

Эмотивный фактор в деловом общении (на материале английского языка)

Деловые отношения бизнесменов во многом зависят от их речевого поведения.* Формы и средства такого общения в конечном итоге предопределяют достижение коммуникативных задач говорящих в рамках деловой ситуации.

Понятие «речевое поведение» или «речевой этикет» включает вербальные, невербальные экстралингвистические параметры речевой коммуникации. Конкретная ситуация делового общения в устной или письменной формах (офисная практика, делопроизводство, организаторская деятельность, переписка, телефонные разговоры, встречи, дискуссии, торговые транзакции, экспорт / импорт, банковское дело и т.п.) в целом влияет на выбор вербальных и невербальных средств коммуникативной деятельности и без сомнения является определяющим фактором в речевом поведении бизнесменов.

Любая речевая коммуникация (не исключая и деловое общение) помимо вербальных и невербальных компонентов включает в свою структуру эмоциональное поведение собеседников, которое выражается в их эмоциональных проявлениях и взаимоотношениях в момент общения.

Конвенциональные нормы речевого этикета бизнесменов накладывают определенные ограничения на использование в деловых ситуациях вербальных и невербальных средств языка, присущих для обыденных высокоэмоциональных ситуаций (вульгаризмы, слэнгизмы, эмотивы высокой и средней степени коннотации, слишком откровенные жесты и мимика, «сильная» просодика, неадекватная проксемика и пр.) (Шаховский 1987).

Такие жесткие нормы для функционирования эмотивной лексики высокой и средней степени коннотации в официальном деловом языке диктуются прежде всего конечными целями и задачами конкретной деловой ситуации, направленными на успешное решение деловых проблем. Исходя из этого очевидно, что деловую коммуникативную ситуацию следует рассматривать как пример коммуникативного сотрудничества (основываясь на принципах речевой кооперации, разработанных Грайсом – Grice 1975 и дополненных Личем –Leech 1983), которое полностью исключает какие-либо формы и средства конфронтационного речевого поведения, как, например, в высокоэмоциональных конфликтных бытовых ситуациях (типа ссор, скандалов, драк).

Как подчеркивалось выше, речевое общение в сфере бизнеса неотделимо от эмоциональной сферы деятельности коммуникантов. Для ситуаций делового общения, рассматриваемых как ситуации с низким эмоциональным индексом, характерны эмоциональные проявления коммуникантов как с позитивной, так и негативной оценочной направленностью (например, различные соглашения, подтверждения определенных мнений, несогласия с чьей-либо точкой зрения, споры, аргументация и пр.).

Проявление отрицательных эмоций говорящими в момент делового общения не имеет ярко выраженных вербальных и невербальных форм и жестко регламентируется нормами речевого этикета. Подтверждение этого положения мы находим в ниже приведенном примере:

* Деловые отношения рассматриваются здесь как официальная деловая интеракция.

J.H. – Take a letter please, Polly. It's to Christopher Faram at Millko in England.

P. – O.K.

J.H.- Now «Dear Chris, it was nice meeting you again in the trade fair».

«Yours truly etc. etc.».

J.H. – My name Jack Hyam Junior. And my position in the company. Do you know my position in the company?

P. Sure. You're the Sales Director.

J.H. – That's right. Very good. Ah, Polly? Are you sure you're happy in this job?

Представленная деловая ситуация раскрывает эмоциональные взаимоотношения между начальником и его подчиненной (это раздражительность и недовольство мистера Хайма чрезмерной рассеянностью и невнимательностью Поли во время диктовки делового письма). Этим, по-видимому, и объясняется поучительно- иронический тон его реплик, который, однако, не граничит с неучитивостью и грубостью.

На основании анализа оригинальных источников по деловому английскому языку (Norman 1990; O'Driscoll, Pilbeam 1990) были выявлены наиболее типичные фрагменты речевого поведения бизнесменов в различных деловых ситуациях, для которых характерно широкое употребление эмотивной лексики с положительным и отрицательным оценочным знаком, ведение собраний и переговоров; выражение своей точки зрения и поддержка мнений партнеров; высказывание оппозиционных мнений; предположения; альтернативы; принятие и отказ от предложений; аргументация; подведение итогов.

Положительная или отрицательная оценка выделенных речевых эпизодов в конкретных деловых ситуациях зависит от интенций говорящих в момент общения. Отрицательные эмоции собеседников приводят, например, к критике и несогласию с мнением партнера, к выделению недостатков и раскрытию возможных негативных последствий решения проблемы, отказу от предложений и пр.

Покажем это на некоторых конкретных примерах:

Production Manager: - We have to be in the factory at 7, but your people can do exactly what they want.

критика собеседника (O'Driscoll, Pilbeam 1990; 9).

Production Manager. – Well it's not that I've got anything against flexitime but you really can't introduce it at shop floor level – отказ от предложения

(O'Driscoll, Pilbeam 1990; 10)

Head of Research: - I disagree completely. You're being too emotional about the whole thing. – несогласие (O'Driscoll, Pilbeam 1990; 17).

Financial Manager: - If we concentrate all our energies in that direction we'll have to be prepared for unimpressive profits for at least the next few years – выявление негативных последствий решения проблемы (O'Driscoll, Pilbeam 1990; 27).

Итак, на основании вышеизложенного представляется очевидным, что эмотивный фактор в деловом английском языке играет существенную роль в реализации коммуникативных задач делового общения.

Использованная литература

Шаховский 1987: Шаховский В.И. Категоризация эмоций в лексико-семантической системе / на материале английского языка/ Автореф. дис. докт.филол. наук. – М., 1987-39с.

Grice 1975: Grice H.P. Logie and Conversation// Syntax and Semantics. – New York etc. – 1975.-Vol. 3 Speech Acts. – p. 41-58.

Leech 1983: Leech J.N. Principles of Pragmatics. – London: Longman, 1983. – 250p.

Norman 1990: Norman S. We're in Business. – Harlow: Longman House, 1990.-138p.

O'Driscoll, Pilbeam 1990: O'Driscoll N., Pilbeam A. Meetings and Discussions. – Harlow: Longman House, 1990.-96p.