

Streszczenie

mgr Urszula Zemełko nt. „L'apprenant avancé de FLE face à la dimension culturelle des écrits professionnels français”.

Komunikacja pisemna stanowi nadal jeden z istotnych elementów zarządzania procesami biznesowymi, warunkującymi konkurencyjność przedsiębiorstwa. Na wielu stanowiskach pracy niezbędne jest posiadanie rozwiniętych umiejętności redakcyjnych w języku ojczystym, a coraz częściej także w co najmniej jednym języku obcym. Od pracownika wymaga się, by umiał tworzyć teksty, skutecznie realizujące złożone cele komunikacyjne, zależne od ciągle zmieniających się parametrów sytuacyjnych. Rozprawa wyrasta z przekonania o konieczności rozwijania refleksji naukowej nad tą problematyką, niestety w niedostatecznym stopniu obecnej w polskich badaniach. Celem przedmiotowej refleksji jest takie projektowanie programów doskonalenia sprawności pisania zarówno w ramach studiów filologicznych, jak i kształcenia ustawicznego pracowników, by odbywało się ono w ścisłym powiązaniu z potrzebami turbulentnego rynku pracy i ewoluowało wraz z nim.

Poczynione w niniejszej rozprawie rozważania mają charakter interdyscyplinarny. Sytuują się na styku nauk o języku, komunikacji, kultury oraz dydaktyki języka specjalistycznego. Dotyczą jednego z aspektów sprawności pisania w języku obcym, tj. koncentrują się wokół kulturowego wymiaru tworzenia tekstów użytkowych w języku francuskim. W szczególności określają, w jakim stopniu (nie)kompetencja kulturowa polskich studentów języka francuskiego jako obcego (FLE) wpływa na siłę perswazyjną tworzonych przez nich pism zawodowych.

Dwa pierwsze rozdziały stanowią podstawę teoretyczną, pozwalającą uznać, że tożsamość kulturowa tekstu użytkowego wynika z poszanowania różnego rodzaju norm, uzusów czy rytuałów narzucanych przez język, strategie komunikacyjne, gatunkowe formy dyskursu oraz wartości bytujące w widocznych i niewidocznych warstwach rzeczywistości społeczno-kulturowej.

W pierwszym rozdziale, w oparciu o literaturę przedmiotu zostają więc omówione ogólne cechy tekstów użytkowych. Spośród różnych ujęć kultury wybrano to, które uwzględnia wielowariantowość jej przejawów w środowisku pracy oraz akcentuje regulacyjny charakter kultury narodowej. Staje się to podstawą do przywołania modeli badania różnic kulturowych w zarządzaniu wielokulturowym i uchwycenia charakterystyki kultury francuskiej. Następnie przywołane zostaje pojęcie kompetencji komunikacyjnej po to, by móc rozważyć elementy kulturowe tekstu przez pryzmat celów, jakie stawia sobie dydaktyka nauczania języka obcego.

W drugim rozdziale zarysowane wcześniej mechanizmy zostają zilustrowane przez jeden z rodzajów pisma, jakim jest odpowiedź na list reklamacyjny. Na podstawie wydanych w ostatnich latach we Francji poradników pisania tekstów zawodowych następuje dookreślenie wymogów formalnych i treściowych, jakie powinien spełniać ten typ pisma. Mając na celu załagodzenie

sytuacji konfliktowej oraz utrzymanie kontaktów handlowych z klientem, odpowiedź na list reklamacyjny wykazuje szczególną wrażliwość na kwestie kulturowe. Ten typ pisma stosuje bowiem specyficzne formy ochrony dobrego imienia redaktora, wizerunku reprezentowanej firmy oraz klienta, co znajduje odzwierciedlenie w językowych przejawach grzeczności, posługiwaniu się strategiami argumentacyjnymi czy eksplikacyjnymi właściwymi danemu krajowi. Także w takich kategoriach stylu zawodowego jak czytelność, jasność, prostota, wewnętrzna spójność, odbijają się typowe dla kultury narodowej wartości. Przegląd funkcjonujących na rynku podręczników do nauki języka francuskiego specjalistycznego poszerza perspektywę analizy, skłaniając ku refleksji nad sposobami nabywania wiedzy i umiejętności tworzenia tego typu pism zawodowych.

Ustalenia teoretyczne stanowią punkt wyjścia do przeprowadzenia dwustopniowego badania kompetencji kulturowej grup studentów z trzech ośrodków uniwersyteckich (Kraków, Lublin, Wrocław), realizujących zarówno ogólne, jak i specjalistyczne programy nauczania języka francuskiego. Przebieg badania i jego wyniki znajdują omówienie w trzecim oraz czwartym rozdziale. Zaproponowana analiza wykorzystuje metodę mieszaną ilościowo-jakościową, a jej podstawowymi narzędziami badawczymi są ankieta oraz korpus prac studentów.

Ankieta diagnozuje, jak polscy studenci oceniają swoje zainteresowanie kulturą francuską, czy i jak znają ją oraz, co sądzą o swoich teoretycznych i praktycznych umiejętnościach redakcyjnych w języku francuskim. Korpus pism obejmuje odpowiedzi na reklamacje zredagowane przez studentów wcześniej biorących udział w ankiecie i odbywa się w oparciu o szczegółowe instrukcje. W pierwszym przypadku, redaktorzy otrzymują do dyspozycji list niezadowolonych z wyjazdu turystycznego klientów i sami decydują o sposobie rozwiązania problemu oraz strategii jego przedstawienia. W drugim przypadku chodzi o reklamację wadliwego kartusza do drukarki zredagowaną w oparciu o podany plan listu i zbadanie stopnia przyswojenia środków językowych, służących osiągnięciu wyznaczonych celów komunikacyjnych. Instrukcjom towarzyszy lista pytań sprawdzających, pobudzająca refleksję nad tekstem na poziomie jego weryfikacji.

Przeprowadzone badanie ujawnia szereg kulturowych braków kompetencyjnych zarówno uświadamianych sobie przez uczących się, jak i nieuświadamianych. Ich wiedza ogólna na temat kultury „wysokiej” i „niskiej” Francji jest wybiórcza, słabo usystematyzowana i rzadko wychodząca poza stereotypy. Studenci zdają sobie często sprawę z różnic kulturowych, ale nie rozumieją ich, nie wiedzą, skąd się biorą, albo też widzą w nich zagrożenie dla własnej tożsamości. Ze swej znajomości zasad redakcji tekstów zawodowych są raczej zadowoleni, chociaż przyznają dość powszechnie, że brakuje im praktyki. Ich samoocena nie znajduje jednak potwierdzenia w ich rzeczywistych umiejętnościach. Analiza prac wskazuje na występowanie znaczących trudności w przestrzeganiu norm i zasad zarówno z poziomu kultury narodowej, jak również organizacyjnej i zawodowej. Chodzi m.in. o wadliwe logicznie prowadzenie eksplikacji lub argumentacji, skłonność

do postaw o przesadnym ładunku emocjonalnym (egzaltacja, emfaza, nadmierny formalizm), nieumiejętność rozróżnienia wartości semantycznej formuł grzecznościowych, odmienne podejście do wykonywania obowiązków służbowych, czasu, relacji pracownik-klient. W wielu wypadkach dają o sobie znać także postawy etnocentryczne jak np. skłonność do używania kwiecistego stylu czy nadmierna bezpośredniość komunikatu. Najsłabszym punktem tworzonych przez nich pism jest intencjonalna rozbieżność poszczególnych paragrafów, wynikająca z nieznamomości miary napięć pomiędzy konstytutywnymi dla kultury francuskiej przeciwieństwami, tj. obiektywność-subiektywność, racjonalność-emocjonalność, indywidualizm-kolektywizm, poczucie honoru-serwilizm czy różnymi stopniami sformalizowania wypowiedzi. Zaobserwowane transgresje obowiązujących kodów kulturowych pozbawiają pisma zamierzonej siły perswazyjnej, nie realizują założonych celów komunikacyjnych. Prowadzi to do następującej konkluzji: aby programy kształcenia językowego w części dotyczącej doskonalenia sprawności pisania pozostały w pełni operacyjne, wymagają one uwypatnienia kulturowego aspektu tekstu zawodowego, a nie tylko dbałości o poprawność językową. Powinny wykorzystywać tak często, jak to tylko możliwe teksty autentyczne nie tylko w charakterze bazy gotowych do użycia struktur językowych, ale przede wszystkim jako pola uświadamiania sobie związków pomiędzy doborem środków językowych a komunikowaniem perswazyjnym nakierowanym na odbiorcę oraz konfliktów, jakie te związki rodzą. Ćwiczenia w pisaniu muszą stać się przy tym rozwiązywaniem konkretnych zadań w środowisku pracy, w których odtworzone będą rzeczywiste zależności, w jakie wchodzi tekst z pozostałymi partnerami interakcji zawodowej. Takie podejście gwarantuje zwiększenie adaptacyjności i elastyczności studentów wobec wyzwań redakcyjnych, jakie czekają na ich na rozmaitych stanowiskach pracy.