

УДК 81'42: 316.734

*Л. Г. Компанієць,**Запорізький національний університет, м. Запоріжжя*

### **ПРИНЦИПИ ТА СТРАТЕГІЇ ФОРМУВАННЯ ДИСКУРСИВНИХ ВМІНЬ ЯК ОСНОВА ЕФЕКТИВНОЇ ІНШОМОВНОЇ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

*У статті розглядаються особливості формування дискурсивних вмінь як основи ефективної іншомовної ділової комунікації. Проаналізовані сучасні принципи та стратегії формування дискурсивних вмінь. Уточнюються фактори, які сприяють розвитку дискурсивних вмінь ділової комунікації іноземною мовою. Дискурсивні вміння розглядаються у контексті професійної діяльності.*

**Ключові слова:** комунікація, комунікативні вміння, дискурсивні принципи та стратегії, дискурсивні вміння, діловій комунікації, дискурс.

#### **PRINCIPLES AND STRATEGIES OF FORMATION OF DISCURSIVE SKILLS AS THE BASIS FOR EFFECTIVE FOREIGN BUSINESS COMMUNICATION**

*The article deals with the special aspects of formation of discursive skills as a basis for effective foreign business communication. It considers modern principles and strategies of formation of discursive skills that make up the foundation of effective business communication. The definition of discursive skills of business communication is given. The factors that contribute greatly to the development of discursive skills of business communication are clarified. Discursive skills are discussed in the context of professional activity. Discursive skills are seen as practical skills required installing speech contact with other members of society.*

**Keywords:** communication, communication skills, principles, strategies, discursive skills, business communication, discourse.

#### **ПРИНЦИПЫ И СТРАТЕГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ДИСКУРСИВНЫХ УМЕНИЙ КАК ОСНОВА ЭФФЕКТИВНОЙ ИНОЯЗЫЧНОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

*В статье рассматриваются особенности формирования дискурсивных умений как основы эффективной иноязычной деловой коммуникации. Проанализированы современные принципы и стратегии формирования дискурсивных умений. Уточняются факторы, способствующие развитию дискурсивных умений деловой коммуникации на иностранном языке. Дискурсивные умения рассматриваются в статье в контексте профессиональной деятельности.*

**Ключевые слова:** коммуникация, коммуникативные умения, дискурсивные принципы и стратегии, дискурсивные умения, деловые коммуникации, дискурс.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Глобалізація зменшує важливість кордонів, які стають більш відкритими для міжнародних обмінів і контактів. Відбувається різка зміна інформаційно-комунікаційного простору, який все

більше «розриває» кордони між культурами, утворюючи передумови іншого типу культурної єдності. Всесвітня інтеграція та залучення зростаючої кількості комунікантів у процес ділового спілкування стимулює активний всебічний дослідницький інтерес до вивчення принципів та стратегій формування дискурсивних вмінь, які сприяють ефективній реалізації іншомовної ділової комунікації.

Функціональний напрям у вивченні мовних явищ відкриває нові перспективи в розв'язанні проблем лінгвістики та лінгводидактики. Перехід від текстолінгвістичних досліджень до дискурсивних розвідок у сучасних лінгвістичних працях розширив можливості використання положень сучасної теорії дискурсу при розв'язанні питань про формування вмінь користуватися мовою в практичних цілях.

Розширення сфер ділової комунікації представників різних професій, поява у галузі високих технологій нової національної професійної ідентичності, залучення більшості представників наукомістких професій у процес міжнародної ділової комунікації уможливує використання дискурсу як комунікативної діяльності не лише в лінгвістиці, а й у лінгводидактиці, сприяючи реалізації комунікативно-діяльничого підходу у викладанні мови. Зміст цього підходу полягає в озброєнні студентів не лише знаннями з мови, а у формуванні в них вмінь володіти мовою, тобто дискурсивних вмінь, що і зумовлює **актуальність** обраної теми. Тому, враховуючи важливість порушеної проблеми, **метою** статті є розкриття принципів та стратегій формування дискурсивних вмінь для досягнення успіхів у здійсненні іншомовної ділової комунікації.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Місце дискурсу у вивченні мовного спілкування проаналізовано в працях М. Макарова, К. Серажим, В. Красних, О. Пушкіна, П. Зернецького, Т. ван Дейка. Останнім часом з'явилась низка досліджень – автори К. Кусько, М. Бісімалієва, В. Чернявська, Н. Арутюнова, Ю. Караулов, І. Штерн – в яких зроблено спробу визначити зміст поняття «дискурс», його властивості, складові в порівнянні з текстом. Разом з тим бракує дослідження загальної концепції дискурсивних вмінь комунікантів з метою виконання вимог щодо ефективної іншомовної ділової комунікації.

**Викладення основного матеріалу.** Дискурс – це складне комунікативне явище, яке містить, окрім лінгвістичних, ще й екстралінгвістичні компоненти. До лінгвістичних компонентів відносяться сучасні наукові доробки, присвячені когнітивним властивостям лінгвокультур та різним аспектам дискурсивного аналізу. До екстралінгвістичних компонентів можна віднести швидку та стрімку експансію сучасної ділової комунікації у багатьох сферах людської професійної діяльності. З огляду на ці зміни нові економічні та соціальні умови висувають на перший план необхідність підвищення рівня комунікативної компетентності та вивчення когнітивно-дискурсивних механізмів представників різних соціальних сфер і нового розуміння ролі мови в процесах категоризації та концептуалізації професійного світу.

З одного боку, дискурс пов'язаний з умовами та ситуацією спілкування, в якій він виникає та сприймається, а з іншого – з його учасниками, мовцями, відображаючи їх картину світу, інтенції, установки, досвід. Тому дискурс розглядають з психологічними, соціокультурними, прагматичними та іншими чинниками. Розуміння дискурсу як поняття ширшого за текст, яке пов'язане з екстралінгвістичними властивостями акту спілкування, підкреслює його переваги над текстом і робить можливим для використання в навчальному процесі, оскільки при зверненні до дискурсу студенти знайомляться із зразками мовленнєвої і не мовленнєвої поведінки.

Знання ситуативних контекстів і відповідних типів дискурсів забезпечує адекватну ситуації поведінку особистості, сприяє досягненню поставленої мети і успішного результату комунікації. Дискурс – це «результат когнітивної діяльності...конкретної особистості» [9, с. 46], яка володіє власними концептуальною і мовною картинами світу. Поряд з мотиваційним та аналітичним рівнями в організації дискурсу важливу роль посідають принципи та стратегії формування дискурсивних вмінь. До принципів відносяться принцип кооперативності, який передбачає адекватну підтримку теми комунікації; принцип достатньої кількості інформації; принцип доречності, який передбачає використання комунікації для досягнення виробничої мети; принцип поваги до партнера, взаємодії та вміння слухати [10, с. 20–21], принцип ідентифікації, коли структурно-семантична організація висловлення не є інформативно достатньою для вираження комунікативної спрямованості висловлення, тобто суть цього принципу полягає у визначенні інтенціональної спрямованості синтаксично та семантично ідентичних висловлювань за рахунок відповідного невербального оформлення висловлення [11, с. 282]. Як відзначав М. Бахтін [1, с. 246], будь-яке розуміння живого мовлення, живого висловлення має активний відповідний характер, тобто у процесі спілкування передбачається активна комунікативна діяльність не тільки адресанта, але й адресата. При цьому комбінаторика вербальних та невербальних компонентів комунікації саме за ідентифікаційним принципом вимагає від адресата додаткових зусиль та досвіду при декодуванні компонентів, які супроводжують вербальне висловлення.

До стратегій, які в багатьох випадках визначають дискурсивні вміня особистості можна віднести комунікативну, мовленнєву та професійно-марковану. Стосовно перших двох стратегій у сучасній науковій літературі присутня певна неоднозначність у тлумаченні цих понять. Так, В. Кашкін визначає стратегію як частину комунікативної поведінки чи комунікативної взаємодії, в якій серія різних вербальних та невербальних засобів використовується для досягнення певної комунікативної мети [4, с. 35]; за словами Є. Ключова, це «результат, на який спрямований комунікативний акт» [5, с. 58]. Є. Черногородова вважає, що стратегія це «загальна рамка, канва поведінки» [13, с. 42]. Іноді зустрічається і більш широкий підхід до трактування терміна. Наприклад, С. Дацюк вбачає в стратегії «концептуально закладений в технології світоглядний намір і його здійснення стосовно змісту комунікаційного процесу» [2, с. 67]. Саме цей аспект є принципово важливим, бо саме світоглядні настанови і ціннісні орієнтації визначають мовленнєву поведінку людини.

А. Міхальська пропонує одну із класифікацій комунікативних стратегій. Вона виділяє стратегію близькості, відсторонення та стратегію відмови від вибору [8, с. 167]. Перші дві відображають властивості будь-якої особистості: з одного боку, людина хоче емоціонального контакту, близькості з іншими людьми, з іншої сторони – прагне зберегти свою індивідуальність та не втратити себе. Ці дві протилежні тенденції проявляються в мовленнєвій поведінці. При реалізації стратегії відмови від вибору комунікант не сам вирішує, яка буде комунікативна взаємодія, а надає співрозмовнику право визначити, які будуть відносини в мовленнєвій ситуації, і самому вибрати тип мовленнєвої поведінки. В основу цієї стратегії покладений принцип взаємодії з оточуючими, і на вибір мовної поведінки буде впливати виховання, культурні традиції і багато інших факторів. О. Іссерс розподіляє комунікативні стратегії на два класи – основні (когнітивні) та допоміжні (прагматичні, діалогові, риторичні) [3, с. 164]. Перші пов'язані із досягненням основної цілі спілкування, другі – із пошуком оптимальних засобів для реалізації цієї мети (інакше кажучи, стратегії, які відповідають на питання «Що?», та стратегії, які відповідають на питання «Як?»). Лінгвісти зазвичай детально аналізують стратегії другого типу.

Не зважаючи на різноманіття думок з цього питання, комунікативну стратегію слід розглядати достатньо широко. Її елементами можна вважати і цільові настанови комунікантів, і модель мовленнєвої поведінки, і індивідуально-особистісні особливості, але головне – це світоглядні орієнтири та цінності учасників спілкування. Дуже часто комунікативну стратегію ототожнюють із мовленнєвою. На нашу думку, мовленнєва стратегія (на відміну від комунікативної) – поняття більш вузьке. Вона реалізує комунікативну стратегію у конкретній ситуації спілкування. Її слід відносити саме до певної ситуації. Багато науковців вважає, що ця стратегія обумовлена макроінтенцією одного або кількох учасників діалогу. У кожному окремому випадку учасники комунікації зайняті пошуком спільної мови, напрацюванням основ діалогічної взаємодії: це і вибір тональності спілкування, і планування результатів мовленнєвого акту, і визначення мовного засобу уявлення реального стану справ. Крім того, розробка стратегії здійснюється у відповідності до вимог стилістичної норми. Можна стверджувати, що мовленнєва стратегія – це ухвалене комунікантом рішення про послідовність мовленнєвих дій, які визначають мовленнєву поведінку в плані вибору оптимальних засобів та способів досягнення мети. Таким чином, комунікативна та мовленнєва стратегії тісно пов'язані і співвідносяться між собою як ціле та його частина. В той же час для повного розуміння комунікативно-мовленнєвого процесу необхідно розмежування цих термінів.

Професійно-маркована стратегія комунікативної поведінки реалізується у різних сферах людської професійної діяльності: бізнесі, політиці, науці, міжнародних відносинах, релігії, мистецтві. Як відомо основними формами ділової комунікації виступають: ділова бесіда, ділові переговори та дискусії, ділові зустрічі, дискусії у професійних співтовариствах, публічні виступи. Кожна з цих форм реалізується в практиці ділової комунікації як комунікативна дискурсивна подія чи комунікативний епізод. Прикладом таких подій можуть бути робочі наради, розмови по телефону і тому подібне. Таким чином, професійно-маркована стратегія комунікативної поведінки представляє собою і результат діяльності суб'єкта і взаємодію суб'єктів (мовленнєвих, комунікативних, дискурсивних особистостей).

Успішність дискурсивних вмінь залежить від наявності у співучасників комунікації як загального фонду знань та уявлень, так і певного загального репертуару дискурсивних вмінь. У діловій комунікації використання професійно-маркованої стратегії передбачає підключення комунікантів до єдиної системи понять і, більш широко, до єдиного простору прецедентності. У відповідності до класифікації Н. Кудріної, простір прецедентності у певній науковій та соціальній сфері реалізується не тільки понятійним апаратом, але й низкою широко відомих текстів, висловлювань, які реалізуються в науковому дискурсі певної сфери знання [6, с. 413]. Для здійснення ефективної комунікативної взаємодії комуніканти намагаються виробити спільний сенс значень, що передаються та сприймаються. Для цього потрібна ефективна система кодування та декодування інформації. Дж. Лайонз підкреслює, що речення природних мов – це не просто послідовності або ланцюжки словоформ. На вербальний компонент будь-якого усного висловлювання (ланцюжка слів, з котрих він складається завжди і обов'язково накладається невербальний компонент. Ці невербальні ознаки висловлювання є важливими для визначення його значення настільки, наскільки важливі значення слів, що в нього входять, та граматичні значення які кодуються у вербальному компоненті [7, с. 218]. Зміщення акцентів від вивчення мови як наукової абстракції до вивчення мови як основного інструменту людського спілкування привело до необхідності досліджень корелятивних відношень мовної та інших семіотичних систем, до використання яких удаються мовці у ході комунікативної життєдіяльності, адже реалізація мовцем своїх потреб є «розгортанням складної сукупності семіотичних засобів, серед яких вербальне є лише верхівкою айсберга і повинно бути доповнено аналізом інших паравербальних форм спілкування, що використовуються» [12, с. 20].

Отже, все вищезгадане дозволяє уточнити визначення дискурсивних вмінь іншомовної міжкультурної ділової комунікації таким чином: вміння ділової комунікації це дискурсивне вміння кодувати та декодувати інформацію за допомогою іноземної мови з урахуванням лінгвістичних та екстралінгвістичних факторів в ході розробки та координування професійно значущих змістів для рішення соціально важливих завдань в контексті професійної мовленнєвої діяльності. До числа параметрів, що впливають на формування дискурсивних вмінь можна віднести: принцип кооперативності; принцип достатньої кількості інформації; принцип доречності; принцип поваги до партнера та вміння слухати; принцип ідентифікації; комунікативну стратегію, мовну та професійно-марковану стратегії. Оскільки дискурсивні вміння розглядаються як практичні вміння, необхідні для встановлення мовленнєвих контактів з іншими членами суспільства, вони передбачають здатність аналізувати ситуацію спілкування, швидко і правильно орієнтуючись в умовах спілкування; враховувати контекст комунікативної взаємодії; розуміти і сприймати співрозмовника; проектувати спілкування відповідно до вибраного типу дискурсу, визначаючи зміст і засоби для його передачі, доцільно вибираючи невербальні засоби.

Подальші дослідження потрібно спрямувати в площину більш докладного вивчення лінгвістичних, психолінгвістичних та методичних засад формування дискурсивних вмінь професійної мовної діяльності у студентів немовних факультетів.

#### Література:

1. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества / М. М. Бахтин. – М. : Наука, 1998. – 423 с.
2. Дацюк С. Коммуникативные стратегии модулируемых коммуникаций [Электронный ресурс] // С. Дацюк. – 2011. – С. 67–68. – Режим доступа : [http://www.uis.kiev.ua/~\\_xyz/moderation.html](http://www.uis.kiev.ua/~_xyz/moderation.html)
3. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи: [монография] / О. С. Иссерс. – Омск : Омск. гос. ун-т, 1999. – 285 с.
4. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации [Электронный ресурс] / В. Кашкин // Режим доступа : <http://www.dere.com.ua/library/kashkin/06.shtml>
5. Клюев Е.В. Особенности компьютерно-опосредованной коммуникации (на материале немецкоязычных интернет-дневников) / Е. Клюев // Вестник российского нового университета // 2014. – № 1. – С. 58–59. – Режим доступа : <http://vestnik-gosnou.ru/taxonomy/term/492>
6. Кудрина Н. А. Когнитивная лингвистика: особенности формирования пространства прецедентности [Текст] / Н. Кудрина // Концептуальное пространство языка: сборник научных трудов. – Тамбов : Изд-во ТГУ, 2005. – С. 413–433.
7. Лайонз Дж. Лингвистическая семантика: Введение / Дж. Лайонз; [пер. с англ. В. В. Морозова и И. Б. Шатуновского]; [под общ. ред. И. Б. Шатуновского]. – М. : Языки славянской культуры, 2003. – 400 с.
8. Михальская А. К. Риторика и речевое поведение в массовой коммуникации: опыт обобщающей модели / А. Михальская // Проблемы речевой коммуникации: [межвуз. сб. науч. тр. Саратов]. – Саратов : Изд-во Саратов. ун-та. – 2003. – № 3. – С. 167–185.
9. Пушкин А. А. Прагмалингвистические характеристики дискурса личности / А. Пушкин // Личностные аспекты языкового общения [Межвуз. сб. науч. тр. Калинин]. – К. : КГУ. – 1989. – С. 45–53.
10. Руденко, А. М. Деловые коммуникации: учебник [Текст] / А. М. Руденко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. – 350 с.
11. Солошук Л. В. Принцип ідентифікаційної взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації в англomовному діалогічному дискурсі / Л. Солошук // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – 2005. – С. 282–286.

12. Сорокин Ю. А. Человек говорящий в его модусах и отношениях / Ю. Сорокин // Массовая культура на рубеже XX–XXI веков: Человек и его дискурс: [сб. науч. тр.]. – М. : Азбуковник, 2003. – С. 7–23.
13. Черногрудова Е. П. Основы речевой коммуникации: учебное пособие [Текст] / Е. П. Черногрудова. – М. : Изд-во «Экзамен», 2008. – 126 с.