

РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В РЕЧЕВЫХ СИТУАЦИЯХ

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15162163>

Султонова С.Х

*доцент кафедры зарубежной филологии
Ташкентского международного университета
финансового управлений и технологий
email: s.sultonova@tift.uz*

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы об особенностях формирования навыков делового общения в контексте речевых ситуаций. Отмечается, что ведущим элементом содержания профессиональной подготовки иностранных студентов старших курсов должно стать формирование коммуникативных качеств личности будущего специалиста в сфере делового общения. Подчеркивается важность учета национальной специфики делового общения. Приводится имитационная модель речевой ситуации, используемая в целях формирования у китайских студентов коммуникативных навыков делового общения.

Ключевые слова

коммуникативная компетентность, деловая коммуникация, речевая стратегия и тактика, средства контакта, лексико-грамматические модели, имитационно-моделирующая технология.

Abstract

The article deals with questions about the features of the formation of business communication skills in the context of speech situations. It is noted that the leading element of the content of professional training of senior foreign students should be the formation of communicative qualities of the individual

future specialist in the field of business communication. The importance of taking into account the national specifics of business communication is emphasized. A simulation model of the speech situation is presented, which is used to form Chinese students' communicative skills of business communication.

Key words

communicative competence, business communication, speech strategy and tactics, means of contact, lexico-grammatical models, simulation technology.

Растущие процессы интеграции в сфере научных, экономических, деловых контактов, международного сотрудничества порождают высокую мотивацию изучения студентами русского языка как средства официально-деловой коммуникации, общения в сфере бизнеса, управления, коммерции. При этом вопросы коммуникации в рамках международной экономической деятельности привлекают внимание как лингвистов, так и экономистов, и широких деловых кругов. Отсутствие достаточных прагматических, фоновых, социокультурных знаний, даже при высокой степени владения языком, может стать причиной коммуникативной неудачи в реальной ситуации делового общения. Так, овладение языком в рамках одной системы не обеспечивает успешной коммуникации в другой, и эффективному взаимодействию в сфере делового общения нужно учить специально. В связи с этим одним из приоритетных направлений изучения русского языка как иностранного в негуманитарном вузе можно считать ориентацию на формирование речевой компетенции в сфере профессионального делового общения.

Деловое общение представляет собой определенную систему языковых категорий, форм и способов их реализации в речи, совокупность приемов, речевых техник и законов, используемых с целью эффективного воздействия на аудиторию. Теория и практика делового общения показывают, что участники деловых бесед, переговоров сталкиваются с рядом коммуникативных проблем, начиная с необходимости подготовить выступление на деловом совещании, эффективно и конструктивно решать вопросы с партнерами в ходе дискуссий, преодолевать барьеры непонимания и заканчивая формулировкой итоговых выводов и принятием решений.

Чтобы коммуникация в профессиональной и деловой сферах общения была успешной, недостаточно просто хорошо знать язык, грамматику, лексику, правила орфоэпии, необходимо научиться грамотно пользоваться своей речью, учитывая множество риторических, стилистических, психологических факторов, обеспечивающих убедительность и эффективность речи. В связи с этим ведущим элементом содержания профессиональной подготовки иностранных студентов старших курсов должно стать формирование коммуникативных качеств личности будущего специалиста в сфере делового общения.

Немаловажное значение для эффективности коммуникации в сфере делового общения имеют знания национально-культурного характера. Представляется, что национально-культурный компонент может актуализироваться на разных уровнях ситуации делового общения. Прежде всего, это лингвистический уровень, умение пользоваться национально-

маркированными единицами языка и речи, в число которых входят антропонимы, топонимы, пословицы, фразеологизмы, экспрессивно-оценочная лексика, ассоциативно многозначные символы определенного фрагмента национальной культуры («Утро вечера мудренее», «Семь раз отмерь – один раз отрежь») и т. п.

Существующие в данном обществе социально-культурные нормы обязывают участников деловой коммуникации придерживаться определенного речевого этикета и речевой стратегии в деловом общении. У каждого народа исторически складывается определенный «кодекс» социально-речевых правил и обычаев, регламентирующих речевое поведение всех членов данного общества. Яркую национально-культурную маркированность имеют языковые сигналы-регуляторы социального общения, широко используемые в деловой коммуникации (формулы речевого этикета), формы социально-речевых традиций, табу, вкрапление в речь прецедентных текстов, цитат, афоризмов и т. д. Отметим несомненную важность для эффективности общения знания этикетных формул вежливости, ты/Вы обращения, приветствия, представления, просьбы, способов смягчения категоричности отказа, несогласия и т. д.

В структурной модели ситуации делового общения значительная роль принадлежит так называемым технико-коммуникативным сигналам, участвующим в процессе управления коммуникацией. Национально-культурная специфика стратегии управления проявляется в стиле и манере общения, языковых сигналах включения в коммуникацию и выхода из нее, запросах нужной информации, технике речи (паузы, интонация, темп, громкость голоса), невербальных средствах контакта (мимика, жесты, позы, взгляд, расположение говорящих). Эмоционально-психологическое состояние личности, обстоятельства общения, интенции общающихся также могут придавать речевым единицам дополнительный прагматический смысл, релевантный для успешной коммуникации («Что Вы делаете?!»).

Реализации педагогических условий развития навыков делового общения в преподавании РКИ способствует использование имитационно-моделирующей технологии взаимодействия, которая обеспечивает студентам-иностранцам ненасильственную адаптацию и социализацию, а также создание речевых образовательных ситуаций, в том числе связанных с эмоциональным восприятием экспрессивных сторон делового общения. Продуктивным для формирования навыков делового общения является использование системы технологий и образовательных ситуаций с использованием традиционных (работа с речевыми моделями, с текстами) и

активных форм и методов обучения (деловые и ролевые игры, подготовка проектов, организация дискуссий и т. д.).

Профессиональную деловую ситуацию можно проанализировать разными методами: используя систему ситуационных упражнений, изучая традиционные речевые модели, разыграть ситуацию по ролям и т. д. Метод разыгрывания ситуации в ролях, безусловно, способствует активизации не только языковых, но и экстралингвистических, профессиональных знаний студентов. При формировании материала ситуаций большое внимание должно уделяться как содержанию, так и отбору языкового материала. Речевые ситуации должны обеспечивать эмоциональное восприятие и обогащение экспрессивных сторон делового общения, придавать общению эмоциональный тонус. Разыгрывание речевой ситуации на материале деловой сферы общения проходит несколько этапов.

Этап выполнения речевых упражнений, направленный на совершенствование речевых умений, корректировку речевых действий, их использование в процессе активного делового общения в сотрудничестве с другими студентами группы.

Творческий этап характеризуется самостоятельным поиском наиболее эффективных моделей делового общения, подбором аргументов для защиты своей точки зрения, развитием умения вести диалог, задавать различные типы вопросов, выражать своё отношение к происходящему («Я убеждён, что ...», «Мы придерживаемся такой точки зрения», «Мы сомневаемся в целесообразности ...», « Я верю в правильность данного решения»).

Изучение лексико-грамматических моделей различных ситуаций делового общения может быть организовано с использованием психолого-педагогической технологии организации работы в малых группах. Студенты делятся на подгруппы, каждая из которых получает карточку лишь с фрагментом от общего объема информации (текста) по теме («Вы продаете товар, объясните покупателю, почему он лучше, чем у конкурентов», «Какие виды рекламы наиболее эффективны для продажи какого-либо товара» и т. п.). Участники сначала обсуждают данный фрагмент в подгруппах, придумывают свои примеры, вопросы, развитие ситуации, затем каждая подгруппа представляет свой фрагмент всей группе, организуется взаимное обсуждение, дискуссию, формулируются выводы, пути решения проблемы. Такой метод подачи языкового материала в контексте речевой ситуации имеет ряд преимуществ, хотя и требует намного больше времени для подготовки, чем традиционная работа с лексикой и грамматическими

конструкциями. В процессе разыгрывания речевой ситуации активизируется речевая деятельность студентов, их групповое взаимодействие, умение вести диалог. Чтобы собеседникам было интересно общаться друг с другом, необходимо иметь достаточный словарный запас, уметь конструировать информацию, четко формулировать мысли.

В сфере делового общения большое значение имеет владение техникой постановки вопросов, которой необходимо уделять особое внимание в туркменской аудитории. Знание не только грамматической формы вопроса, но и психологической составляющей его использования, помогает наладить взаимопонимание в ходе беседы, получить необходимую информацию, выяснить точку зрения оппонента. В психологии существуют различные классификации вопросов, позволяющих решать важные для общения задачи: направляющие вопросы, контрольные, сбивающие, информационные, встречные, зеркальные, итоговые, провокационные. Характер и содержание вопросов зависит от ситуации, фазы переговоров или деловой беседы, от личных особенностей взаимодействующих сторон. Например, открытые вопросы задаются в начале беседы, когда нужно активизировать процесс общения.

В конце занятия целесообразно провести рефлекссию, предложив студентам ответить на вопросы о том, чему они научились, какие упражнения и задания понравились больше всего, а какие вызвали наибольшие затруднения.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Айви А. Лицом к лицу: Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. - Новосибирск: ЭКОР, 1994. 246с. 4.
2. Аминов И.И. Психология делового общения. -М.: Омега-Л, 2006. -304 с. Ананьев Б.Г. Избранные психологические труды: в 2-х тт. М.: Педагогика, 1980. Т 1. 230 с. 6. с.
3. Артамонова И.М., Белых А.Я. Общение в деловой игре как фактор Андреев В.И. Деловая игра. - Казань: Изд-во Казанского ун-та, 1993.-207 открытия резервных возможностей учащихся и активизация взаимосвязанного обучения видам речевой деятельности. Русский язык и литература в общении народов мира: проблемы функционирования и преподавания. Тезисы докладов и сообщений (секции 1 3 М.: Русский язык, 1990. 57-65.

4. Быстрова Е.А. Коммуникативная методика в преподавании родного языка// Русский язык в школе. -1996. - №1. 37. В.С. Кукушин. Теория и методика обучения. /В.С. Кукушин. Р-на-Д.: Феникс, 2005. -474 с.
5. Султонова С.Х. Методы обучения русскому языку в узбекской аудитории на материале художественных текстов
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8358195>
6. Султонова С. Х. Икт как средство повышения мотивации на уроках русского языка //вопросы педагогики. – 2018. – №. 3. – с. 98-101.
7. Султонова С. Х. Коммуникативные аспекты в методике преподавании рки в школах узбекистана //international journal of conference series on education and social sciences (online). – 2022. – т. 2. – №. 3.
8. Karimova U., Sayyora s. Роль языка в процессе перевода //3rd eurasian conference on language and social sciences. – 2018. – с. 68.
9. Султонова С. Х. Обучение научным терминам на занятиях по русскому языку как иностранному //finland international scientific journal of education, social science & humanities. – 2023. – т. 11. – №. 1. – с. 777-784.
10. Султонова С. Х. Синтаксические конструкции на уроках русского языка как иностранного //o'zbekistonda fanlararo innovatsiyalar va ilmiy tadqiqotlar jurnali. – 2023. – т. 2. – №. 15. – с. 769-775.
11. Султонова С. Х., насириддинова м. М. Использование цифровых технологий в практике преподавания русского языка как иностранного (на примере онлайн-доски) //новости образования: исследование в ххі веке. – 2023. – т. 1. – №. 9. – с. 1346-1352.