

ЗА КУЛТУРАТА НА ОБЩУВАНЕ И ОБУЧЕНИЕТО ПО ЧУЖДИ ЕЗИЦИ**ON DEVELOPING EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS AND
FOREIGN LANGUAGE TRAINING****Мариана Авдеева***Технически университет - Габрово***Abstract**

The paper discusses issues related to the acquisition of effective communication skills and cultural intelligence in the light of the foreign language training practice.

Keywords: effective communication skills, intercultural communicative competence, speech etiquette, foreign language training.

ВЪВЕДЕНИЕ

В наши дни, когато нерядко сме свидетели на това, как грубостта, арогантността, а понякога цинизмът и агресията доминират в поведението на някои млади хора, все по-актуален изглежда въпросът за културата на общуване, която очевидно не сме успели да възпитаваме в такава степен, че да се предпазим от подобни тревожни тенденции. Като се абстрахираме от традиционното обяснение на явлението - девалвацията на ценности през последните две десетилетия, която доведе до дефицит на авторитети и идеали, обърканата душевност и неизживени комплекси сред широки слоеве на обществото, не може да не си дадем сметка, че всъщност голяма част от причините се крият в пропуски във възпитанието, свързани с нормите на поведение и умението за пълноценно общуване.

Няма съмнение, че общуването е сложен социален феномен, който лежи в основата на всяка човешка дейност и обуславя човешкото съществуване. Реализацията на човека в личен и в професионален план е немислима извън процесите на общуване. Успешното или неуспешно осъществяване на общуването е основна предпоставка за нашите лични и професионални успехи или провали. Още през 30-те години на 20 век знаменитият американски експерт по човешките взаимоотношения Дейл Карнеги отбелязва, че само 15% от жизнения ни успех се дължи на професионални знания, а 85% - на умението ни за адекватно и пълноценно общуване. По тази причина, напълно естествено, проблемите, свързани с овладяването на това изкуство, са във фокуса на внимание на различни науки. Търсят се методи и подходи за развиване на комуникативните умения, защото способността за ефективно общуване не се получава по рождение, а се усвоява в резултат от натрупания социален опит.

Придобиването на комуникативна компетентност, т.е. усвояването на умения и стратегии за ефективно общуване, се явява основна цел на всяко езиково обучение, както по роден, така и по чужди езици. В този смисъл езиковото обучение несъмнено би трябвало да допринася за усъвършенстване на културата на общуване на обучаемите.

Придобиването на комуникативна компетентност, т.е. усвояването на умения и стратегии за ефективно общуване, се явява основна цел на всяко езиково обучение, както по роден, така и по чужди езици. В този смисъл езиковото обучение несъмнено би трябвало да допринася за усъвършенстване на културата на общуване на обучаемите.

Настоящият доклад си поставя за цел да интерпретира някои от аспектите на феномена култура на общуването през призмата на чуждоезиковото обучение и да набележи елементите им, за активизирането на които обучението по чужди езици би могло да изиграе съществена роля.

ИЗЛОЖЕНИЕ

В процеса на общуването се открояват три основни страни – **комуникативна**, свързана с предаване и обмен на информация между

участниците в съвместната дейност; **интерактивна**, т.е. взаимодействие между комуникантите, и **перцептивна**, която предполага взаимното възприемане и разбиране между общуващите.

Тези три аспекта на общуването взаимно се преплитат и допълват. Комуникативната страна на процеса се реализира с помощта на езика като най-важно средство за общуване, но само речевите умения не са достатъчни, за да се осъществи пълноценна и ефективна комуникация. Важна роля за избягване на недоразуменията има предварително събраната информация за партньора, умението да се поставим на негово място, да проумеем неговата гледна точка и позиция. Общуването става възможно само в случай, че хората, встъпващи във взаимодействие, могат да оценят нивата на взаимно разбиране и да си дадат сметка за партньора в този акт. Участниците в общуването се стремят да „реконструират” в съзнанието си вътрешния свят на другия, да разберат чувствата, мотивите, поведението му.

Общуването не се свежда до прост обмен на информация. Предпоставка за неговия успех е наличието на обратна връзка за резултата от взаимодействието, която изпълнява както осведомителна функция, така и функция на саморегулиране. [1]

Общуването се осъществява в рамките на **комуникативната ситуация**, елементи на която са **адресантът и адресатът** (получателят) на информация, **целите** както на единия, така и на другия, **самата информация, формата** на нейното поднасяне, **условията на общуването**. Всички тези параметри могат да повлияят върху успеха на общуването или проявленията им да се превърнат в бариера за осъществяването му. Особено важно е общуващите да осъзнаят върху кои елементи от комуникативната ситуация са в състояние да повлияят и да развиват начините, по които могат да го постигат в съответствие с въздействието, което желаят да окажат върху събеседниците си.

Ефективността на общуването се определя от това, доколко комуникантите са постигнали целите си в съответствие с условията на комуникация. Залог за максимална ефективност на комуникативния акт е спазването на общоприетите в дадено общество

норми на поведение, т.е. съблюдаването на определена култура на общуване.

Поради своята многостранност и всеобхватност терминът **култура** не се поддава на еднозначно определение. В научната литература съществуват стотици различни определения и формулировки на понятието, но, когато в ежедневието използваме термина култура на общуването всички разбират за какво става дума. Това е съвкупността от правила и норми за приемливо поведение в обществото, към които се придържа всяка уважаваща себе си личност, защото спазването на тези правила на добрия тон е показател за нивото на образованост и култура на индивида, а игнорирането им прави невъзможно взаимодействието с хора в цивилизованото общество.

Културата на общуване се свързва с такива нравствени категории като **вежливост, уважение, добронамереност, уместност**. Тя може да се разглежда като необходимо условие за ефективността на общуването, защото допринася за установяване на положително заредена емоционална среда, която носи удовлетвореност на всяка от страните, участващи в акта на комуникация. Съществен аспект от нея е културата на речта, или според традиционно установилият се термин „езиковата култура”, която предполага познаване на езиковите норми и умение да се използват правилно езиковите средства при различни условия на общуване в съответствие с целите и съдържанието на речта.

Културата на общуване пряко кореспондира с **етикетните норми на поведение**, съответстващи на обстановката, в която се осъществява общуването, както и на ролевите очаквания на комуникантите.

Постигането на култура на общуването следователно може да се разглежда като резултат от усвояването и прилагането на тези нейни аспекти, тоест реализирането на определени модели на комуникация, уместни за конкретната ситуация. Умението да се разпознават, възприемат и реализират подобни модели на общуване се придобива в резултат от усвояването на определен социален опит.

Известно е, че **социализацията** е онази част от цялостното влияние на културата върху личността, което я подготвя за социален живот, учи я на поведение, отговарящо на общопри-

етите образци, изгражда у нея способността да се справя с различни социални роли. В процеса на социализацията индивидът усвоява изкуството да играе определена социална роля и да приспособява собственото си поведение към очакванията на другите.

„Овладеяването на култура е необходим (задължителен!) етап от социализацията на подрастващия индивид. Трансформирането на културата от феномен, съществуващ извън конкретната личност, в културно поведение на личността е процес, който включва:

- осмисляне на битувачи в културното пространство идеи и превръщането им в убеждения;
- изграждане на ценностно отношение към света чрез развиване на способности за емоционално съпреживяване на факти и явления от действителността;
- развиване на умения за социална адаптация към променящите се обществени условия.” [2]

Факторите, които влияят за усвояване на културата на общуване, са много и разнообразни – семейството, приятелите, масмедията, улицата, училището и т.н. Няма съмнение, че именно училището би трябвало да играе важна роля в тази насока. Но, както отбелязва М. Димитрова: „В училищната среда подрастващите придобиват редица компетенции спонтанно чрез социалната ситуация, в която са поставени. Това обаче е един неконтролиран процес, идентичен на подобни процеси във всички други извънучилищни житейски ситуации. При него комуникативните компетенции се придобиват чрез метода на пробите и грешките, хаотично и не винаги успешно.” [3]

Друга изследователка също стига до подобен извод: „В съвременното образование – средно и висше – за съжаление не се обръща достатъчно внимание на усвояването на практически умения за комуникиране.” [4] Тя констатира нередки случаи, когато студенти демонстрират липса на комуникативни навици и умения или дефицит на речева култура и подходящи поведенчески стратегии в сферата на академичното общуване. Нашите скромни наблюдения в тази сфера напълно потвърждават цитираните констатации.

Няма съмнение, следователно, че „основно внимание е нужно да бъде отделяно на ку-

лтурата на поведението на обучаваните, на осмислянето и прилагането на регулативните правила, които определят речевото и неречевото им поведение.” [5]

По наше мнение една от учебните дисциплини, които биха могли съществено да допринесат за подобряване на културата на общуване на обучаемите, е чуждоезиковото обучение (ЧЕО). По силата на естествено заложения в него потенциал за овладяване на такива елементи от структурата на чуждата култура, които влияят върху емоционалното и светогледно съзряване на обучаемите, то дава възможност за осъществяване на непосредствено и косвено възпитателно въздействие.

Крайната цел на обучението по чужди езици е пряко свързана с усвояването на модели на общуване, специфични за културата на съответния език. Изучавайки речевото поведение на носителите на езика, обучаемите всъщност придобиват знания за речевите взаимодействия на комуникантите, за успешното или неуспешно реализиране на техните цели и намерения, за използваните за постигането им комуникативни стратегии и тактики. Така те се запознават с правилата, особеностите и проявленията на съответния речеви етикет, който от своя страна се явява съществена съставна част от социалното поведение на индивида. В този смисъл чуждоезиковото обучение, и в частност изучаването на речеви етикет на съответния език, може да бъде използвано като предпоставка, за да се обогатява и усъвършенства културата на общуване на изучаващите чуждия език.

През последните години все по-голямо внимание в лингводидактиката се отделя на социо - и интеркултурния контекст в обучението по чужд език, като в основата му се поставя **взаимовръзката между език и култура**.

Изследователите, работещи в тази област, акцентират върху факта, че езикът не само се явява отражение на нашия светоглед и култура, а най-важната му функция се заключава в това, че той съхранява културата ни и я предава от поколение на поколение. Именно по тази причина ролята на езика за формиране на личността, националния характер, етническата общност, нацията е толкова значима, дори решаваща. В идиоматиката на всеки език, т.е. в

този негов слой, който се явява национално специфичен, се съхранява система от ценности, обществен морал, отношение към света, хората и другите народи. По този начин езикът не само отразява културата на нацията, нейния менталитет и светоглед, но и акумулира натрупания социокултурен опит и служи като инструмент за формирането на културата на следващите поколения. [6, 33]

Един от най-често коментираните в лингвистичните изследвания проблеми е свързан с **мястото и ролята на културната компетентност в обучението по чужди езици** и усвояването на умения за межкултурно общуване, които допринасят за по-лесното интегриране в съвременното общество. Това определя появата и утвърждаването на понятието межкултурна комуникативна компетентност, което се явява своеобразно развитие на феномена **комуникативна компетентност (КК)**.

Както с основание отбелязват някои изследователи, КК може да се разглежда като оценка за степента на ефективност на общуването и следователно като жизнено необходимо социално умение. [5]

Невъзможно е да говорим за добро владение на чуждия език, ако то не включва и знания за речевото общуване, както и умения да се прилагат тези правила на практика. Всеки език има своя собствена, формирана през вековете, етикетна система за общуване. Приетите норми и условности в обществения живот непосредствено влияят на характера на речевото поведение. В различни общества определени речеви действия са допустими, в други не.

Познаването на тези национално специфични и социално закрепени правила на етикетното поведение е също толкова важно за осъществяването на общуването, колкото и собствено езиковите правила за построяване на речевите изказвания.

Именно тези регулиращи правила се свързват със семиотичното понятие етикет, което характеризира параметрите на общуването и определя избора на уместна комуникативна стратегия и подходящи етикетни формули, осигуряващи успешността на комуникативния акт. В теорията и практиката на ЧЕО тези правила се включват в съдържанието на понятието **речеви етикет (РЕ)**.

Под РЕ най-общо се разбира приетата в дадена култура съвкупност от изисквания (норми) към формата, съдържанието, порядъка, характера и ситуативната уместност на изказването. От гледна точка на изучаващия чужд език тези „изисквания или норми“ разчете, за да може да реагира адекватно.

РЕ се определя като „система от регулиращи правила за речево поведение, от национално-специфични стереотипи, устойчиви формули на общуването, приети и утвърдени от обществото за установяване на контакт между събеседниците, за поддържане и прекъсване на контакта в избрана тоналност“. [7]

РЕ е свързан с речевата ситуация и нейните параметри: личността на участниците в общуването, темата, мястото и времето, мотивите и целите на общуването. Следователно той се свързва със значителен спектър от комуникативни функции:

- способства за установяване на контакт между събеседниците;
- привлича вниманието на слушателя (читателя) и го отделя от останалите потенциални събеседници;
- позволява да се засвидетелства уважение;
- позволява да се определи статуса на общуването (дружески, делови, официален и др.);
- формира благоприятна за общуването обстановка и оказва положително въздействие върху слушателя (читателя). [8]

Спецификата на РЕ е в това, че той характеризира както ежедневната езикова практика, така и езиковите норми. В действителност елементи на речеви етикет присъстват в ежедневната речева практика у всеки носител на езика, в това число и у такива, които слабо владеят нормата, които обаче лесно разпознават тези формули в потока на речта и очакват тяхното използване от събеседника в определена ситуация. „Елементите на РЕ се усвояват дотолкова дълбоко, че се възприемат от наивното езиково съзнание като част от ежедневното, естествено и закономерно поведение на хората. Непознаването на изискванията на РЕ и като следствие неизпозването им (например обръщението към възрастен непознат на „ти“ в редица езици и култури) се възприема като

израз на невъзпитаност или желание да бъде оскърбен събеседника.” [9]

Както е известно, в ЧЕО запознаването с правилата на речевото поведение започва още в най-ранния етап от обучението, когато се въвеждат най-общопотребяваните формули за създаване на контакт между събеседниците. Но дълбокото познаване на законите на общуването на съответния език, законите за правилен избор на уместни речеви единици в зависимост от техните социо-стилистични характеристики и с оглед на всички параметри на ситуацията следва да продължава по време на целия курс на изучаване на езика и да има за резултат придобиването на адекватна комуникативна компетентност, т.е. способност да се създават (и разбират) не само граматично правилни, но и социално приемливи изказвания и текстове.

Етикетните формули съпровождат всички етапи на общуването от неговото начало (създаването на контакт) до заключителните реплики при сбогуването на събеседниците. Неразбирането или недостатъчното разбиране на тези формули от страна на участниците в комуникацията води до комуникативни неудачи, а в някои случаи и до състояние на „културен шок”.

При обучението, насочено към усвояване на етикетното речево поведение следва да се формират в съзнанието на обучаемите концептите за култура на общуването, приети в културата на страната на изучавания език. Овладеяването на комуникативното речево поведение следва да се осъществява по пътя на моделиране от страна на обучаваните на речеповеденчески стратегии, присъщи на носителите на езика и културата в комуникативно значими ситуации, което от своя страна обуславя формирането на комуникативна компетентност, включваща лингвистичен, социолингвистичен и прагматичен компонент, и формиране на чуждоезикова концептосфера. Паралелно с този процес трябва да се осъществява осмислянето на комуникативно-речевите норми, присъщи на съответната национална култура. [10, 77]

Познаването на моделите за речево поведение и култура на общуването позволява на обучаемите да сравняват формите на своето поведение с еталоните, да избя-

рат нужните, одобрявани от обществото и да избягват неприемливите образци на поведение, да направляват и регулират своите отношения с другите хора.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изкуството да се общува е от огромно значение за посрещане на предизвикателствата на сложното време, в което живеем. Успешността на межкултурното общуване в голяма степен зависи от степента на владееене на културните норми на поведение както на своята, така и на чуждите култури.

Процесът на изучаване на етикетните формули на определен чужд език, съпроводен от проучване на материали, свързани с вербалното и невербалното поведение на народоносител на езика, спомага за разширяване на кръгозора на обучаваните, повишава интереса и мотивацията им, като на базата на сравнение с родния език и култура допринася за усъвършенстване на общата им култура, включително и културата им на общуване.

Не предизвиква съмнение фактът, че „в процеса на обучението по чужд език се осмислят много явления от родния език, откриват се общи и специфични факти, разширяват се лингвистичните познания, изграждат се единни понятийни структури, осъзнават се глобалните закономерности на механизма на езиковото творчество. Именно в този диалог на културите се изграждат не само знания и умения, но и личностни характеристики, предлагащи възможности да се вижда собствената култура през призмата на другата. Някои автори говорят за „трета култура” на личността, характеризираща се с нов „поглед” към своето собствено съществуване, към собствената личност... Става дума за процес, синергичен по своята същност, чрез който родната и чуждата култура си взаимодействат и взаимно се обогатяват”. [5]

Чрез обучението по речеви етикет на съответния език се предоставя възможност на обучаемите да овладеят национално специфичните норми на речево поведение и да превърнат формалните знания за езиковата система в ефективна комуникативна система и умения за пълноценно общуване в реални житейски и професионални ситуации.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Станков, Валентин. Изкуството да общуваме. <http://www.stankovbooks.hit.bg/books/optimal/main16.htm>;
- [2] Петров, Ангел Обучението по български език – обучение по култура. Сп. „Български език и литература” 2001, бр.2;
- [3] Димитрова, Маргарита. Училищното образование и книжовният български език. http://www.belb.net/personal/dimitrova_m/obrazovanie_i_KE.pdf;
- [4] Костова, Десислава. Умеят ли нашите студенти да комуникират? Годишник на Минно-геоложкия университет, том 49, София, 2006г. с.99-101;
- [5] Димчев, Кирил. Лингвометодически и социокултурни аспекти на езиковото обучение. http://www.poi-2007br5.hit.bg/K_Dimchev.htm;
- [6] Виноградов, С.И., Платонова О.В. и др. Культура русской речи, Москва, 1999г.;
- [7] Формановская, Н.И. ”Культура обращения и речевой этикет”, Москва, 2002;
- [8] Драгозова, С. Авдеева, М. Речеви етикет и межкултурна комуникативна компетентност. Международна научна конференция УНИТЕХ’09, Габрово 2009, том 3;
- [9] Виденов, М. Българска социолингвистика, София, 1990г.;
- [10] Шарапкина, Г.П. Лингвокултурные и когнитивные аспекты формирования коммуникативного речевого поведения. В: Преподавание иностранных языков и культур: проблемы, поиски, решения. Пятигорск, 2005г.