

**Шкворченко Н.Н.****Деловой диалог как объект лингвистического исследования**

*Шкворченко Наталья Николаевна, кандидат филологических наук, доцент кафедры перевода и языкознания  
Международный гуманитарный университет, г. Одесса, Украина*

**Аннотация.** Статья посвящена изучению особенностей классификации делового диалога. Произведен анализ подходов к проблеме изучения диалогической речи в общем, и делового диалога в частности. Рассмотрены англоязычные примеры деловых диалогов в различных ситуациях официально-делового общения с учетом статусной и гендерной позиции коммуникантов.

**Ключевые слова:** деловой диалог, официально-деловое общение, статус, гендер, коммуникант

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. В наши дни также активно изучается деловая риторика, представляющая собой науку об убедительной и эффективной речи в различных видах делового сотрудничества.

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 и конкретной ситуацией общения. Коммуниканты стремятся использовать именно такой комплекс речевых средств, который способствует достижению поставленной коммуникативной цели и, следовательно, ведет к успешному взаимодействию.

Лингвистический интерес к изучению диалогической речи возник в начале 20 века и был обусловлен активизацией исследований речевой деятельности, процессов продуцирования речи. Новый подход к изучению языка был обусловлен исследованиями Л. Щербы, концепцией диалога Л. Якубинского; теорией речевой деятельности Л. Выготского. Однако фундаментальное изучение диалогичности началось лишь со второй половины прошлого века.

Рассматривая проблему структуры диалога с собственно лингвистической точки зрения, следует упомянуть о теории речевых актов и прагматических постулатов П. Грайса [1], которая послужила основой научных исследований Н.Д. Арутюновой [2] и Е.В. Падучевой [3]. В 1992 г. А.Н. Барановым и Г.Е. Крейдлином был предложен новый подход к изучению структуры диалога, основанный на понятиях речевого акта и иллокутивной силы [4]. Ими было предложено рассматривать группы речевых актов, связанных жесткими иллокутивными отношениями в качестве минимальных диалогических единиц основного сегмента диалога. Исследования А. Вежицкой выявили зависимость протекания диалога от специфики языков и культур [5].

Н.Д. Арутюнова считает, что в процессе речевого общения каждое отдельное высказывание воспринимается не само по себе, а как реплика, «вмонтированная в прагматический комплекс» [2, с. 7]. Исследовательница 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.

Л.В. Щерба определяет диалог как цепь взаимных спонтанных реакций двух коммуникантов, зависящих от ситуации общения [6, с.158].

М. Халлидей рассматривает диалог на социальном уровне в качестве процесса обмена с двумя переменными: 1) природа обмениваемых благ; 2) роли меняющихся сторон [7].

Й. 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) мена (хотя бы однократная) коммуникативных ролей участников [8].

Проблема классификации деловых диалогов является актуальным для многих современных учёных и исследователей, свидетельством чего выступает большое количество работ, посвящённых данной теме и разнообразие подходов к классификации деловых диалогов.

Целью данной статьи является систематизация существующих вариантов классификации деловых диалогов, а также проведение анализа англоязычных деловых диалогов.

Материалом исследования послужили англоязычные деловые диалоги в квазиспонтанных ситуациях официально-делового общения, отобранные из англоязычных специализированных обучающих курсов (Socializing, Powerhouse, Business English), а также вычлененные из англоязычных художественных фильмов соответствующей тематики (The Proposal, The Devil Wears Prada).

При проведении исследования использовались такие общенаучные и специальные методы как метод индуктивного обобщения (систематизация и объективная классификация фактического материала) и метод лингвистического наблюдения и анализа (лингвистический анализ литературных источников, отбор речевого и текстового экспериментального материала).

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. Учеными выделяются различные диалогические типы в зависимости от степени участия собеседников (от частоты мены коммуникативных ролей), их взаимоотношений (положе-

ние на иерархической лестнице), конкретных условий коммуникации (место проведения делового диалога).

В соответствии с классификацией, предложенной А.К. Соловьевой, виды диалога разделяются по следующим 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-ссору и диалог-унисон [9]. 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.

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

В настоящем 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») [11].

По характеру обстановки, в которой обсуждаются те или иные вопросы, деловые диалоги бывают официальные и неофициальные, т.е. с соблюдением и без соблюдения определенных правил и формальностей. Деловые диалоги могут проводиться не только в кабинете или на рабочем месте, но и в транспорте, ресторане, во время прогулки и т.д.

Существуют следующие *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 следующие *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 разработке 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 диалог из художественного фильма *The Proposal*:

- *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 is 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

горизонталь. 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?* [12].

В каждой организации происходят нарушения трудовой дисциплины, отступления от правил внутреннего распорядка, несвоевременные или небрежные выполнения заданий и т. п., что приводит к необходимости проведения с сотрудниками так называемых дисциплинарных бесед, заключающихся, как правило, в ведении делового диалога. 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, er, 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* [13].

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* [14].

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 из художественного фильма *What Women Want*:

– *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?*

Вне зависимости от вида делового диалога, на характер реплик оказывает влияние и так называемый кодекс взаимоотношений коммуникантов, т. е. тип взаимодействия участников диалога. 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.

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.

Результаты проведенного исследования обсуждались на заседании кафедры перевода и языкознания Международного гуманитарного университета, а также на научно-практических конференциях (Ежегодная отчетная конференция профессорско-преподавательского состава Международного гуманитарного университета; III Международная научная конференция НУ "ОЮА" "Филология XXI века: теория, практика, перспективы").

Таким образом, по результатам исследования можно сделать следующие выводы:

1. Понятие «диалог» вызывает интерес во многих гуманитарных науках, но только в лингвистике и литературоведении это понятие имеет основополагающее значение. Как любая теоретическая категория, диалог в своём научном понимании имеет как широкое, так и узкое значение. В широком смысле диалог трактуется как акт общения между двумя или несколькими лицами. В узком смысле диалог понимается как одна из форм речи. В области современной коммуникативной лингвистики существуют несколько основных направлений изучения диалога, взаимосвязанных между собой: структурно-смысловой, функционально-коммуникативный, коммуникативно-ролевой, статусно-ролевой, интенциональный и др.

2. В лингвистике диалог определяется как одна из форм речи, которая, в отличие от монолога, состоит из обмена высказываниями-репликами, на языковой состав которых влияет непосредственное восприятие, активизирующее роль адресата в речевой деятельности адресанта. Ученые-лингвисты выделяют различные диалогические типы в зависимости от степени участия собеседников, их взаимоотношений, а также конкретных условий коммуникации. Для диалогической речи типичны содержательная и конструктивная связь реплик. Виды диалога разделяются по следующим 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-ссору и диалог-унисон.

3. Деловой диалог представляет собой межличностное речевое общение между людьми, связанными деловыми взаимоотношениями, направленное на решение той или иной проблемы (производственной, научно-коммерческой и т.д.). Деловой диалог как вид коммуникации определяется профессиональными и деловыми интересами ее участников, типом отношений между коммуникантами (субординационные «по вертикали» – «сверху-вниз», «снизу-вверх» и партнерские – «по горизонтали»), а также их гендерной принадлежностью. Стратегии и тактики ведения диа-

лога побуждают партнеров по коммуникации использовать тот набор речевых действий, который способствует достижению поставленной цели и находит свое отражение в особенностях языковой репрезентации этих действий. Деловому диалогу свойственно клишированность стадий начала и завершения диалога, установленная этикетными нормами. По характеру обстановки, в которой обсуждаются те или иные вопросы, деловые диалоги бывают официальные и неофициальные, т.е. с соблюдением и без соблюдения определенных правил и формальностей. Наиболее распространенными являются такие виды деловых диалогов как кадровые; дисциплинарные; организационные; прием посетителей.

#### ЛИТЕРАТУРА (REFERENCES TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Grice H.P. Logik und Gesprächsanalyse // Kussmaul. Sprechaktheorie. Ein Reader. – Wiesbaden, 1980. – S. 109 – 129.
2. Арутюнова Н.Д. Стратегия и тактика речевого поведения // Прагматические аспекты изучения предложения и текста: сб. науч. тр.; [отв. ред. Г.Г. Почепцов]. – К.: КГУ, 1983. – С. 3 – 12.
3. Арутюнова Н.Д. *Strategiya i taktika rechevogo povedeniya [Strategy and tactics of verbal behavior] // Pragmaticheskiye aspekty izucheniya predlozheniya i teksta: sbornik nauchnykh trudov; [Edited by G.G. Pocheptov].*
3. Падучева Е.В. Прагматические аспекты связности диалога // Сер. лит. и языка. – Т. 41. – № 4. – М.: Изв. АН СССР, 1982. – С. 305 – 313.
4. Падучева Е.В. *Pragmaticheskiye aspekty svyaznosti dialoga [Pragmatic aspects of the connected dialogue] // Seriya literatury i yazyka. - Tom 41. - № 4. - М.: USSR Academy of Sciences, 1982 - S. 305 - 313.*
4. Баранов А.Н., Крейдлин Г.Е. Структура диалогического текста: лексические показатели минимальных диалогов // Вопросы языкознания. – 1992. – № 3. – С. 84 – 93.
5. Баранов А.Н., Крейдлин Г.Е. *Struktura dialogicheskogo teksta^ leksicheskiye pokazateli minimalnykh dialogov [Dialogic structure of the text: lexical indicators of minimal dialogues] // Voprosy yazykoznanija. - 1992. - № 3. - S. 84 - 93.*
5. Вежбицкая А. Речевые жанры // Жанры речи. – Саратов, 1997. – С. 99 – 111.
6. Вежбицкая А. *Rechevyye zhanry [Speech genres]. - Saratov, 1997 - S. 99 - 111.*
6. Щерба Л.В. Языковая система и речевая деятельность – М.: Эдиториал УРСС КОМКНИГА, 2007. – 432 с.
7. Scherba L.V. *Yazykovaya sistema i rechevaya deyatelnost [Language system and speech activity] - М. : KomKniga, Editorial URSS, 2007 - 432 p.*
7. Halliday M. Linguistic function and literary style. – London and New York: Oxford University Press, 1971. – P. 330 – 368.
8. Schwitalla J. Dialogsteuerung in Interviews: Ansätze zu einer Theorie der Dialogsteuerung mit empirischen Untersuchungen von Politiker-, Experten- und Starinterviews im Rundfunk und Fernsehen – München: Hueber, 1979. – 222 s.
9. Соловьева А.К. О некоторых общих вопросах диалога // Вопросы Языкознания. – № 6. – М., 1965. – С. 103 – 110.
10. Соловьева А.К. *O nekotorykh obshchikh voprosakh dialoga [On some general issues of the dialogue] // Voprosy yazykoznanija. - № 6. - М., 1965 - S. 103 - 110.*
10. Душкина М.Р. Психология влияния: деловое общение – Санкт-Петербург: Питер, 2004. – 224 с.
11. Душкина М.Р. *Psikhologiya vliyaniya: delovoye obscheniye [Psychology of influence: business communication]. - St. Petersburg: Piter, 2004 - 224 p.*
11. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. – Москва – Ростов-на-Дону: Издательский центр «МарТ», 2004. – 512с.
12. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. *Delovaya ritorika [Business rhetoric]. - Moscow - Rostov-on-Don: Izdatelskiy tsentr "Mart", 2004 - 512 s.*
12. Owen R. Business English. – К.: Методика, 2004. – 218 с.
13. Ellis M., O'Driscoll N. Socializing. – London: Longman, 2002. – 96 p.
14. Evans D. Powerhouse: An Upper Intermediate Business Course. – Edinburgh: Longman, 2001. – 160 p.

#### Shkvorcheko N.N. Business dialogue as an object of linguistic research

**Abstract.** The article is devoted to researching peculiar characteristics of the business dialogue classification. There is represented the analysis of approaches to the study of dialogic speech in general, and business dialogue in particular. There are considered examples of English-language business dialogues in different situations of officially-business communication, taking into account the status and gender positions of the communicants.

**Keywords:** business dialogue, officially-business communication, status, gender, communicant