

УДК – 811.112.2:821.112.2:82'0

В. А. Діброва,
аспірант

(Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, м. Київ)

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ В РОЗВИТКУ СУСПІЛЬСТВА

У даній статті досліджується розвиток ділового спілкування, особливості та засоби вираження категорії заперечення в діловій англійській мові. Дослідження категорії заперечення в діловій англійській мові є на даний час дуже актуальним. Ділова англійська мова має чітку професійну спрямованість та набір мовленнєвих засобів і стратегій для сприяння розмови та дискусії. Професійна спрямованість безпосередньо пов'язана з категорією заперечення.

Ділове спілкування є необхідною частиною людського життя та важливим видом відносин між людьми. Цей процес дуже багатогранний, він реалізується в різноманітних формах та вивчається філософією, психологією, соціологією. Складність феномена ділового спілкування, його багатфакторність та різноманітність підходів до пояснення, описання та вивчення його форм породжує велику кількість точок зору та позицій. Дослідження категорії заперечення у діловій англійській мові визначає мету нашого дослідження.

Історія людства охоплює багато думок з приводу ділового спілкування, протягом його вивчення зроблено багато важливих спостережень та зауважень. Ще філософи древності описували спілкування як засіб буття суспільства та людини, та звертали також увагу на особливості ведення ділової бесіди. У Конфуція міститься велика кількість висловлювань, які відносяться до принципів спілкування між керівником та підлеглими [1]. "Керівник повинен бути керівником, а підлеглий – підлеглим, батько – батьком, а син – сином".

Сократ помітив залежність успішності комунікації від якості організації: "той, хто вміє добре обходитися з людьми, той добре веде й приватні та загальні справи, а той хто, не вміє, той і тут, і там робить помилки" [2; 3].

Південно-європейська культурна традиція у трактовці ділового спілкування більш прагматична, ніж східна. На перше місце висувається економічно-матеріальний інтерес, більшу увагу приділяють статусному характеру спілкування. Статус керівника вважається більш вагомим, ніж статус підлеглого. Аристотель стверджував: "Якщо людина, яка виконує обов'язки керівника нанесла удар, то відповідний удар наносити не слід, але якщо удар нанесли керівнику, то треба не тільки вдарити, але й покарати" [4].

Можемо відмітити важливість того, що Аристотель вже цілком певно показав, що в основі ділового спілкування знаходиться потреба, яка все пов'язує разом. Мається на увазі економічна потреба та економічний інтерес, які впроваджують економічний обмін між лікарем, ткачем, будівельником [4; 5]. Таким чином, на перший план висувається ідея цільового направлення мовленнєвого спілкування, понад усе направлення на досягнення певних інтересів, інтересів справи. Саме поняття ділового спілкування має на увазі співвідношення "слово-діло". Подібним чином і людина, яка приймає участь у процесі комунікації, співвідноситься не тільки зі словами, але й із справами, які, згідно класичної риторики, є предметом мовлення [6; 7]. Поняття "справа" трактується Аристотелем дуже широко – будь-яке мовлення має свій предмет, який ми можемо помітити у мовленнєвій діяльності людини та співвідноситься з ним. Однак предмет мовлення можна звзяти в залежності від таких факторів, як суспільна практика, мовленнєва ситуація, форма мовленнєвого спілкування. Наприклад, у класичній риторичі виділяють два типи ситуацій спілкування: судова та ігрова [6]. Судова протиставляється ігровій за ознакою відношення до справи та може називатися діловою. Такі ситуації представлені як у професійному, так і в побутовому спілкуванні.

Існує досить багато думок щодо сучасного підходу до трактування поняття "ділове спілкування". Згідно з одним традиційним визначенням, під діловим спілкуванням ми розуміємо процес мовної взаємодії двох або декількох осіб, в якому проходить обмін діяльністю, інформацією та досвідом, що передбачає досягнення певного результату, розв'язання конкретної проблеми та реалізацію певної мети [8]. Але під такі визначення ми можемо віднести різноманітні види діяльності: навчання (загальність цілей, обмін інформацією, масові виступи, судові наради, екзамен, консультації та інше. Усі перелічені ситуації як у структурному, так і в змістовному плані можуть характеризуватися ознаками ділового стилю. Більш того, в останній час у зв'язку з розвитком інформаційних технологій та розширенням меж комунікативного простору, а також зростаючої ролі бізнесу в суспільному житті, діловий стиль постійно розширює сферу свого функціонування. Якщо виходити із спільних інтересів та цілей комунікантів, то це буде складати основу інтерактивних відносин як у бізнесі, так і в повсякденному житті. Необхідність розмежування предметної сфери ділової комунікації вимагає трактовку даного поняття в більш вузькому сенсі на основі певних критеріїв.

Багато дослідників на перше місце ставлять сферу спілкування та визначають ділову комунікацію як діяльність, котра має на увазі досягнення певних інтересів, цілей у професійній сфері бізнесу. Подібний підхід використовує О. Я. Гойхман та визначає ділову бесіду як акт прямої взаємної комунікації в офіційно-діловій сфері за допомогою слів та невербальних засобів.

Інтерес до ділового спілкування значно виріс в останній час як до процесу взаємодії суспільних суб'єктів заради досягнення певної мети: обмін діяльністю, досвідом, інформацією, здібностями, результатами діяльності тощо [8]. Можна зробити висновок, що існує продуктивна думка для аналізу усного ділового спілкування, про те, що ділова бесіда повинна сприйматися як розумний у самому широкому сенсі усний мовленнєвий контакт між людьми, які пов'язані інтересами справи, які мають необхідну владу для встановлення ділових стосунків, розв'язання ділових проблем та розробки конкретних підходів до їх вирішення [6]. Статусно-рольовий підхід розглядається в роботах багатьох спеціалістів з проблем ділового спілкування, які підкреслюють, що сторони ділового спілкування виступають в офіційних статусах, які визначають необхідні норми та стандарти поведінки людей [9]. При цьому статусно-рольовий аспект доповнюється критерієм цілі. Ділове спілкування є засобом організації та оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: наукової, комерційної. Даний підхід певною мірою співвідноситься з моделлю тривимірного керівного мислення, яке має на меті розв'язання трьох завдань:

- організаційно-технічних;
- соціально-психологічних;
- впровадження загальної ефективності виробництва.

Тобто його основними складовими є продукт – людина – ефективність. Ці параметри корелюють з такими основними принципами ділового спілкування як предметна діяльність (справа, на основі якої та з приводу якої виникає спілкування).

Аналіз основних концепцій ділового спілкування дозволяє заключити, що тільки логічно обґрунтований комплексний підхід до проблеми дозволить отримати найбільш повне уявлення про ділову міжособистісну комунікацію як особливий вид мовної діяльності людини, яка виявляється на різних рівнях соціальної системи та в різних мовах.

Якщо казати про семантику відношення протиставлення та мовні засоби його актуалізації в діловій англійській мові, в даному випадку, в діалогічному дискурсі, то можна відмітити, що відношення протиставлення представляє собою зафіксований у мові результат логіко-розумової процедури співвідношення, порівняння та виявлення протиріч, які відображають пізнавальну категоричну діяльність людського мислення.

Оскільки середовищем дискурсу–угоди як окремого типу ділового мовлення є конфліктність, яка оцінюється знаком "-" та урівнюється кооперативністю (знак "+" – як умова здійснення та продовження комунікації), відношення протиставлення в структурі переконання представляє особливу значимість. Приділяючи увагу до того факту, що ми розглядаємо дискурс як спільну діяльність комунікантів, ми приділяємо увагу аналізу протиставлення у суміжних репліках діалогічних одиниць / діад.

Протиставлення в діадах реалізує прагмаустановку на контраргументації та актуалізується у граматичній категорії заперечення. При наявності лексичного та синтаксичного паралелізму, протиставна частка *not* бере участь у організації протиставної конструкції.

Lara said frankly, I was stunned when I heard that your Board turned us down. We are going to put up over a hundred million dollars to improve this neighbourhood and yet you refuse to...

Edith Benson cut her short. Lets be honest, Miss Cameron. You're not putting up the money to improve the neighbourhood. You're putting up the money so Cameron Enterprises can make more money. (Sheldon).

Репліки опонентів містять поняття одного роду та частка *not* бере участь у створенні структури протиставних відношень на рівні ознак денотата. Відношення протиставлення посилюється за рахунок додання протилежного змісту у структуру наступного речення.

Значення заперечення є добрим контекстом для реалізації категорії протиставлення.

Robin beamed. "Oh, marvelous" he said, than added hurriedly' that is, its marvelous you haven't yet made decision, but its marvelous not to have an agent. In fact', he said, 'it isn't at all good not to have an agent. It is rather worrying not to have an agent.'

Jordan was still grinning. 'I'm not too worried.'

'No, but you might be, Mister Cain...'(Stratton)

У даному фрагменті висловлення протиставлення посилено сполучником *but*, який передає інваріантне значення протиставлення. Сема відношення протилежності домінує в його значенні, що пояснює вимогу даного прийменника в репліках опонента.

(I) 'Of course we expect to make money,' Lara said. 'But the only way we can do that is to help you people. We are going to make the living conditions in your area better, and...'

'Sorry. I don't agree. Right now, we are a quiet little neighborhood. If we let you in, we are going to become a higher density area – more traffic, more automobiles, more pollution. We don't want any of that'. (Sheldon)

(2) 'Nobody in this world but Emma Harte would have come up with such a preposterous proposition' Sebastian Cross cried indignantly...

'Think what you will,' she said a slight pause. But regardless of whoever formulated the deal, that's it as I've outlined it. It's a take it or leave it situation.' (Bradford)

(3) 'Five hundred a year!' I shouted. 'only that at the beginning; but you are to have an overriding commission of one per cent on all business done by your agents, and you may take my word for it that this will come to more than your salary.'

'But I know nothing about hardware.'

'But my boy, you know about figures.' (Doyle)

Логічна операція протиставлення може проявитися через смислові відношення на основі аксеологічних опозицій. Структурно-семантична організація протиставних блоків-реплік включає контекстуальні антонімічні конструкції. У діловому діалогічному дискурсі протиставлення часто будується за рахунок залучення асоціативних зв'язків з урахуванням економічних факторів.

(1) The Plantagenet Investment lord said, 'Your resources are stretched thin, Jordan. Perhaps too thin.'

'We'll hit a world turnover of over four hundred million this year, with profits up to thirty million.'

'Before tax.' Marret stared hard at Jordan. 'I'm sorry, we aren't backing any extensions of the leisure complex...' (Stratton)

(2) 'Now, Paula here is what I think we might do how we might make a deal after all. Harte enterprises could buy fifty-two per cent of Aire Communications, shares. That gives you the control you insist you must have. You put in your management, reorganize as you wish, but you must let us stay with –'

'Just a minute, Mr. Cross,' Paula cut in rapidly, her irritation echoing in her voice. 'Before you go any further, I must point out, yet again that we wouldn't be interested. It must be a full buy out. One hundred per cent or nothing.' (Bradford)

(3) 'I want a raise, Mr. Cakebook,' I said.

'Why?'

'I'm about to get married. You're only paying me Ninety-five. Dollars a month, of course, with family to support I've got to think of money.

'Ninety-Five Dollars is a pretty good salary.' (Fitzgerald).

Демонстративній фазі в розвитку конфлікту, яку направлену як на консенсус, так і на дисенсус, відповідає на мовному рівні протиставлення займенників "я-ти", "ми-ви" [10; 11]. Протиставлення інтересів комунікантів маніфестується співвідношенням лексем у даній опозиції.

Ben: Now, Look here, William. I've bought timberland in Alaska and I need a man to look after things for me.

Willy: God, timberland! Me and my boys in those grand outdoor!

Ben: You've a new continent at our doorsteps, William. Get out of these cities they're full of talk and time payments and courts of law. Screw on your fist and you can fight for a fortune up there.

Willy: Yes, yes! (Miller)

У даному діалозі ініціатор угоди використовує займенник "I" на стадії уявлення предмета угоди. У діловій мові запевнення перевага надається займеннику "you", таким чином акцент зміщується на користь для опонента.

Збалансоване використання опозицій займенників створює атмосферу співробітництва. Та навпаки, стиль конкуренції маніфестується:

а) навмисним контрастом цих же займенників у синтаксичних конструкціях з протиставленням:

(1) We make you a good offer, you reject it. (Cronin).

(2) We'll continue to finance construction that's already under way. We'll see it through to completion; but then we have to see return on the investment; you must sell or lease the initial parts of the complex, before you go on to the next phase. (Ware)

б) збільшенням питомої ваги одного з компонентів опозиції:

'I cant do it. I told him, I'd like to do it as a favour. But I told you last night, I couldn't.'

'You can name your own price.'

'It isn't that. I cant do it. That's all'.

'A thousand apiece,' said the one who spoke good English.

'Don't make me feel bad,' I told him. 'I tell you true, I cant do it'.

'Afterwards when things are changed it would mean a good deal to you.'

'I know it, I m all for you. But I cant do it'.

'Why not?'

*'I make my living with this boat. If I lose her I lose my living...'
'I'm angry now', he said, I would like to kill you.'
'Oh, hell don't talk so much.'* (Hemingway)

Таким чином, категорія протиставлення – обов'язковий компонент семантичної структури дискурсу-угоди. Характер актуалізації цієї категорії визначається комунікативною установкою, а саме відношення протиставлення знаходить вираження чи в окремій одиниці, чи передається за допомогою особливої організації синтаксичних структур та співвідношення їх значень.

Оскільки комунікація розуміється як елемент людської діяльності, вивчення ділового спілкування повинно орієнтуватися на установки парадигми діяльності. Саме ідеї теорії мовленнєвої діяльності склали методологічну основу сучасної прагмалінгвістики, до задач якої входить встановлення необхідного зв'язку між мовними висловлюваннями як лінгвістичними об'єктами та соціальними діями.

Функціональний підхід знаходить логічне продовження в категорії дискурсу. Дослідження ділового спілкування за допомогою "дискурс-аналізу" дозволяє перейти інтегрального вивчення мовленнєвої комунікації в контексті соціальної ситуації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Конфуций. Изречения. – М., 1994. – 303 с.
2. Ксенофонт. Воспоминания о Сократе. – М., 1993. – 256 с.
3. Карпусь И. А. Деловой английский. – К., 1995. – 185 с.
4. Аристотель. Сочинения в 4-х томах. – Т. 4. – М., 1983. – 366 с.
5. Солощук Л. В. Невербальные компоненты коммуникации и дискурс // Вестник Харьков. ун-та. – 2002. – № 567. – С. 209-213.
6. Аристотель. Риторика // Античные риторика – М., 1998. – 285 с.
7. Ишмуратов А. Т. Конфликт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наукова думка, 1996. – 190 с.
8. Бороздина Г. В. Психология делового общения. – М., 1999. – 216 с.
9. Яшенкова О. В. Канали та медіуми ділової комунікації // Вісник Харківського національного університету. – Харків: Константа, 2002. – № 567. – С. 365-370.
10. Белова А. Д. Лингвистические аспекты аргументации. – К.: Астрей, 1997. – 310 с.
11. Зарецкая Е. Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. М.: Изд-во "Дело", 2001. – 479 с.

Матеріал надійшов до редакції 05.03. 2009 р.

Діброва В. А. Ділове об'єднання в розвитку об'єднання.

В данной статье исследуется развитие делового языка в обществе, особенности и способы выражения категории отрицания в деловом английском языке. Исследование категории отрицания в деловом английском языке в данное время является очень актуальным. Деловой английский язык имеет четкую профессиональную ориентацию и набор языковых способов и стратегий для восприятия беседы и дискуссии. Профессиональная ориентация непосредственно связана с категорией отрицания.

Dibrova V. A. Business Communication in the Development of Society.

In the article we research the development of business communication in society, the particularities and ways of expression of negation categories in English business language. The problem under consideration lies in researching of negation categories in English business language which is very actual nowadays. English business has definite professional orientation and the set of language methods and strategies for conversational perception and discussion. Professional orientation is closely connected with negation category.