

Т.С. Серова, Л.П. Раскопина

Пермский национальный исследовательский политехнический университет

ДЕЛОВАЯ МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

Раскрывается значение для профессиональной деятельности человека информационного взаимодействия-обмена в вербальной письменной форме, реализуемого благодаря профессионально-ориентированному чтению на родном и иностранном языке.

Письменная форма деловой коммуникации, информационное взаимодействие, информационная основа деятельности, чтение с профессиональной направленностью, индивидуальная и коллективная цель-результат чтения, стратегия чтения.

Деятельность человека как социального существа имеет сложную структуру и характеризуется чертами единичного и общего. Категория единичного отражает его действия как индивида, а категория общего – тот факт, что любые действия индивида всегда сопряжены с действиями других людей. Такое взаимодействие как один из важных социальных феноменов является однажды начавшимся и уже более непрекращающимся процессом, который сопровождает человеческое общество на всем его историческом пути, постепенно усложняясь, расширяясь и приобретая все новые формы. Социальное взаимодействие индивидов и сообществ людей можно рассматривать – вслед за В.З. Коганом – на вертикальном и горизонтальном уровнях. В первом случае – это опосредованные связи поколений, во втором – связи «на уровне горизонта одного времени» [1. С. 91], в том числе взаимодействие разных культур в широком смысле этого слова. В реальной жизни взаимодействие осуществляется не только и не столько строго в вертикальной или горизонтальной плоскостях: происходит охват обеих уровней, и тогда имеет место межкультурное опосредованное взаимодействие (коммуникация, обмен) с прошлыми поколениями. Таким образом, в сфере межкультурного взаимодействия оказываются овеществленный труд, все достижения человечества в области нравственности, культуры чувств, художественной жизни, в философии, науке и производстве.

Достижения человечества в виде знаний, опыта, включенные в социально-коммуникативные процессы, обозначаются термином «информация». Непрерывность информационного взаимодействия – залог существования индивида как личности, как члена определенных социальных структур, как специалиста. Некоторые авторы теории информации подчеркивают это обстоятельство уже в самом определении информации. Так, Ю.А. Щерковин отмечает:

«Информация – это то, что вносит изменение в наше сознание и чувства и переживается нами психически либо в виде выработки и принятия решений, либо в виде тех или иных эмоций» [2. С. 80].

Существует разделение мощного и при этом продолжающего неуклонно возрастать потока социальной информации на три вида – личную, специальную и массовую [1. С. 24], при этом в основу деления положены уровень ценности информации для участников информационного обмена и степень потребности в ней. Специальная информация (именно она интересует нас в рамках настоящего исследования) разделяется, в свою очередь, на научную и деловую. В условиях деловой межкультурной коммуникации для субъекта актуальна специальная информация, которая чаще всего носит профессиональный характер, а потребность в ней определяется характером его трудовой деятельности как индивида или члена какого-либо коллектива.

Информации как «своего рода стержню общения» [3. С. 8], в том числе деловой, присуще то, что она является сообщением нового, нужного знания; доступна для восприятия и понимания потребляющего ее субъекта; вносит изменения «в сознание и чувства реципиента в связи с актуализацией данной информации» [3. С. 8]. Субъект деловой межкультурной коммуникации нуждается именно в такой информации, отыскивает и использует ее как исходный материал для того, чтобы разработать и принять собственное решение в процессе реализации функций, которые предписаны ему, во-первых, его социальной и профессиональной ролью и, во-вторых, ситуацией.

В конкретной ситуации профессиональной деятельности может возникнуть производственная проблема, для решения которой появится потребность в дополнительной информации даже у опытного специалиста, обладающего солидной информационной основой.

Вслед за В.Д. Шадриковым мы понимаем под информационной основой совокупность информации, характеризующей объективные и субъективные условия деятельности, позволяющие организовать ее в соответствии с вектором «цель-результат» [4]. Информационная основа характеризуется двусторонностью, выражающейся во взаимосвязи внешней и внутренней информационных основ и взаимных переходах внешнего и внутреннего планов. Внешняя информационная основа может быть представлена на разных носителях; внутренняя информационная основа деятельности в условиях деловой коммуникации – это знания специалиста, его социальный и профессиональный опыт, его информированность в необходимых для решения задач вопросах, а также тезаурус. Извлечение информации из разнообразных источников позволяет читающему присвоить новое знание и превратить его в свою внутреннюю информационную основу для будущей профессиональной/ образовательной деятельности.

В ситуации возникновения профессионально обусловленной информационной задачи, для решения которой информационная основа специалиста оказывается недостаточной, он обращается к дополнительным источникам, подвергает селекции поступающую в его распоряжение и несущую необходимые сведения информацию. Он отбрасывает ту ее часть, которая, будучи сама по себе, возможно, существенной и важной, тем не менее не представляет собой ценности в данной ситуации, а на основе актуальной на момент присвоения информации осуществляет решение конкретной профессиональной задачи. Выступив, таким образом, поначалу как потребитель информации, наблюдаемый специалист является вместе с тем и производителем таковой, поскольку он в результате принятия решения породил свою собственную, новую информацию, к которой при необходимости могут обратиться другие субъекты делового (профессионального) общения.

Еще более ценным информационное взаимодействие оказывается в условиях партнерской работы, когда имеет место объединение специалистов для совместного решения конкретной профессиональной задачи. На первом этапе происходит изучение и накопление информации каждым участником партнерского взаимодействия, на следующем – взаимообмен полезной информацией и открытая коммуникация «на нужной длине волны» [5. С. 130], поиск и принятие коллективного решения. То, что в условиях коллективного межличностного общения в индивидуально протекающий познавательный процесс каждого члена коллектива вовлекается также и информация, полученная от партнеров по общению, способствует высокой эффективности и своеобразной динамике познавательных процессов; положительно влияет, согласно исследованиям Б.Ф. Ломова, на организацию, регуляцию и продуктивность познавательных процессов, в частности, «на процессы произвольного и непроизвольного запоминания и на повышение точности восприятия» [6]. В результате происходит формирование солидной информационной основы для решения коллективной задачи, концентрация большого количества идей, гипотез, проектов, которыми обмениваются участники коллектива. Эти факторы, по мнению немецкого ученого Г. Вольф-Лаудона, повышают продуктивность партнерства, а участники партнерской формы работы обретают в результате широкую палитру знаний и совместного опыта.

Таким образом, продуктом деловой (профессиональной) коммуникации выступает созданная субъектами общения новая информация (знание, опыт, решение). С этой точки зрения представляется очень продуктивным развитие Р.М. Ивановой традиционного взгляда на функции общения. Изначально названные (Г.А. Андреева, Б.Ф. Ломов) в единстве и взаимосвязи три функции общения (перцептивную, коммуникативную, интерактивную) она дополняет четвертой – креативной функцией, которая регулирует выработку новой ин-

формации субъектами общения [7. С. 10]. Продуктивность и субъектно-субъектные отношения являются основополагающими принципами «глубинного» общения [7. С. 10], к которому относится и подлинно профессиональное (деловое) общение.

Итак, основные сферы деятельности человека: общественно-производственная, коммуникативно-общественная, познавательная (И.А. Зимняя) имеют объединяющий их фактор – наличие информации в разных ее видах. В данном исследовании актуализируется вербальная информация, производство, передача, прием и переработка которой происходит в процессе речевой деятельности. В ситуации системно-иерархической подчиненности речевой деятельности по отношению к ведущей деятельности человека именно благодаря РД реализуется вербальное общение как форма социального взаимодействия людей посредством языка, в которой это взаимодействие-обмен осуществляется не только на информационном уровне, как мы уже показали, но и на регулятивно-организационном и эмпатийно-эмотивном уровнях. При непосредственном устном общении имеет место РД говорения и слушания, когда активно включаются все три стороны взаимодействия. При общении в опосредованной форме реализуется РД чтения и письма, где эмотивно-эмпатийное и регулятивно-организационное взаимодействие-обмен становятся важными при обращении читающего к текстовым материалам, обладающим диалогичностью (М.Н. Кожина) или несущим специфические функции, направленные на регулирование и организацию профессиональной деятельности (например, техническая документация, инструкция). Речевая деятельность понимается при этом как «процесс активного, целенаправленного, опосредованного языком и обусловливаемого партнером взаимодействия людей между собой» [8].

Общепризнанно значение письменной формы общения – чтения – в жизни человека, особенно в области его профессиональной деятельности. М.В. Ляховицкий считает, что «чтение предлагает гораздо более широкий канал коммуникации по сравнению с устной речью» [9. С. 134]. Он строит свое утверждение на данных физиологии, согласно которым, во-первых, зрительный канал приема информации функционирует более эффективно по сравнению со слуховым у большинства людей и, во-вторых, за единицу времени человек в принципе воспринимает по зрительному каналу значительно больше информации, чем по слуховому.

Что касается профессиональной деятельности, специалист всегда может посредством печатных изданий ликвидировать у себя «дефицит насыщенности информацией» [10. С. 75]. С другой стороны, поскольку в ситуации чтения всегда соблюдается главное условие процесса речевого общения – наличие отправителя и получателя сообщения, то всякое чтение можно рас-

сма­тривать как особую форму речевого общения человека с другими людьми, осу­ществляемую посред­ством печатных тек­стов. У специалиста в процессе поиска и изучения литературы, несущей нужную ему информацию в виде опыта, идей, знаний других, «образуются благоприятные условия и для мыслительного эксперимента, ... когда анализ множества фактов и их сопоставление ... помогают прийти к доказательствам, приближающим решение проблем» [10. С. 78]. Преобразовать, переработать в своих целях мыслительный предмет знания позволяет именно процесс общения, так называемая коллективная мыслительная деятельность, которая возможна потому, что с помощью источников информации, обращения к ним специалистами создаются вне­временные и внепространственные незримые «научные коллективы» исследователей разных поколений и исторических эпох, решающих одну и ту же проблему (А.Н. Леонтьев, Т.С. Серова, В.В. Косолапов). Для протекающего в таком виртуальном коллективе общения, или коммуникации, справедливо ее общее определение как общественно и исторически детерминированного социального поведения, реализующегося в речевых действиях и служащего целям взаимопонимания и взаимодействия [11. С. 17], как уже было сказано, в первую очередь – профессионального.

Чтение с профессиональной направленностью можно с уверенностью назвать эвристической деятельностью, результатом которой зачастую является рождение новой мысли, идеи, которая вновь стимулирует информационный поиск. Профессионально-ориентированное чтение – процесс открытый, незамкнутый и, в сущности, при сохранении активности чтения – неисчерпаемый. О профессионально-ориентированном чтении справедливо говорить как о чтении-диалоге, как об интерактивном процессе в том смысле, что у специалиста возникает необходимость обменяться своими мыслями по поводу прочитанного с другими, снять «открытые» вопросы, возникшие по ходу чтения, т.е. деятельность читателя с окончанием процесса работы над текстом не заканчивается.

Речевая деятельность чтения с профессиональной направленностью определяется как сложная речевая деятельность, обусловленная профессиональными информационными возможностями и потребностями, представляющая собой «специфическую форму активного общения-диалога, основными целями которого являются оперативная ориентация и поиск, прием, присвоение и последующее целевое применение накопленного человеческого опыта в профессиональных областях знаний» [12. С. 18].

Данное определение справедливо для чтения с профессиональной ориентацией как на русском, так и на иностранном языках. Более того, оно явилось результатом изучения профессионально-ориентированного чтения именно иноязычных источников. Российский специалист в современных эко-

номических и политических условиях имеет возможность через печатные источники обратиться за «советом», помощью к своим иностранным коллегам в случае, если ему недостает профессиональной компетентности, информации, знаний для решения возникшей профессиональной проблемы. Осуществлять речевую деятельность чтения на иностранном языке для достижения взаимодействия и взаимопонимания путем передачи, хранения и преобразования социально и профессионально значимой информации – значит владеть коммуникацией на этом иностранном языке [11. С. 17].

Профессионально-ориентированное иноязычное чтение (ИПОИЧ) как письменная форма деловой межкультурной коммуникации – неотъемлемый элемент успешной, результативной профессиональной деятельности специалиста. В работах, посвященных анализу научно-исследовательской деятельности, как правило, указывается на то, что именно от уровня информированности специалиста «зависит непосредственно новизна получаемых им научно-исследовательских результатов» [13].

Очень разнопланово ИПОИЧ реализуется в профессиональной деятельности переводчика. Перевод – это специфическая двуязычная, обладающая сложной структурой речевая деятельность, включающая несколько видов и форм речевой деятельности, причем очень часто – речевую деятельность чтения.

Прежде всего, следует отметить, что чтение является первым, неотъемлемым этапом письменного перевода и перевода с листа. Далее, в ситуации выполнения полного письменного перевода каких-либо материалов у переводчика может возникнуть потребность параллельного обращения к аналогичным источникам на переводящем языке (иностранном или родном) с целью выяснения для себя предметного плана, сути вопроса или описываемого явления (особенно если для перевода предложен узкоспециальный текст). В процессе такого чтения осуществляется целенаправленное создание информационной основы деятельности переводчика, которая поможет ему оптимальным путем прийти от текста-оригинала к качественному тексту перевода.

Точно так же к поиску и чтению соответствующей литературы приступает устный переводчик, когда готовится стать языковым посредником акта межкультурной коммуникации. Границы его деятельности чтения с профессиональной направленностью расширяются и охватывают источники информации как на родном, так и на иностранном языке. Переводчик формирует информационную основу своей будущей деятельности и в плане предметной компетенции, и в плане профессионального тезауруса.

В большинстве случаев присвоенная переводчиком в процессе ИПОИЧ информация перестает быть исключительно его собственностью. Так, переводчик-референт фирмы, предприятия осуществляет информационное обес-

печение сотрудников (руководителей фирмы, работников других отделов, коллег-переводчиков), способствует удовлетворению информационных потребностей специалистов предприятия, выполняя их заказ на поиск, аналитико-синтетическую обработку, селекцию и, наконец, представленный разными видами перевод источников, содержащих необходимую информацию для решения конкретной профессиональной задачи.

Необходимо отметить и такую важную роль иноязычного чтения в процессе профессионального общения, как дополнение и уточнение информации, полученной с помощью другого вида рецептивной иноязычной речевой деятельности – аудирования. Принимая участие в международном профессиональном или научном симпозиуме, семинаре, специалист в ходе устных выступлений участников воспринимает предлагаемые вниманию доклады и сообщения, которые, как правило, ограничены временем и поэтому содержат информацию в сжатом виде. После ориентации в общем объеме и отбора актуальных для себя документов и материалов специалист знакомится затем с подробными, развернутыми текстами, публикуемыми в сборниках проходящего симпозиума. Параллельно имеет место и обратная ситуация, когда с помощью аудирования расширяется информация, полученная при чтении, так как нередко докладчики в своих выступлениях либо дополняют печатную информацию, либо дают совершенно новые сведения. Таким образом, общий объем информации, получаемой при профессиональном/ научном общении в определенных условиях, таких как конференции, семинары и т.п., представляет собой сумму информации, приобретенной специалистом в результате активного взаимодействия профессионально-ориентированного чтения и аудирования иноязычной речи [14].

Как уже было сказано, подвергшаяся селекции и присвоенная новая необходимая информация является для специалиста укрепленной или вновь сформированной информационной основой деятельности, материалом для творческого переосмысления и создания своего собственного, оригинального блока знаний, информации, идей как в устной, так и в письменной форме для последующего обмена с коллегами, в том числе иностранными. Таким образом, в условиях деловой коммуникации происходит, как пишет Т.М. Дридзе, бесконечное потребление и порождение разнообразных языковых сообщений – текстов, являющихся «превращенной формой речевого общения» [15], «определенной ситуацией общения, необходимыми компонентами которой являются (в явной или неявной форме) предмет коммуникации, автор и реципиент» [16. С. 22]. Процесс переработки воспринимаемой реципиентом информации, пишет И.Г. Рубо, есть «активный процесс взаимодействия между текстом, который является продуктом РД автора и субъективным способом его переработки воспринимающим лицом – читателем... При этом мысль чтеца как бы устремляется навстречу мысли автора, вступаая в диалог» [там же].

Реализуется процесс общения (лат.: CO-MMUNICATIO), процесс отражения того, что было отражено автором текста, процесс понимания авторского понимания («сопонимание»), процесс оценивания авторской оценки («сооценивание»), процесс оперирования в соответствии со способами, предложенными автором («сооперирование») [16. С. 23]. Однако текст при профессионально-ориентированном чтении, даже при условии постоянства объема информации не остается для разных читателей одним и тем же: понимание текста зависит от установки и предметной компетентности читающего [17. С. 57]. Читателем осуществляется выделение одной информации и отвлечение от другой, определяемое профессиональными потребностями, необходимостью решения конкретной задачи. В то же самое время различен и «сам характер чтения в зависимости от объема и качества информации» [18. С. 180]. Умение применять наиболее оптимальные способы, стратегии чтения в разных ситуациях решения информационной профессиональной проблемы означает эффективно использовать его как письменную форму деловой коммуникации.

Таким образом, рассмотрев функции, принципы и уровни делового общения специалиста, протекающего в различных формах, мы подчеркиваем особую важность для профессиональной деятельности человека информационного взаимодействия-обмена в вербальной письменной форме, реализуемого благодаря речевой деятельности чтения. Осуществляя иноязычное чтение с профессиональной направленностью, специалист вступает в опосредованное общение-диалог с авторами изучаемых источников, соглашается или опровергает их мнения, взгляды, подвергает селекции и присваивает информацию, которая актуальна и полезна для него на момент чтения. Как правило, такой активный и творческий подход к идеям, опыту других рождает собственные новые мысли и идеи, способствует созданию новой, оригинальной информации, к которой при необходимости могут обратиться другие субъекты делового общения. И, наконец, профессионально-ориентированное чтение – это интерактивный процесс, не заканчивающийся сразу по прочтении источников, а, как правило, стимулирующий творческое переосмысление изученного материала, в том числе в устном общении с коллегами. Таким образом, для информационного обмена в профессиональной деятельности специалиста характерны разные формы коммуникации при взаимодействии различных видов речевой деятельности.

Обращаясь к профессионально-ориентированному иноязычному чтению в ситуации возникновения информационного дефицита, необходимости создания или укрепления информационной основы деятельности для решения конкретной профессиональной проблемы, специалист стремится найти и присвоить для дальнейшего использования необходимую информацию

с минимальными затратами сил и времени. Для того чтобы его речевая деятельность чтения характеризовалась интенсивностью и высокой продуктивностью, он должен уметь применять оптимальные способы работы с текстами, задействовать разные виды чтения в разных их сочетаниях, т.е. его профессионально-ориентированное иноязычное чтение должно отличаться динамичностью и гибкостью.

Список литературы

1. Коган В.З. Человек в потоке информации. – Новосибирск, 1981.
2. Щерковин Ю.А. Психологические проблемы массовых информационных процессов. – М., 1973.
3. Товчихо С.П. Обучение устному иноязычному общению студентов неязыкового вуза на основе социологической информации: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – М., 1993.
4. Шадриков В.Д. Психология деятельности и способностей человека. – М., 1996.
5. Wolf-Laudon G.A. Produktive Partnerschaft in der Wirtschaft. – Stuttgart, 1984.
6. Ломов Б.Ф. Особенности познавательных процессов в условиях общения // Психологический журнал. – 1980. – № 5. – С. 24–42.
7. Иванова Р.М. Использование учебного телевидения при обучении высказыванию в деловом профессиональном общении: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – М., 1995.
8. Зимняя И.А. Психологические аспекты обучения говорению на иностранном языке. – М., 1985.
9. Ляховицкий М.В. Методика преподавания иностранных языков. – М., 1981.
10. Кирпичева И.К. Чтение в процессе научного творчества // Проблемы социологии и психологии чтения. – М., 1975.
11. Митрофанова О.Д., Костомаров В.Г. Методика преподавания русского языка как иностранного. – М., 1990.
12. Серова Т.С. Психологические и лингводидактические аспекты обучения профессионально-ориентированному иноязычному чтению в вузе. – Свердловск, 1988.
13. Косолапов В.В., Щербань А.Н. Оптимизация научно-исследовательской деятельности. – Киев, 1971.
14. Богданова Г.В. Взаимосвязанное обучение рецептивным видам речевой деятельности в неязыковом вузе (английский язык): дис. ... канд. пед. наук. – М., 1989.

15. Дридзе Т.М. Проблемы чтения в свете информативно-целевого подхода к анализу текста // Проблемы социологии и психологии чтения. – М., 1975. – С. 173–184.

16. Рубо И.Г. Психолингвистический анализ стратегий чтения научного текста: дис. ... канд. психол. наук. – М., 1988.

17. Ермакова Л.А. Обучение чтению на английском языке (первый этап неязыкового вуза): дис. ... канд. пед. наук. – М., 1989.

18. Серова Т.С. Теоретические основы обучения профессионально-ориентированному чтению на иностранном языке в неязыковом вузе: дис. ... д-ра пед. наук. – Пермь, 1989.

Получено 09.09.2011.