УДК 82.085

М.В. ЗДИТОВЕЦКАЯ
Институт международных образовательных программ
Санкт-Петербургского государственного политехнического университета

ОЦЕНКА РИТОРИЧЕСКИХ УМЕНИЙ РОССИЙСКИХ СТУДЕНТОВ В СФЕРЕ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Проанализированы данные опроса российских студентов, позволяющие выявить уровень сформированности у них риторических умений в ситуациях официально-делового общения. Даны рекомендации по содержанию дисциплины «Русский язык и культура речи».

The article analyzes the results of a questionnaire, completed by Russian students, revealing the students' level of rhetorical skills in situations of official and business language usage. Recommendations given in the article concern the syllabus of the Russian Language and the Culture of Speech course.

Речевая культура современного специалиста является составной частью его профессиональной культуры, так как от того, на каком речевом уровне происходит обмен информацией, зависит качество нашего общения во всех сферах, в том числе и в официально-деловой, особенно в условиях профессиональной конкуренции при необходимости вести конструктивный диалог, уметь договариваться.

Прежде чем начинать обучение риторическим умениям, необходимо выяснить, какими умениями уже владеют студенты. С этой целью в ИМОП СПбГПУ российским студентам старших курсов было предложено ответить на ряд вопросов, позволяющих определить уровень сформированности у них риторических умений в ситуациях официально-делового общения, например:

Задание 1. Вам поручили вести переговоры с международной фирмой. Составьте план подготовки к переговорам. Напишите его в виде вопросительных или назывных предложений.

Задание 2. Ваши переговоры с фирмой закончились безрезультатно. Напишите фразы (фразу), которыми (которой) Вы завершите переговоры.

Задание 3. Вы обратились к директору фирмы с просьбой принять Вас на работу. Напишите, какие вопросы может задать Вам директор. Напишите, какие вопросы Вы хотите задать директору.

Задание 4. Вам нужно передать по телефону важную информацию большого объема. Что Вы сделаете, прежде чем наберете нужный номер телефона?

Анализ ответов на задание 1 показал, что

- подавляющее большинство опрошенных – 67 % – имеют самое общее представление о задачах подготовки, ведения переговоров и своей роли в этом процессе;
- обращают внимание на важность определения темы будущих переговоров лишь треть опрошенных, между тем именно с этого необходимо начинать подготовку к любому диалогу;
- чуть большее количество участников опроса – 39 % – понимают необходимость сбора информации о фирме-сотруднике перед началом переговоров;
- только каждый пятый упоминает об условиях ведения переговоров (выяснить место, время ведения переговоров, обратить внимание на события, на фоне которых будут проводиться переговоры, национальные особенности и традиции противоположной стороны и тому подобное);
- наконец, только 5 % знают, что для успешного ведения и завершения переговоров необходимо подготовить соответствующую документацию.

Интересные данные были получены при сравнении ответов студентов в ситуациях официально-деловой (смотри Задание 2) и социально-бытовой сфер общения (во втором случае студентам было предложено найти выход из трудной, готовой перерасти в конфликтную, бытовой ситуации). Исследования показали, что студенты, несомненно, понимают разницу между бытовым и официально-деловым общением и зачастую именно в официально-деловой сфере хотели бы поддерживать сотрудничество, не отстаивать свои позиции любой ценой, даже если общение было неудачным, хотя в ситуации социально-бытового общения демонстрируют менее гибкое поведение.

Например, готовы признать свою ошибку в ситуации официально-деловой сферы 33 % опрошенных, а в социально-бытовой – примерно 19 %, то есть почти в два раза меньше. Аналогично склонны упрекать в создавшемся положении противоположную сторону в ситуации социально-бытового общения в 2,5 раза больше опрошенных, чем в официально-деловой (соответственно 55 % – и 22 %).

Интересно, что при этом в официально-деловой сфере стараются оставить возможность для будущего сотрудничества более половины, то есть 55 % опрошенных, но готовы сами идти на уступки, пересмотреть свои позиции лишь 11 %, то есть каждый десятый. В социально-бытовой сфере заинтересованы в сохранении добрых отношений в будущем 33 %, хотя готовы идти на уступку, предложить компенсацию только 25 %, но это гораздо больше, чем в официально-деловой сфере.

Таким образом, подавляющее большинство студентов понимает, что необходимо продолжать сотрудничество даже в самых безвыходных ситуациях, и намерены продолжить переговоры в будущем, но у них отсутствуют умения вести деловой диалог.

Анализ остальных заданий показал, что ровно половина опрошенных имеет самое общее представление о том, что должно интересовать работодателя, но и те, кто в целом представляют ситуацию, зачастую не умеют спланировать свое речевое поведение, отделить главное от второстепенного.

Итак, в целом психологически студенты готовы участвовать в ситуациях, требующих достижения взаимопонимания, продолжения сотрудничества при несовпадении взглядов и интересов, но не умеют реализовать это намерение в своем речевом поведении и должны этому научиться на занятиях по риторике. Поэтому в содержание дисциплины "Русский язык и культура речи" должен быть включен раздел, посвященный методике ведения диалога, в частности, переговоров, чтобы подготовить действительно конкурентноспособного современного специалиста высокой культуры.