

*VI International Summer Qualification School Modern Pedagogical
Technologies in Teaching Russian as a Foreign Language
VI Международная квалификационная школа „Современные педагогические
технологии в обучении русскому языку как иностранному“*

ИГРА КАК МЕТОД ОБУЧЕНИЯ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ СО СТАЖЕРАМИ-ИНОСТРАНЦАМИ

Денис Букин

Санкт-Петербургский государственный университет

Резюме. В статье описываются различные способы проведения игр для отработки и закрепления навыков устной и письменной деловой речи.

Keywords: Russian language for foreigners, practice, business communication, educational games

Деловая письменная и устная речь становится все более востребованным аспектом обучения иностранцев русскому языку на продвинутом уровне. В частности, в Россию приезжает все больше студентов, являющихся менеджерами крупных международных компаний, желающих получить знания по русскому языку, чтобы в дальнейшем их использовать в бизнесе. Соответственно, преподаватель сталкивается с необходимостью обучить студента не только по программе государственного тестирования, а дать ему гораздо больше информации, связанной с особенностями официально-делового стиля.

Впервые студент сталкивается с некими образцами письменной деловой речи уже на уровне В1, где ему в одном из вариантов ему предлагается написать запрос в университет о различных формах обучения на курсах. Предполагается, что запрос должен быть составлен в форме факса. Следующее знакомство с письменной деловой речью происходит на уровне В2, где студент должен написать жалобу, объяснительную записку или заявление. На уровне С1 студент должен составить информационное сообщение делового характера на основе предложенной информации. Помимо этого, в субтесте «Говорение» одним из заданий будет проведение беседы делового характера с коллегами или партнерами по бизнесу. При прохождении тестирования уровня С2 студенту предлагается выполнить лишь одно задание, связанное с владением официально-деловым стилем речи, - проведение беседы с подчиненным с интенцией убедить сотрудника изменить подготовленный им письменный текст. Учитывая, что большинство студентов ставит перед собой первичную задачу – прохождение тестирования, при этом обычно максимальный уровень их потребностей – В2, знакомство с официально-деловым стилем остается слишком поверхностным.

Практика показывает, что работодатели обычно требуют от своих сотрудников, отправляемых на обучение в Россию, сертификат о прохождении тестирования ТРКИ, но обычно, в условиях жесткого лимита времени на обучение, максимальным уровнем для будущих менеджеров таких международных компаний остается этот же уровень В2.

В данных условиях необходимо в сжатой форме в кратчайшие сроки предоставить студентам максимально подробную информацию об особенностях устной и письменной деловой речи, показать определенные модели официальных документов, подготовить студентов к тестированию и, самое главное, расширить представления об официально-деловом стиле, сделать это в более развернутой форме, чем это предъявляется в требованиях к сдаче ТРКИ. На наш взгляд, оптимальным способом экономии времени, введения и закрепления достаточно большого количества нового материала является технология ролевых и деловых игр.

Игра – это определенная деятельность студента, которая направлена на отработку умений и навыков естественной речевой деятельности, поскольку игра позволяет моделировать определенные ситуации, с которыми студент может столкнуться в реальной жизни. Соответственно, с методической точки зрения игра является некоей моделью форм коммуникации, с которыми студент сталкивается в будущей профессиональной деятельности.

С психологической точки зрения ролевая игра позволяет активизировать стремление студентов общаться друг с другом, создает комфортные условия для усвоения нового материала и «создает условия равенства в речевом партнерстве» (Колесова). Более того, игровые ситуации предполагают разные роли студентов с учетом социально-психологических характеристик студента. Например, активные студенты не всегда могут выполнять роль лидера в игровых ситуациях, целесообразно выбирать в определенных ситуациях для них роль ведомых, отдавая роль лидеров слабым и малоинициативным студентам. Таким образом, происходит некое «выравнивание» студентов в группе, что позволяет выводить слабых студентов на принципиально новый уровень владения языком.

Помимо этого, ролевая игра предполагает равноправие участников, в отличие от обычной дискуссии, поскольку в последней активные студенты берут инициативу на себя, а слабые студенты остаются в пассивной роли. Все вышеперечисленные факторы доказывают справедливость использования игровых технологий в процессе обучения, в том числе деловой речи.

Итак, какие типы игры можно выделить применимо к обучению деловой речи?

1) Игры в парах. Данный тип игры предпочтителен, ибо все студенты одновременно активно слушают и интенсивно говорят. В случае нечетного количества студентов в группе, одна команда (пара) превращается в трио.

2) Игры в мини-группах. Все студенты делятся на мини-группы по 4-5 человек. В некоторых случаях можно выделить так называемого «спикера», который будет озвучивать общее мнение команды. В иных случаях, все члены команды являются полноправными участниками и наравне с капитаном имеют право высказывать свое мнение. Практика показывает, что с наполняемостью групп до 15 человек подобный тип игры оптимален, если задача игры не определить победителя, а убедить преподавателя / студентов в правоте своей позиции. Таким образом, состав каждой команды – 5 человек.

3) Игры в командах. Существенное отличие от предыдущего способа состоит в том, что вся группа студентов делится на 2 команды, каждая из которых отстаивает противоположную точку зрения.

Мы разделили весь процесс обучения деловой речи на два важных сегмента: обучение устной и письменной речи. Разумеется, в процессе обучения письменной речи говорить об игровом компоненте представляется маловозможным, но в процессе обучения устной деловой речи игровые технологии позволяют оптимизировать процесс обучения. Следовательно, все дальнейшие примеры игр будут посвящены отработке устных навыков деловой речи.

Знакомство студентов с устной деловой речью начинается с понимания структуры речевого акта и выработки речевых стратегий. На данном этапе студенты знакомятся со следующими понятиями: принципы речевого поведения собеседников в процессе делового общения, социальные роли участников речевого акта. В частности, студентам становится известно о принципе кооперации, как одном из основополагающих принципов делового общения. Принцип кооперации, по утверждению Л.А.Константиновой (Константинова, 12), строится на 7 максимах:

- Максима такта;
- Максима великодушия;
- Максима релевантности высказывания;
- Максима полноты информации;
- Максима симпатии;
- Максима согласия;
- Максима скромности.

В качестве одного из способов закрепления данного материала и практического его применения студентам рекомендуется разделиться на пары, выбрать одну из максим путем жребия и постараться составить максимальное количество фраз и выражений, которые могли послужить иллюстрациями к данной теме. Разумеется, игровой компонент здесь несколько условен, поскольку он присутствует лишь в случайном выборе анализируемого материала и в том, что все участники разделены на пары. Но можно пойти по другому пути: распределить темы таким образом, чтобы самые трудные

максимы достались самым сильным студентам, после этого объявить, что победитель должен назвать наибольшее число вариантов, иллюстрирующих вышеприведенные максимы. Таким образом, мы вводим соревновательный компонент.

Следующим этапом изучения устной деловой речи является изучение различных речевых стратегий при ведении переговоров. «Различные национальные характеры оказываются восприимчивыми к различным приемам и установкам речевого поведения. В каждой культуре складываются особые и вполне определенные представления о том, как должно происходить речевое общение». (Константинова, 19). Это же автор выделяет следующие речевые стратегии, используемые в переговорах:

- стратегия взаимных уступок и разумных компромиссов;
- стратегия сближения позиций на почве объединения интересов;
- стратегия «жесткого прессинга»
- стратегия затяжных переговоров и нечестных игр.

После знакомства с этими стратегиями студентам предлагается разделиться на пары (обычно деление происходит путем жребия), выбрать случайным образом одну из стратегий и вступить в переговоры на заданную тему. В качестве примера можно предложить следующую ситуацию: клиент купил в магазине телевизор, который сломался через некоторое время. После гарантийного ремонта клиент хочет вернуть товар обратно в магазин, но менеджер категорически против. Клиент должен убедить менеджера в своем решении с помощью одной из выбранных стратегий. На переговоры отводится определенное время. Если по прошествии этого времени переговоры завершились неудачно (клиент не смог вернуть телевизор), то объявляется победа менеджера. В случае положительного для клиента исхода объявляется победа клиента. Остальные команды, прослушав диалог, должны определить, какая стратегия была использована чаще всего в ходе переговоров. Команда, угадавшая максимальное число стратегий, признается победителем.

В качестве закрепления усвоенного материала полезна будет игра «Сравним наши приоритеты» (Колесова). Преподаватель готовит 5 утверждений, относящихся к стратегиям проведения устных переговоров. Например:

- Старайтесь не перебивать собеседника. Но, извиняясь, переспрашивайте, просите что-нибудь уточнить, объяснить, привести пример и т.д. При этом лучше это делать, когда собеседник закончит свою реплику.
- Говорите заинтересованно, спокойно, смотрите доброжелательно.
- Не исправляйте во время разговора замеченных речевых ошибок. Не делайте замечаний партнеру о его речевом поведении.
- Цитируйте, передавайте своими словами, развивайте мысль, высказанную партнером, то, что показалось важным, или то, что является общим в ваших исходных позициях, особенно в спорных случаях.

– Говорите заинтересованно, спокойно, смотрите доброжелательно.

Студентам необходимо на слух записать услышанную информацию (развитие навыков аудирования) и поставить рядом цифры, обозначающие степень важности записанных утверждений для них лично. Вслед за этим студентам необходимо расставить цифры, которые, по их мнению, будут отражать приоритеты их соседа справа. После этого следует обмен информацией, обсуждение расставленных приоритетов и попытка выработать общий список приоритетов на основе мнения студентов. В данной игре, помимо аудирования развивается умение задавать вопросы и понимать ответ, а также умение понимать вопросы и давать ответы.

Еще один тип ролевой игры будет полезен при отработке навыков телефонных переговоров.

Задание: *Вы прочитали в газете объявление: «Рыболовная компания «Свежий ветер» приглашает на работу менеджеров по продажам на конкурсной основе. Требования к кандидатам: высшее образование (незаконченное высшее образование), отличное знание русского, английского, китайского языков, без опыта работы (студенты 3-4 курсов), умение работать в коллективе, хорошее владение компьютерными программами, водительское удостоверение. Более подробную информацию Вы можете получить по телефону 45-45-56 или отправить свое резюме на mail: Vladveter@mail.ru»* (Батраева, 62).

Учебная задача: позвонить по указанному телефону и расспросить обо всем как можно подробнее, чтобы оценить свои шансы на победу в конкурсе. Вы выступаете инициатором разговора. Студенты знакомятся с планом игры:

План ролевой игры

1. Приветствие.
2. Объясните цель Вашего звонка.
3. Запрос информации (основные вопросы по объявлению)
4. Запрос разъяснения (дополнительные вопросы)
5. Выражение признательности. Прощание.

Интересным моментов в проведении данной ролевой игры будет тот факт, что для проведения можно задействовать студентов из параллельной группы, которые обучаются по схожей программе. Соответственно, переговоры будут уже не виртуальными, а реальными, поскольку студентам второй группы, находящимся в соседней аудитории, будет поставлена схожая задача. Студенты группы 1 будут исполнять роль кандидатов, а студенты группы 2 – роль менеджеров компании (HR-менеджеров). Преподаватель группы 1 оценивает способность студентов его группы отрекламировать себя, а преподаватель группы 2 оценивает способность своих студентов грамотно провести переговоры. Дополнительным фактором является то, что переговоры проходят спонтанно, соответственно, данная деловая игра максимально приближена к реальным условиям.

Достаточно трудным моментом при изучении основ деловой речи является выражение причинно-следственной связи. Для закрепления этих навыков мы могли бы рекомендовать игру «Причины и результаты» (Колесова, 31). Для проведения игры требуется несколько карточек с фразами, относящимися к официально-деловому стилю. Например: «договор не был подписан...», «переговоры не состоялись...», «контракт был заключен своевременно...» и т.д. Студенты делятся на мини-группы, каждая группа выбирает карточку с ситуацией и готовит ряд предложений, указывающих на причины и результаты. Например: «переговоры не состоялись по причине отсутствия одной из сторон», «переговоры не состоялись из-за опоздания директора компании» и т.д. Побеждает команда, сумевшая использовать максимум средств связи для выражения причины.

Еще одна игра, рекомендуемая для отработки навыков деловой беседы, называется «Свидетели и следователи» (Колесова, 49). Цель игры – провести опрос, чтобы выяснить ситуацию и информацию о человеке. При проведении игры учитываются следующие речевые компетенции: умение корректно и точно отвечать на поставленные вопросы, умение ставить уточняющие вопросы при недостаточной информативности ответов. Студенты делятся на пары, в каждой из которых одному достается роль следователя, второму – свидетеля происшествия. Свидетелю необходимо придумать некую предысторию события, о котором он собирается рассказать следователю. Следователю выдается бланк опроса, в котором указаны следующие вопросы:

- Дата, время и место инцидента;
- Описание преступника, его пол, приблизительный возраст, цвет глаз, цвет волос, приблизительный рост, вес (комплексия);
- Особые приметы преступника, его одежда;
- Обстоятельства преступления;
- Контактная информация свидетеля, его имя, фамилия, адрес, контактные данные.

Цель игры – провести опрос свидетеля, получив максимально полную картину обстоятельств произошедшего.

Еще одной формой активизации и закрепления навыков делового общения может служить дискуссионная игра, где участникам предстоит не только объяснить свою позицию, но и уметь ее обосновать, используя различные речевые средства. В качестве примера можно привести игру «Все работы хороши, выбирай на вкус» (Колесова, 40). Участники делятся на пары, каждая пара получает анкету со списком утверждений. Студентам предлагается отметить по пятибалльной шкале свои приоритеты, при этом объяснив и доказав свою позицию собеседнику. Таким образом, активизируются навыки использования аргументации. Примерные тезисы для анкеты:

- Лучше иметь хоть какую-нибудь работу, чем быть безработным
- Есть «мужские» и «женские» профессии

- Я готов был бы получать меньшую зарплату, если бы моя работа была более интересной, чем то, что я делаю сейчас
- Самая важная часть работы – это зарплата
- Для того, чтобы получить хорошую работу, важнее, кого вы знаете, чем что вы знаете
- Время, когда работали, чтобы жить, ушло навсегда
- Я предпочитаю работу со скромной, но гарантированной зарплатой работе с возможно, но не гарантированной большой зарплатой.

Подобные игры могут быть использованы при отработке навыков студента ведения деловой беседы, обучению системы аргументации, закрепления навыков устной деловой речи.

Во время обучения письменной речи игры тоже могут быть использованы на занятиях в качестве инструмента закрепления пройденного материала. В процессе обучения письменной деловой речи студенты знакомятся с многообразием официально-деловых документов, составляемых частным образом или от лица компании. Для запоминания ситуаций использования того или иного документа можно предложить следующую игру:

Названия документов написаны на карточках, которые находятся в коробке. Каждый студент вытаскивает вслепую одну карточку и объясняет остальным студентам ситуацию, в которой он мог бы написать документ подобного типа. Необходимо определить название документа. Можно усложнить игру и попросить студента описать не ситуацию, а объяснить название документа с помощью клишированных фраз, используемых при написании этого документа. Например, студент может произнести следующие фразы: «прошу предоставить...», «без сохранения заработной платы...», «по личным обстоятельствам...», остальным участникам игры необходимо угадать название документа, в котором используются эти фразы (заявление) и попытаться реконструировать текст этого документа («...прошу предоставить отпуск без сохранения заработной платы сроком на... по личным обстоятельствам...»).

Еще одним вариантом закрепления клишированных фраз может служить игра «Найди свою пару» (Колесова, 21). В процессе подготовки преподаватель выбирает определенное количество клишированных фраз, знание которых необходимо для написания того или иного документа. Каждая фраза делится на 2 части, например, фраза «прошу предоставить отпуск» может быть разделена на части «прошу предоставить» и «отпуск». Каждая часть фразы пишется на карточке, затем все карточки перемешиваются и раздаются студентам. Необходимо найти парную карточку. Все участники игры должны найти свою пару и составить документ, используя полученную фразу. Для усложнения задачи можно изготовить больше карточек, чем количество студентов в группе, сделав часть карточек непарными. Соответственно, карточки не раздаются студентам, а студенты сами выбирают для себя пару карточек из определенного множества.

Как мы видим, игра является достаточно важным компонентом организации занятия по деловому русскому языку и может служить неотъемлемым компонентом для закрепления навыком и устной, и письменной деловой речи. Более того, игра вовлекает всех студентов в активное усвоение материала, давая возможность каждому студенту полноценно развить навыки использования официально-делового стиля речи. При интерактивной методике, в центре которой естественные ситуации, организующие и стимулирующие обучающихся, достигается высокий уровень мотивации при обучении РКИ. В данной статье мы привели лишь часть примеров, возможных в организации игр по программе «Деловой русский язык», разумеется, творческая роль преподавателя в разработке игр и поисках средств оптимизации учебного процесса является основополагающей.

ЛИТЕРАТУРА

- Батраева, О. (2011). *Интенсивные методы и технологии в преподавании РКИ*. Челябинск.
- Козырева, Н. (2011). *Ролевая игра как один из методов интерактивного обучения*. Симферополь, Изд-во ТНУ.
- Колесова, Д. Харитонов, А. (2011). *Игра слов: во что и как играть на уроке русского языка*. Санкт-Петербург, Златоуст.
- Колесова, Д. Харитонов, А. (2011). *Золотое перо*. Санкт-Петербург, Златоуст.
- Константинова, Л. Юрманова, С. (2010). *Деловой русский язык: Учебное пособие по русскому языку для иностранных студентов продвинутого этапа обучения*. Тула, Изд-во ТулГУ.
- Лазарева, О. (2009). *Я сдаю тест. Практические рекомендации для подготовки к сдаче теста по русскому языку как иностранному*. Санкт-Петербург, МИРС.

GAME AS A METHOD OF TEACHING BUSINESS COMMUNICATION AT SHORT-TERM COURSES OF RUSSIAN

Abstract. The article describes the different ways of holding the games to practice and reinforce the skills of oral and written business communication.

✉ **Dr. Denis Bukin**

Saint Petersburg State University
Saint Petersburg, Russia
E- mail: bukin.denis@gmail.com