

УДК 811.111'342'42:316.346

СТРУКТУРА И КЛАССИФИКАЦИЯ АНГЛОЯЗЫЧНОГО ДЕЛОВОГО ДИАЛОГА

Шкворченко Н. Н.

Международный гуманитарный университет

В статье исследуются понятие диалога в общем, а также особенности ведения делового диалога. Рассматриваются различные подходы к изучению такого многоаспектного лингвистического явления. Предпринята попытка классификации англоязычного делового диалога по характеру обсуждаемых вопросов.

Ключевые слова: диалог, деловой диалог, коммуникативная цель, классификация диалога.

Шкворченко Н. М. Структура і класифікація англomовного ділового діалогу. У статті досліджуються поняття діалогу взагалі, а також особливості ведення ділового діалогу. Розглянуті різноманітні підходи до вивчення такого багатоаспектного лінгвістичного явища. Зроблена спроба класифікації англomовного ділового діалогу за критеріями характеру обговорюваних питань.

Ключові слова: діалог, діловий діалог, комунікативна спрямованість, класифікація діалогу.

Shkvorchenko N. N. Structure and classification of English business dialogue. The article is dedicated to researching into the concept of the dialogue in general, as well as the business dialogue in particular. Various approaches to studying such a multidimensional linguistic phenomenon by both home and foreign scholars within recent twenty years are considered. All variety of the complex process of oral official business communication can be particularly brightly traced in a dialogue, where the verbal behavior of communicants is determined by socio-cultural factors, rank status, degree of speech etiquette, as well as the specific situation of communication.

Key words: dialogue, business dialogue, communicative task, dialogue classification.

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами. Современные лингвистические исследования, направленные на изучение делового диалога, в основном ориентируются на обучение ведению деловой беседы, организации приемов и переговоров с учетом национальных особенностей партнеров [9]. К тому же, в наши дни активно изучается деловая риторика, представляющая собой науку об убедительной и эффективной речи в различных видах делового сотрудничества [2; 8; 15].

Все многообразие сложного процесса устной официально-деловой коммуникации особенно ярко прослеживается в диалоге, где речевое поведение коммуникантов определяется социокультурным фактором, должностным статусом, степенью владения речевым этикетом, а также конкретной ситуацией общения. Коммуниканты стремятся использовать именно такой комплекс речевых средств, который способствует достижению поставленной коммуникативной цели и, следовательно, ведет к успешному взаимодействию [11].

Целью статьи является проведение разностороннего анализа англоязычного делового диалога, что предполагает решение ряда **задач**:

- изучение различных подходов к классификации делового диалога;
- отбор узкого корпуса исследования из аутентичного англоязычного материала;
- составление собственной классификации англоязычных деловых диалогов.

Анализ последних исследований и публикаций. Лингвистический интерес к изучению диалогической речи возник в начале XX века и был обусловлен активизацией исследований речевой деятельности, процессов продуцирования речи [7]. Новый подход к изучению языка был обусловлен исследованиями Л. Щербы, концепцией диалога Л. Якубинского, разработками Московской психологической школы вслед за теорией речевой деятельности Л. Выготского [12]. Однако фундаментальное изучение диалогичности началось лишь со второй половины прошлого века.

Рассматривая проблему структуры диалога с собственно лингвистической точки зрения, находящейся в фокусе интересов настоящего исследования, следует упомянуть о теории речевых актов и прагматических постулатов П. Грайса [14], которая послужила основой научных исследований Н. Арутюновой [5] и Е. Падучевой. В 1992 г. А. Барановым и Г. Крейдлином был предложен новый подход к изучению структуры диалога, основанный на понятиях речевого акта и иллокутивной силы [6]. Ими было предложено рассматривать группы речевых актов, связанных жесткими иллокутивными отношениями, в качестве минимальных диалогических единиц основного сегмента диалога. Исследования А. Вежбицкой выявили зависимость протекания диалога от специфики языков и культур.

Н. Арутюнова считает, что в процессе речевого общения каждое отдельное высказывание воспринимается не само по себе, а как реплика, «вмонтированная в прагматический комплекс» [3; 5]. Исследователь разделяет диалог на два типа в зависимости

от той цели, которая стоит перед ним: диктальный и модальный. Диктальный диалог направлен на получение фактической информации, а модальный – на обмен мнениями. В своих работах Н. Арутюнова уделяет пристальное внимание фактору адресата и репликам-реакциям. С точки зрения ученого, именно адресат в диалоге определяет тактику его ведения, так как непосредственно на него ориентируется адресант в выборе языковых средств [4].

Л. Щерба определяет диалог как цепь взаимных спонтанных реакций двух коммуникантов, зависящих от ситуации общения [13].

Как показал анализ множества подходов к изучению диалогичности, основной идеей определения диалога является цепочка с чередованием не менее двух речевых ходов, в процессе которого имеет место мена коммуникативных ролей.

Например, М. Халлидей рассматривает диалог на социальном уровне в качестве процесса обмена с двумя переменными: 1) природа обмениваемых благ; 2) роли меняющихся сторон [14].

И. Швиталла, в свою очередь, выделяет четыре условия, при которых может существовать диалог: 1) не менее двух участников; 2) сосредоточенность участников; 3) система символов как посредник обмена информацией; 4) смена (хотя бы однократная) коммуникативных ролей участников.

Проблема классификации деловых диалогов является актуальной для многих современных учёных и исследователей, свидетельством чего выступает большое количество работ, посвящённых данной теме и разнообразие подходов к классификации деловых диалогов. Поэтому **актуальность** нашей статьи не вызывает сомнений.

Изложение основного материала исследования. Как показал анализ, большинство исследователей в основу классификаций деловых диалогов включают одновременно несколько факторов: экстралингвистические факторы, которые связаны с осуществлением речевого общения (обстановка ведения делового диалога, взаимоотношения коммуникантов); характер реакции собеседника на исходную реплику (ответ, вопрос, согласие, несогласие, прерывание и т. п.); семантическое наполнение диалога [1]. Учеными выделяются различные диалогические типы в зависимости от степени участия собеседников (от частоты мены коммуникативных ролей), их взаимоотношений (положение на иерархической лестнице), конкретных условий коммуникации (место проведения делового диалога).

В нашей работе виды делового диалога рассматриваются с лингвистической точки зрения. В соответствии с классификацией, предложенной А. Соловьевой, виды диалога разделяются по таким признакам: экспрессивная окрашенность либо логическая упорядоченность, монологичность либо диалогичность реплик, прерывание либо подхватывание мыслей собеседника и др. Таким образом, выделяются диалог-спор, диалог-объяснение, диалог-ссора и диалог-унисон. Данный подход к анализу типов диалогов в большей степени присущ бытовому диалогу, который характеризуется незапланированностью, наибольшим разнообразием

обсуждаемых тем, а также возможным отклонением от исходной темы. Однако, с нашей точки зрения, такие виды, как диалог-спор, диалог-объяснение и диалог-унисон, вполне применимы к официально-деловой коммуникации, то есть предложенная типология является актуальной и для делового диалога.

Л. Якубинский в своих трудах, направленных на исследование диалога, уделит особое внимание устному диалогическому общению, подчеркнув важность просодических параметров в процессе его реализации. Такое видение диалогической коммуникации близко теме нашей работы, целью которой является именно изучение и анализ просодической организации диалогических единств (далее – ДЕ). Поскольку анализируемые ДЕ относятся к сфере официально-деловой коммуникации, то именно на понятии делового диалога целесообразно остановиться более подробно.

В литературе существуют различные определения делового диалога. *Деловой диалог* представляет собой обсуждение одной или нескольких проблем, определенных заранее, то есть является реализацией речевого замысла обеих сторон.

В нашем исследовании *деловой диалог* рассматривается как межличностное речевое общение между людьми, связанными деловыми взаимоотношениями, направленное на решение той или иной проблемы (производственной, научно-коммерческой и т. д.) [10].

Любой диалог имеет свою структуру: зачин – основная часть – концовка. По отношению к деловым диалогам, представляющим деловое общение в официальной обстановке, можно говорить о выделении таких композиционных частей, как *этикетная рамка* (приветствие, прощание, благодарность), *ввод в курс дела* или *изложение позиций*, *обмен мнениями* и *решение проблемы*. Не всегда эти композиционные части могут быть явно выражены в сюжетной организации делового диалога, но вместе с тем структурное организующее тематическое начало подобных диалогов не подлежит сомнению. Эта особенность сближает текстовую организацию устной и письменной деловой речи при всех существующих различиях.

Основные цели делового диалогического общения – это установление и поддержание контакта, решение конкретной коммуникативной задачи / задач и речевое воздействие на адресата. Речевое воздействие непосредственно связано с проблемой эффективности речевой коммуникации, так как направлено на убеждение или переубеждение собеседника. Для успешной коммуникации говорящий моделирует свое высказывание, используя разнообразные средства, способы и приемы, знание которых необходимо для реализации стратегии делового диалогического общения, направленной на достижение согласия и взаимопонимания между собеседниками.

Характер делового диалога, особенности его ведения, тематика обсуждаемых вопросов определяются профессиональными и деловыми интересами ее участников, а также типом отношений между собеседниками (субординационные «по вертикали»:

«сверху вниз», «снизу вверх» и партнерские («по горизонтали»).

По характеру обстановки, в которой обсуждаются те или иные вопросы, деловые диалоги бывают официальными и неофициальными, то есть с соблюдением и без соблюдения определенных правил и формальностей. Деловые диалоги могут проводиться не только в кабинете или на рабочем месте, но и в столовой, ресторане, во время прогулки и т. д. В работе анализу подвергались исключительно деловые диалоги в официальной рабочей обстановке (кабинет, зал заседаний и т. п.).

Существуют такие *формы ведения деловых диалогов*:

- деловой разговор – кратковременный контакт, преимущественно на одну тему;
- деловая беседа – продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений;
- переговоры – обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу;
- интервью – разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения;
- дискуссия;
- совещание (собрание);
- пресс-конференция.
- телефонный разговор.

По характеру обсуждаемых вопросов наиболее распространенными являются такие *виды деловых диалогов*: кадровые (прием на работу, увольнение с работы, перемещение по должности); дисциплинарные, связанные с нарушением трудовой дисциплины, уклонением от выполнения служебных обязанностей и т. п.; организационные, определяющие технологию выполнения задания; творческие, посвященные выработке концепции того или иного проекта, задания; деловые беседы во время приема посетителей.

Важное место в решении *кадровых* вопросов отводится деловым диалогам, которые позволяют руководителю лучше понять и оценить сотрудника или претендента на должность, помогают составить о нем мнение, выявить его слабые и сильные стороны, сформулировать собственную позицию для принятия решения. Особое значение они приобретают при приеме на работу. К кадровым относятся также деловые диалоги, входящие в состав бесед при увольнении с работы. Одним из примеров делового диалога, в ходе которого женщина-начальник сообщает мужчине-подчиненному об увольнении, является такой диалог.

– Bob, I'm letting you go.

– Pardon?

– I asked you a dozen times to get Frank to do Oprah, and you didn't do it. You're fired.

– I have told you that are impossible. Frank hasn't done an interview in 20 years.

– That is interesting, because I just got off the phone with him, and he is in.

– But...

– I know, I know. Frank can be a little scary to deal with. For you. Now, I will give you two months to find another job. And then you can tell everyone you resigned, OK?

Диалогические беседы, связанные с переменной должности, могут проходить как по вертикали, так и по горизонтали. Приведем пример, иллюстрирующий горизонтальный вариант такого диалога.

– *There was something that I wanted to ask you about. I don't want to say about this officially yet – this is just between you and me – but...*

– *But you think it's time you moved on and you're applying for another job.*

– *Well, yes. How did you know? Anyway, could I ask you a favour? Can I give your name as a referee?*

– *Of course you may. Are you applying for a particular job, or are you just looking generally?* [19].

В каждой организации происходят нарушения трудовой дисциплины, отступления от правил внутреннего распорядка, несвоевременные или небрежные выполнения заданий, что приводит к необходимости проведения с сотрудниками так называемых *дисциплинарных* бесед, заключающихся, как правило, в ведении делового диалога. Приведенный пример ведения одного из таких дисциплинарных диалогов между женщиной-начальником и мужчиной-подчиненным характеризуется тактом, спокойствием и четкостью в процессе объяснения подчиненному его ошибок, что является признаком компетентности женщины-начальника.

– *Now, Ben, remember what I told you? We've raised the order in four copies.*

– *Top copy for the supplier. Right?*

– *Right. But Mr. Harvey to initial them first, otherwise the order's not valid.*

– *Oh, you haven't put the total price. Let me see, it's, forty-four pounds thirty.*

– *Ben, those are unit prices. You've got to multiply them by the quantities. The total will be several hundred pounds.*

– *Then why don't you show it on the order form?*

– *Because the prices may have changed, or Beloff may not have all the goods in stock. They'll show the total on their invoice. It's their job, not ours* [17].

Организационными беседами, безусловно предполагающими деловой диалог, называют те, в ходе которых обсуждается технология выполнения того или иного производственного задания, анализируются полученные результаты, высказываются критические соображения по поводу решения поставленных задач.

– *There are many problems in doing foreign currency deals overseas if one is importing.*

– *But you're not importing, you're paying a license fee!*

– *I would have to discuss the matter in detail with my financial advisers.*

– *Now you're just playing for time* [18].

Большое значение в деловом общении имеют также *творческие* диалоги, предполагающие выработку общей концепции работы организации, обсуждение принципов выполнения различных программ, проектов, заданий и т. п. Они определяют перспективы развития данной структуры и повышают качество работы. Пример творческой беседы между женщиной-начальником и мужчиной-подчиненным представлен деловым диалогом.

Классификация деловых диалогов характеру обсуждаемых вопросов

Исследуемые ДЕ												итого
этикетные (7)			дисциплинарные (14)			рутинные (51)			творческие (28)			100
приветствия, прощания	Знакомства	благодарность, комплимент	Выговоры	увольнения	контроль	обучение, инструктаж	просьбы, приказы	убеждение, переубеждение	предложения	обсуждения	«мозговой штурм»	
2	2	3	3	5	6	21	13	17	11	9	8	100

– *If you're thinking that line isn't perfect, I agree. It needs work.*

– *There's something not exactly right about it. I mean, it's not bad. It's insightful; actually, it's just... What do you think this woman's thinking?*

– *Ah, well... Let's see. She's thinking about what she wants out of life. What's she going to accomplish?*

Все проанализированные диалоги были классифицированы по нескольким критериям (см. Таблицу 1).

Вне зависимости от вида делового диалога, на характер реплики оказывает влияние и так называемый кодекс взаимоотношений коммуникантов, то есть тип взаимодействия участников диалога – коммуникантов. Выделяются три основных типа взаимодействия участников диалога: зависимость, сотрудничество и равенство. Таким образом, тот, кто стоит на более высокой ступени иерархической

лестнице, тот, как следствие, обладает и более высоким коммуникативным статусом.

Выводы и перспективы дальнейших исследований. Коммуникант, обладающий более высоким коммуникативным статусом, чем его партнер, беспрепятственно осуществляет влияние, а зачастую и давление на оппонента, при этом не давая ему возможности оказывать влияние на себя. Если коммуниканты занимают одинаковую ранговую позицию, то в борьбе за высокий коммуникативный статус они зачастую опираются на гендерное преимущество, если таковое имеет место. При этом в разных ситуациях преимущество оказывается как на стороне коммуниканта-женщины, так и на стороне ее собеседника-мужчины.

В перспективе планируется проведение компаративного анализа деловых диалогов на материале трех языков: русского, украинского и английского.

ЛИТЕРАТУРА

1. Азнабаева Л. Коммуникативная оппозиция «говорящий – адресат» / Л. Азнабаева // Коммуникативно-функциональное описание языка : сб. науч. статей. – Уфа, 2001. – С. 8–12.
2. Андреев В. Деловая риторика. Практический курс делового общения и ораторского мастерства / В. Андреев. – М. : Народное образование, 1995. – 206 с.
3. Андреева Г. Основные направления воздействия общения на совместную деятельность / Г. Андреева, Я. Яноушек // Общение и оптимизация совместной деятельности. – М. : Изд-во МГУ, 1987. – С. 6–20.
4. Арутюнова Н. Фактор адресата / Н. Арутюнова // Известия АН СССР. – 1981. – Т. 40. – № 4. – С. 325–362.
5. Арутюнова Н. Стратегия и тактика речевого поведения / Н. Арутюнова // Прагматические аспекты изучения предложения и текста : сб. науч. тр. / отв. ред. Г. Почепцов. – К. : КГУ, 1983. – С. 3–12.
6. Баранов А. Структура диалогического текста : лексические показатели минимальных диалогов / А. Баранов, Г. Крейдлин // Вопросы языкознания. – 1992. – № 3. – С. 84–93.
7. Быстров В. Функционально-семантический анализ менасивных диалогических реплик : автореф. дис. ... канд. филол. наук : спец. 10.02.19. «Общее языкознание, социолингвистика, психолингвистика» / В. Быстров. – Тверь, 2001. – 20 с.
8. Психология межличностных коммуникаций / [П. Вацлавик, Дж. Бивин, Д. Джексон]. – СПб. : Речь, 2000. – 300 с.
9. Верещагин Е. В поисках новых путей развития лингвострановедения: концепция речеповеденческих тактик / Е. Верещагин, В. Костомаров – М. : Наука, 1999. – 218 с.
10. Дудолодова О. Динаміка мовної презентації гендера в англійському публіцистичному дискурсі (друга половина ХХ ст. – початок ХХІ ст.) : автореф. дис. ... канд. філол. наук : спец. 10.02.04 «Германські мови» / О. Дудолодова. – Х., 2003. – 198 с.
11. Звегинцев В. Язык и лингвистическая теория / В. Звегинцев – М. : Эдиториал УРСС, 2001. – 248 с.
12. Святогор И. О некоторых особенностях синтаксиса диалогической речи в современном русском языке (диалогическое единство) / И. Святогор. – Калуга : КГПИ, 1960. – 37 с.
13. Ширяева Т. Когнитивная модель делового дискурса : [монография] / Т. Ширяева. – Пятигорск : ПГЛУ, 2006. – 256 с.
14. Carlson L. Dialogue Games. An Approach to Discourse Analysis / L. Carlson. – Dordrecht, Boston, London, 1983. – 154 p.
15. Shkvorchenko N. Speech etiquette in various forms of business communication / N. Shkvorchenko // Лінгвістика : збірник наукових праць. – Вип. 1. – Херсон, 2005. – С. 42–47.
16. Селіванова О. Лінгвістична енциклопедія / О. Селіванова. – Полтава : Довкілля-К, 2010. – 844 с.
17. Ellis M. Socializing / M. Ellis, N. O'Driscoll. – London : Longman, 2002. – 96 p.
18. Heller R. Motivating people / R. Heller – London : Dorling Kindersley, 2000. – 72 p.
19. Negotiating / [Ph. O'Connor, A. Pilbeam, F. Scott-Barret]. – London : Longman, 2000. – 96 p.