

6. Деловая беседа в аспекте межличностного общения// Состояние и перспективы современной филологии VI. Багизбаевские чтения. - Алматы: Казак университеті, 2014. – С.222-225 (соавт. Ма Ронгронг.

ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА В АСПЕКТЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ И МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

*Ма Ронг Ронг, магистрант 2 курса факультета филологии,
литературоведения и мировых языков
В.С. Ли, доктор филол. наук, проф.
Казахский национальный университет имени аль-Фараби, г. Алматы*

Беседа, являясь одним из жанров делового дискурса, характеризуется как проявление межличностных отношений в условиях совместной профессиональной деятельности. Вербальные и невербальные средства, используемые коммуникантами во время деловой беседы, во многом обусловлены культурными стереотипами, которые сформировались под влиянием национальных традиций и норм поведения, принятых в той или иной социальной и национальной среде. Деловое общение в современном мире под влиянием процессов всеобщей интеграции и глобализации приобретает характер не просто межличностных связей, но и интернациональных, что заставляет рассматривать проблему делового общения, деловой беседы и в аспекте межнациональной и межкультурной коммуникации.

Деловая беседа является фундаментальным компонентом социальной коммуникации в коммерческих, административных, юридических, экономических и дипломатических сферах. Новые экономические и социально-бытовые условия привели к коммерческим и организационным действиям, в которые вовлечено большое число людей. Эта ситуация подчеркивает необходимость изучения речевых образцов, используемых в деловом общении, повышая лингвистическую компетентность людей, занятых общественными отношениями или правоотношениями, с одной стороны, и теми, кто выполняет свои профессиональные обязанности, с другой..

Способность успешно провести деловые переговоры, должным образом составить деловые документы, уметь работать с ними - важнейшие компоненты профессиональной культуры каждого человека, работающего в деловой сфере. Эти аспекты межличностного общения следует учитывать и лингвисту, которому часто приходится выступать в качестве эксперта при разбирательстве конфликтов в деловой сфере. Обычно для исследования лингвисту представляют аудиозаписи или стенограммы беседы между собеседниками и прежде всего просят ответить на такой вопрос: «Можно ли

из анализа аудиозаписи разговора между собеседниками определить, кому из них принадлежит инициатива в ведении беседы и главенствующая роль в ней? Если да, то в чем это проявляется?». Собственно лингвистический анализ одной такой записи покажем на примере разговора трех собеседников (М, М1 и Х), сотрудников таможенной организации. Приводим фрагмент лингвистического исследования аудиозаписи этой беседы (о принципах проведения лингвистической экспертизы текста см. работы [1]; [3]; [4]; [5]; [6]; [8] и др.).

В настоящем исследовании анализу будут подвергнуты все высказывания каждого участника беседы, квалифицируемые не только как отдельные реплики диалога, но и как самостоятельные речевые акты, т.е. каждая реплика считается отдельным речевым актом. Всего в стенограмме 237 реплик, из них собеседнику М принадлежат 76 реплик, М1 - 73, Х – 88, что позволяет предварительно заключить, что между собеседниками проявляется относительный речевой паритет, когда никто из говорящих не стремится к захвату коммуникативного пространства.

Для объективного исследования содержательной стороны представленного материала необходимо уточнить понятие речевого акта, используемое в современной лингвистике и лингвопрагматике (см. [7]; [9] и др.). Речевой акт (применительно к задачам настоящего исследования) понимается как целенаправленное речевое действие, совершаемое говорящим для достижения определенной цели. Речевой акт - это не просто отдельное высказывание, отдельная языковая единица, а само действие. Именно такой подход к анализу представленного материала позволит с необходимой полнотой и точностью ответить на поставленный вопрос, который в собственно лингвистическом плане следует перефразировать следующим образом: каковы коммуникативные роли М, М1 и Х-а и кому принадлежит роль ведущего в этой «языковой игре» (Л. Витгенштейну). При этом исследователь должен установить, к какому типу речевого акта относится каждая реплика, и лишь после этого и на основе этого делать выводы.

Определяя тип речевого акта, необходимо иметь в виду, что в современной лингвистике представлены различные классификации речевых актов (от общих до детализированных). Для ответа на поставленный перед специалистами вопрос целесообразнее всего воспользоваться такой классификацией: 1) репрезентативы (речевые акты сообщения, информативы), 2) директивы (речевые акты побуждения); 3) комиссивы (речевые акты принятия обязательств); 4) экспрессивы (речевые акты, выражающие эмоциональное состояние говорящего).

Полный анализ всех реплик М, М1 и Х-а позволяет с большой степенью достоверности установить коммуникативные роли каждого из них, при этом совершенно очевидно, что большая часть реплик будут составлять информативные речевые акты (репрезентативы):

1) X – Там имеется плюс минус несколько тысяч тенге. Потом получается... Вопрос такой стоит... Что э-э, там же область на себя тащит, держит все у себя.

М – Область берет.

М1 – нет, нет,... не область.

X – Нет, нет, видишь ли, вы так думаете.

М. – Может быть.

X – Нет, я я-то за себя и за область говорю.

2) М - Нет, нет, нет, вопрос в другом стоит. У нас, э-э, на сегодняшний день, у нас это, откровенно говоря, у нас ни караванов нету, ни автобусов нету...(Перебивает)

М1 - Мы десятого вообще закрыли.

М - Да . С девятого числа я вообще закрыл, перекрыл дорогу для контрабанды.

X - Иэ, естидим казир, казир...

М - ... на неделю... полностью. Там, почему? Потому что, э-э, ценовая политика в Китае падает. Когда ценовая политика падает, естественно, она выход ищет, цены поднимает.

X - ...Поясни.

М - Объясняю, э-э, она на двести восемьдесят, говорят, упала, на триста пятьдесят, то ли платежи закинешь, то ли что-то...коммерсант принимает все... подняли цены.

В приведенных фрагментах стенограммы прямые директивные речевые акты в репликах всех трех участников беседы отсутствуют. Это относится и комиссивам. Экспрессивы в виде инвективных слов присутствуют в речи всех трех собеседников. Эти слова употреблены не в функции угрозы, оскорбления, унижения собеседника, а в роли междометий (для передачи эмоций) или в роли так называемых фатических слов (связывающих, контактоустанавливающих). Такие слова встречаются в речи всех трех собеседников.

Эти речевые признаки свидетельствуют о том, что все три собеседника находятся в отношении коммуникативного паритета, т.е. находятся в равных по отношению друг к другу отношениях. Содержательный анализ не позволяет точно установить смысл каждой реплики из-за невозможности установить так. называемые фоновые знания (фактологические сведения). Тем не менее, ясно, что всех собеседников объединяет общая сфера профессиональной деятельности, работают в разных подразделениях одной организации, в должностном отношении не зависимы и не находятся в отношении «руководитель – подчиненный».

Таким образом, анализ реплик М, М1, X, рассматриваемых как речевые акты с определенной прагматической установкой, позволяет заключить, что все три собеседника находятся между собой в отношении коммуникативного паритета, т.е. никто из них не занимает главенствующего положения. Отношения между ними связаны с их общей профессиональной деятельностью, принадлежностью их к одной организации.

В целом же диалог между М и Х-ом соответствует так наз. принципу кооперации, следуя которому достигается успешность речевой коммуникации. Ни в одной реплике собеседников не обнаружено случаев нарушения этого принципа и его максим (требований), к которым относятся: 1) максима количества, или полноты информации; 2) максима качества, заключающаяся в соблюдении условия искренности; 3) максима релевантности, предполагающая следование избранной теме; 4) максима манеры речи, требующая соответствующего способа выражения. Всем этим требованиям соответствует диалог между М и Х-ом, и это свидетельствует о полном взаимопонимании между собеседниками и в тех случаях, когда директивные и/или комиссивные речевые акты выражены косвенно. Таким образом, в представленной на исследование аудиозаписи проявляются все признаки так наз. толерантного дискурса.

Нередко встречаются случаи, когда собеседники находятся в неравных отношениях и когда разговор между ними происходит в атмосфере интолерантного дискурса. Вот типичный пример таких деловых (производственных) отношений:

Б - ... Но мы ведь свои обязанности выполняем...

В – Мы говорим по делу... на русском, казахском...

А - ... говори на каком угодно языке, но я тебе обещаю, сидеть вот так больше не будешь. Ты будешь убираться, мыть, чистить, фильтровать, вот и вот

так, на улице вот с таким лбом вы больше сидеть не будете. Я супервайзер, вы операторы, вы сюда приходите за деньгами, так что отработывайте свои деньги, обещаю..., и при этом с тряпкой будешь разговаривать на своем языке не прекращая. С удовольствием разговаривайте, разговаривайте, теперь я буду стервой, настоящим супервайзером а не бабой, настоящей стервой...

В данной беседе коммуникативное пространство полностью захвачено А; ей принадлежит инициатива в разговоре и главенствующее положение при этом. Такое агрессивное поведение А, присущее интолерантному дискурсу, характеризуется следующими лингвопрагматическими признаками:

1) Категоричные вопросы, используемые обычно при допросах и воспринимаемые адресатом как обвинения.

2) Директивы-угрозы.

3) Грубые формы обращения к кому-либо и оценки кого-либо.

4) Неприятие доводов собеседника (**негативная истинностная оценка** реплики оппонента).

5) Указание на профессиональную некомпетентность, служебную недобросовестность.

Эти признаки, присущие речевой агрессии, проявляются во всех языках и культурах и носят универсальный характер. Подобные характеристики делового дискурса, отражающие межличностные отношения, проявляются во всех параметрах, измерениях дискурса.

Принято считать, что дискурс на любом языке и в любой культуре включает три измерения: 1) лингвистический, т.е. собственно использование языка; 2) когнитивный аспект передачи знаний, информации, представлений; 3) интерактивный аспект взаимодействия субъектов речевой деятельности в социальных ситуациях. Все эти три аспекта, безусловно, взаимосвязаны. Рассматривая речевое взаимодействие представителей разных культур, мы говорим о дискурсе с точки зрения межнационального или межкультурного общения. Необходимо отметить, что в настоящее время культурная обусловленность дискурса не вызывает сомнений. В межкультурных исследованиях дискурса задача состоит в определении максимум каждой культуры, а не в приложении к ней максимум, характерных для западной коммуникации. В этой связи бессмысленно стремиться к тому, чтобы любое общение характеризовалось искренностью, «чтобы участники говорили по делу, избегали неясностей, давали достаточное количество информации» [2]. Представители разных культур вкладывают в названные принципы тот смысл, который обусловлен их культурой. Приведем типичный пример, когда российские участники общения на английском языке в ответ на ритуальный вопрос о том, как обстоят дела, подробно начинают описывать свои проблемы и трудности. В этом проявляется национально-культурная специфика коммуникативных стереотипов, стандартов, формирующих своего рода клише. Так, например, коммуникативные клише русского делового дискурса и их соответствия в китайском языке и в китайской культуре являются одной из важнейших областей существования знаков и знаковой информации и занимает значительное место в жизни человека и общества. Знаковая информация проявляется как в вербальном, так в невербальном поведении коммуникантов. Особенности невербального поведения людей могут оказывать влияние на внутреннее устройство, форму, стилистику и результаты ведения деловой беседы, деловых переговоров. Поэтому для тех, кто работает в международном бизнесе, крайне важно учитывать национально-культурные особенности соматического поведения людей, невербальные средства выражения различных отношений, норм и эмоций.

Несоответствие жестовых знаков в разных культурах порождает сложности в понимании между сотрудничающими сторонами (например, в китайском деловом дискурсе совершенно исключаются фамильярно-снискходительные жесты, вроде похлопывания по плечу).

Традиция при встрече обмениваться рукопожатиями для Китая относительно нова. И хотя рукопожатие сейчас распространено практически повсеместно, существует национальное своеобразие рукопожатия – в Китае жмут руку друг другу не так сильно, как в России. Кроме того, в традиционном китайском этикете нормой является церемония «Гун Шоу Ли», во время которой руки складываются перед грудью в форме «арки». Эта церемония насчитывает более трех тысяч лет, с династии Западного Чжоу, а сегодня часто встречается среди представителей старших поколений и является ритуальным этикетом на соревнованиях по Ушу, а также в дни традиционных праздников и на торжественных мероприятиях. Кроме того,

так же, как и рукопожатие, церемония «Гун Шоу Ли» проводится на ритуальных мероприятиях.

Сопоставительный анализ невербальных средств коммуникации в русско-китайском деловом дискурсе позволяет сделать вывод, что знание этих важных средств может способствовать успеху делового общения, так как они не менее, чем вербальные, выражают уважение к адресату, показывают воспитанность собеседников, демонстрируют их уровень культуры общения.

Литература

1. Баранов А.Н. Лингвистическая экспертиза текста. – М.: Флинта: Наука, 2010. - 592 с.
2. Бергельсон М. Б. Языковые аспекты виртуальной коммуникации // Интернет – публикация (<http://www.rik.ru/vculture/seminar/index.html>).
3. Горбаневский М.В. Экспертиза конфликтных текстов в современной лингвистической и юридической парадигмах. – М.: ГЛЭДИС, 2002. – 380 с.
4. Грачев М.А. Лингвокриминалистика. – Нижний Новгород: Изд-во НГЛУ, 2009. – 280 с.
5. Ли В.С. и др. Лингвистическое исследование конфликтного текста в юридической практике / Карымсакова Р.Д., Тапалова Р.Б. – Алматы: Казак университеті, 2008. – 146 с.
6. Матвеева О.Н. Экспертное исследование конфликтного текста как правового нарушения // Теория и практика судебной экспертизы в современных условиях. Материалы международной научно-практической конференции. - М., 2007. - С. 372-377.
7. Москвичева С.А. Новые тенденции развития лингвистической мысли в Европе и России. – М.: РУДН, 2008. – 176 с.
8. Оскорбление и клевета: взгляд эксперта / авторы разделов: Карымсакова Р.Д, Ли В.С.– Алматы: Адилсоз, 2013. – 152 с.
9. Темиргазина З.К. Современные теории в отечественной и зарубежной лингвистике. – Павлодар, 2009. – 135 с.

ФОРМА ЗАЯВКИ

Ф.И.О. __ Ма Ронг

Ученая степень, ученое звание _____

Место работы, должность: КазНУ им. Аль-Фараби. Магистрант

Тема доклада: ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА В АСПЕКТЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ И МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Почтовый адрес _____

Контактные телефоны __ 8-701-8391796

Электронный адрес _____

ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА В АСПЕКТЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

И МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ

В статье рассматриваются вопросы исследования деловой беседы как одной из форм реализации прагматических намерений коммуникантов. При этом учитываются вербальные и невербальные средства общения. Особое внимание уделено рассмотрению деловой беседы в аспекте межкультурной коммуникации. Исследуются также вопросы речевых конфликтов, возникающих при деловой беседе.

Беседа, являясь одним из жанров делового дискурса, характеризуется как проявление межличностных отношений в условиях совместной профессиональной деятельности. Вербальные и невербальные средства, используемые коммуникантами во время деловой беседы, во многом обусловлены культурными стереотипами, которые сформировались под влиянием национальных традиций и норм поведения, принятых в той или иной социальной и национальной среде. Деловое общение в современном мире под влиянием процессов всеобщей интеграции и глобализации приобретает характер не просто межличностных связей, но и интернациональных, что заставляет рассматривать проблему делового общения, деловой беседы и в аспекте межнациональной и межкультурной коммуникации.

Деловая беседа является фундаментальным компонентом социальной коммуникации в коммерческих, административных, юридических, экономических и дипломатических сферах. Новые экономические и социально-бытовые условия привели к коммерческим и организационным действиям, в которые вовлечено большое число людей. Эта ситуация подчеркивает необходимость изучения речевых образцов, используемых в деловом общении, повышая лингвистическую компетентность людей, занятых общественными отношениями или правоотношениями, с одной стороны, и теми, кто выполняет свои профессиональные обязанности, с другой..

Способность успешно провести деловые переговоры, должным образом составить деловые документы, уметь работать с ними - важнейшие компоненты профессиональной культуры каждого человека, работающего в деловой сфере. Эти аспекты межличностного общения следует учитывать и лингвисту, которому часто приходится выступать в качестве эксперта при разбирательстве конфликтов в деловой сфере. При этом приходится учитывать, что собеседники относятся к разным лингвокультурам и следуют разным нормам речевого поведения.

Сопоставительный анализ вербальных и невербальных средств коммуникации в русско-китайском деловом дискурсе позволяет сделать вывод, что знание этих важных средств может способствовать успеху делового общения, так как они не менее, чем вербальные, выражают уважение к адресату, показывают воспитанность собеседников, демонстрируют их уровень культуры общения.

OF INTERPERSONAL COMMUNICATION AND CROSS-CULTURAL COMMUNICATION

In article questions of research of business conversation as one of forms of realization of pragmatical intentions of kommunikan are considered. Thus verbal and nonverbal means of communication are considered. The special attention is paid to consideration of a business eseda in aspect of cross-cultural communication. Also questions of the speech conflicts arising at business conversation are investigated.

Conversation, being one of genres of a business discourse, it is characterized as manifestation of the interpersonal relations in the conditions of joint professional activity. The verbal and nonverbal means used by communicants during business conversation in many respects are caused by cultural stereotypes which were created under the influence of the national traditions and standards of behavior accepted in this or that social and national environment. Business communication in the modern world under the influence of processes of general integration and globalization gains nature not of simply interpersonal communications, but international that forces to consider a problem of business communication, business conversation and in aspect of international and cross-cultural communication.

Business conversation is a fundamental component of social communication in commercial, administrative, legal, economic and diplomatic spheres. New economic and social conditions led to commercial and organizational actions in which the large number of people is involved. This situation emphasizes need of studying of the speech samples used in business communication, increasing linguistic competence of the people occupied with the public relations or legal relationship, on the one hand, and those who carries out the professional duties, with another.

Ability successfully to hold business negotiations, properly to make business documents, to be able to work with them - the most important components of professional culture of each person working in the business sphere. These aspects of interpersonal communication should be considered also to the linguist who often should act as the expert at trial of the conflicts in the business sphere. Thus it is necessary to consider that interlocutors treat different lingvokultura and follow different norms of speech behavior.

The comparative analysis of verbal and nonverbal means of communication in the Russian-Chinese business discourse allows to draw a conclusion that the knowledge of these important means can promote success of business communication as they not less, than verbal, express respect for the addressee, show good breeding of interlocutors, show their level of culture of communication.