделенных вопросах, соотнести предложенную трактовку со своими знаниями, своей точкой зрения. Знания о жанровых особенностях, коммуникативной структуре, текстовой организации, языковых средствах помогают говорящему определить коммуникативное поведение. Выбор жанра — деловая беседа, официально-деловые перегово-

ры, совещание, доклад, отчет, презентация — определяется коммуникативным намерением говорящего, исполняющего какую-либо профессиональную роль, условиями и ситуацией общения.

Вопросы, отобранные с учетом их практической значимости и опорой на коллективный опыт, стимулируют мышление, воображение, расширяют границы знания, определяют стратегию и тактику межличностного взаимодействия. Предлагаемая теоретическая информация способом освоения соотносится с собственными умениями и навыками в ролевых (деловых) играх в интенсивно-преобразующей деятельности. Этот проблемный подход в обучении деловой коммуникации дает возможность формирования профессионально-коммуникативной компетенции студента.

Как известно, коммуникативная компетенция не поддается автоматизации, поскольку требует от человека в каждом конкретном случае творческого подхода, поэтому оптимальным способом ее развития является игра (О. С. Виноградова, М. А. Китайгородская Д. Б. Эльконин) — «такая деятельность, в которой воссоздаются социальные отношения между людьми <...> такое воссоздание человеческой деятельности, при котором из нее выделяется ее социальная, собственно человеческая суть — ее задачи и нормы отношений между людьми» [Эльконин, 1999, с. 21]. «С образовательной точки зрения игры — это способ динамического исследования возможностей действительности в контексте личностных интересов» [Кавтарадзе, 1998, с. 37]. Ролевая, деловая игра основывается на методе группового обучения («творческая группа») эффективной коммуникации. По назначению и композиции деловая игра представляет собой структурированные ситуативно-речевые действия, проживаемые

в специально созданном сценарии имитационной профессиональной модели с целью формирования компетенции действия.

Сценарий деловой игры воссоздает реальную ситуацию профессионального общения, формируя коммуникативное поведение каждого участника диалога, отработку реакции, развитие приемов речевого взаимодействия с партнером в официальной обстановке. Характеризуется деловая игра следующими признаками: описание ситуации общения, в рамках которой решается проблема; определение ролей для участников игры; наличие общей цели творческой группы и ролевых целей; наличие ситуации выбора, возможность участника выбрать любой вариант и предложить свое решение. Для деловой коммуникации в режиме учебного занятия игровое начало в диалоге определяется тем, что партнеры исполняют заранее спланированные конвенциональные роли, а их действия оцениваются с позиций реализации коммуникативного намерения, соответствия законам официального общения, правилам этики и речевого этикета. Речевое оформление диалогического контакта партнеров должно соответствовать принципам кооперативной коммуникации, постулирующей основной способ взаимодействия — понимание, побуждающее к действию.

Игровая ситуация на первом этапе обязательно предусматривает освоение определенного теоретико-методического материала, к примеру, понятия о диалогическом единстве деловой беседы, переговоров; типологии вопросов, речевых клише в зависимости от этикетной ситуации; инструментальных знаний о речевых формах в официальной сфере; стилистической и эмоциональной тональности речи; актуальных для делового человека лексических и орфоэпических нормах, органично вводимых в контекст игры.

В процессе деловой игры, непосредственного этапа действия, обучающийся осваивает предложенную коммуникативную модель поведения русского человека, определяет ее эффективность, оценивает ее практические возможности, используя устойчивые словесные формы, соотносимые с конкретной ситуацией. Даже в устной деловой речи особенности использования языковых средств детерминированы стандартизацией терминологических обозначений, слов-канцеляризов, устойчивых речевых штампов: *лицо, вкладчик, доверенность, повестка дня, слушали, постановили, в приказ; утверждение, выполнение, выплата, унификация; в целях экономии, в связи с необходимостью, в порядке оказания материальной помощи, принимая во внимание* и т. п. Ученые отмечают в качестве принципиальной особенности делового стиля высокую степень использования существительных по сравнению с глаголами. По данным М. Н. Кожиной, на каждую тысячу словоупотреблений приходится 421 существительное и 60 глаголов [Кожина, 1972, с. 139].

Каждый жанр задает коммуникативную стратегию, определяющую содержание, структурную организацию речи, стилистику. Например, для кооперативного общения в деловой беседе предлагается использовать следующие выражения: *Вам будет интересно узнать, что...; Как Вы, наверное, уже слышали ...; Может, это для Вас будет ...; Мы можем вернуться к этому вопросу...; Боюсь, что не могу согласиться с Вами; К сожалению, мы не можем принять Ваше предложение; Согласны ли Вы с тем, что; Не думаете ли Вы, что; Будем надеяться, что....*

Все особенности жанра проявляются в речевых моделях, клише, этикетных формулах, коммуникативных оборотах, характерных для делового общения. Общая тональность задается са-

мой сферой общения, несоблюдение стилистической тональности в начале беседы может привести к коммуникативному барьеру, коммуникативному провалу, поэтому студентам заранее даются для отработки в упражнениях речевые клише, помогающие установить контакт: *Сегодня я предлагаю обсудить...; Мне хотелось бы начать нашу беседу с...; Может быть, мы начнем наш разговор с...; Если Вы не возражаете, начнем нашу беседу с обсуждения...* Рекомендуемые выражения желания отстаивать свою точку зрения: *Давайте вернемся к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций; Может быть, мы рассмотрим и другие стороны этого решения; Возможно, Вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса; Может быть, Вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.* Коммуникативные обороты, выражения сомнения и неопределенности: *У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу; Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен; Меня несколько смущает наличие...; Я бы предпочел другое решение этой задачи.* Вежливые этикетные формы отказа: *Очень жаль, но мы не имеем возможности..., Наша точка зрения расходится с Вашей...; В целом предложение приемлемо, но...; Согласиться с вашим вариантом ... сложно, поскольку его реализация может вызвать определенные затруднения; К сожалению, мы не можем принять ваши условия.* Фразы, которые рекомендуется использовать при завершении делового общения: *Давайте подведем итоги наших договоренностей; Я считаю, что проблему ... можно считать решенной; Позвольте поблагодарить Вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество; Спасибо, что нашли время принять участие*

в нашем обсуждении; Думаю, Вы будете довольны своим решением.

Этикетная модуляция всегда связана с выбором тона общения. Установка на конструктивный тон деловой коммуникации выражается в готовности признать позицию собеседника, толерантного отношения к нему. Хотелось бы отметить, что в деловой игре часто проявляются особенности менталитета русского человека в проигрываемых коммуникативных моделях поведения обучающихся, и прежде всего, это явная категоричность (императивность), эмоциональная эгоцентричность, самоуверенность, которые выражаются в отсутствии терпимости к партнеру (*чушь, не надо ходить вокруг да около, глупости, говорите конкретней*), категоричных суждениях (*этого не может быть, нет, ничего подобного, не надо искажать факты*), выражениях с негативной оценкой (*это глупо, не надо тянуть одеяло на себя, обещаете много — делаете мало и др.*).

Коммуникативное поведение, нормы и правила межличностного взаимодействия обычно детерминированы стилевым пространством и культурными традициями. Доброжелательное отношение к партнеру, настроенность на кооперацию, сотрудничество — основное правило делового дискурса. Умение находить нужную тональность, манеру поведения дает возможность игрокам избежать коммуникативной неудачи, которая чаще всего происходит при нарушении коммуникативно-этических, этикетных норм, недостаточной ориентации на партнера.

Жанр как определенная типическая форма организует, упорядочивает деловое общение, облегчает продуцирование и восприятие официального текста. При условии владения определенными знаниями о жанре обучающимся легче не только создавать текст, но и взаимодействовать с партнером. После обучения ком-

муникативным навыкам и умениям, а точнее, после эмоционального проживания профессиональной ситуации необходимо проанализировать и определить закономерности прагматической интерпретации речевых действий, выявить общие и специфические черты, отражающие своеобразие национального коммуникативного поведения в деловом общении.

Результатом учебной деятельности должны стать не только рефлексия, анализ проигранных ситуаций, разбор речевого поведения говорящих, но и конкретные методические рекомендации: как организовать конструктивный диалог в различных профессионально-ориентированных ситуациях, как от репродуктивных моделей переговоров, совещания, беседы, презентации перейти на уровень спонтанной речевой деятельности языковой личности в рамках конкретного жанра официально-делового стиля, как выбрать оптимальную стратегию коммуникативного поведения в соответствии с нормами и правилами межличностного взаимодействия, культурными ценностями, традициями, приоритетами, установками [Сыщиков, 1998, с. 90] и тенденцией к «демократизации» делового общения.

Литература

1. *Бахтин М. М.* Эстетика словесного творчества / М. М. Бахтин; Примеч. С. С. Аверинцева, С. Г. Бочарова. — 2-е изд. — Москва : Искусство, 1979. — 424 с.
2. *Гольдин В. Е.* Имена речевых событий, поступков и жанры русской речи / Антология речевых жанров: повседневная коммуникация. — Москва : Лабиринт, 2007. — С. 90 — 102.
3. *Евтюгина А. А.* Дискуссионно-жанровый подход в коммуникативном образовании // Социокультурное пространство России : общество, образование, язык: сборник научных трудов. — Екатеринбург. 2012. — С. 35 — 43.

4. *Кавтарадзе Д. Н.* Обучение и игра : введение в активные методы обучения : учеб. пособие для учителей / Д. Н. Кавтарадзе. — Москва : Моск. психолого-социальный ин-т : Флинта, 1998. — 192 с.

5. *Кожина М. Н.* О речевой системности научного стиля сравнительно с некоторыми другими : учебное пособие / М. Н. Кожина; ред. М. А. Генкель ; Мин. высш. и сред. спец. образов. РСФСР. — Пермь : Перм. гос. ун-т, 1972. — 396 с.

6. *Седов К. Ф.* Жанр и коммуникативная компетенция / К. Ф. Седов // Хорошая речь / под ред. А. М. Кормилициной и О. Б. Сиротининой. — Саратов, 2001. — С. 107—117.

7. *Седов К. Ф.* Предисловие // Антология речевых жанров: повседневная коммуникация. — Москва : Лабиринт, 2007. — С. 5—6.

8. *Сыщиков О. С.* Выражение имплицитных значений в текстах делового дискурса / Языковая личность : жанровая речевая деятельность : Тезисы докладов научной конф. — Волгоград, 1998. — С. 90—93.

9. *Эльконин Д. Б.* Психология игры / Д. Б. Эльконин. — 2-е изд. — Москва : Владос, 1999. — 359 с.