

## ДИСКУРСИВНЫЕ МАРКЕРЫ ВЕЖЛИВОСТИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

ТЮРИНА С.Ю., канд. филол. наук

**Рассматриваются принципы эффективного речевого общения, общие положения теории вежливости, способы выражения вежливости в разных языках на материале фраз вежливого прерывания делового разговора. Сформулировано определение понятий «вежливость», «прерывание разговора».**

Ключевые слова: коммуникативные постулаты, деловое общение, категория вежливости, маркеры вежливости, прерывание речевого действия.

## DISCURSIVE MARKERS OF COURTESY IN BUSINESS COMMUNICATION

S.Yu. TYURINA, Candidate of Philology

**The article is devoted to the principles of effective speech communication, general concepts of the courtesy theory, styles of courtesy in different languages based on the material of polite interrupting phrases in business speech. The definition of courtesy and speech interrupting terms is presented.**

*Key words:* communication postulates, business communication, category of courtesy, markers of courtesy, interrupting of speech.

Речевой этикет реализует в общении категорию вежливости и связан с так называемыми постулатами речевого общения, которые делают возможным и успешным взаимодействие участников коммуникации. Г.П. Грайс<sup>1</sup> ввел коммуникативные постулаты в научный обиход и сформулировал их в виде основного принципа кооперации и четырех правил, вытекающих из этого принципа:

- постулат качества/истинности – сообщение не должно быть ложным;
- постулат количества/информативности – понимание сообщения зависит от его информативной насыщенности;
- постулат отношения/релевантности – переход говорящего к новому предмету разговора сопровождается сигналом о перемене темы;
- постулат способа/ясности выражения – выбор говорящим языкового кода, лексических и грамматических средств.

Принципы и постулаты общения носят разнородный характер. Они включают этические нормы, модели языкового поведения, но в основе коммуникативных постулатов лежит здравый смысл. Нарушение одного или нескольких из этих постулатов в той или иной степени влечет за собой коммуникативную неудачу. Но в ряде случаев постулаты общения могут нарушаться намеренно. Во-первых, это происходит в силу противоречивости самих постулатов, например, «будь вежлив» и «будь краток и ясен». Во-вторых, нарушения постулатов общения могут быть определены целью говорящего – поставить партнера по общению в неудобное положение или воздействовать на адресата.

Нарушения коммуникативных постулатов в естественной речи несут дополнительную нагрузку. Неожиданное изменение темы высказывания может нарушить целостность текста. Это свидетельствует либо об особой стратегии отправителя сообщения, либо указывает на ее отсутствие. Но, как правило, неожиданной сбой в теме диалога может быть оправдан коммуникативным намерением говорящего.

Принцип вежливости, как отмечается в лингвистической литературе, является основным в стратегии делового общения. Вежливость как предмет лингвистического изучения неоднократно привлекала к себе внимание отечественных и зарубежных языковедов. Проблематика вежливости как лингвистического феномена включает такие вопросы, как разра-

ботка концепции вежливости, изучение социально-психологических факторов, определяющих формы и функции вежливого поведения, установление взаимосвязи категории вежливости и типа дискурса, описание языкового выражения вежливости.

В лингвистике категория «вежливость» рассматривается в рамках общей стратегии речевого поведения или при анализе особенностей речевых актов в конкретном языке (извинения, благодарности, комплименты, выражения сочувствия и т.д.).

Способы выражения вежливости в разных языках зависят от структуры общества, в котором эти языки функционируют, и от принятых в нем моделей социального поведения.

В корейском языке, например, категория вежливости насчитывает следующие ступени: почтительная, уважительная, характерная для женской речи, учтивая, интимная, фамильярная и покровительственная. Для каждой формы вежливости характерен свой набор грамматических и лексических показателей, сигнализирующих разную степень вежливости.

Японский язык может служить хорошим примером языка с развитой системой форм вежливости. Так, в японском языке существует четыре грамматические категории уважительности, показывающие отношение говорящего к собеседнику и объекту высказывания.

В венгерском языке наряду с тремя эквивалентами «вы»-формы есть четвертая форма. Эта форма является наиболее вежливым способом обращения – вспомогательный глагол *tetszik*, «нравиться», форма инфинитива без местоимения.

Общие положения теории вежливости представлены в работе П. Браун и С. Левинсона.<sup>2</sup> Остановимся подробнее на этой теории как наиболее полной и непротиворечивой. Основным понятием этой теории является понятие «лицо» (*public self-image face*), под которым подразумевается позитивная социальная ценность, которой обладает каждый член общества. Любое действие совершается с целью сохранить «лицо» или избежать «потери лица».

Используя концепты «сохранение/ потеря лица», П. Браун и С. Левинсон разрабатывают общую теорию, в которой обосновывают предсказуемость в реализации категории вежливости, исходя из оценки «весомости» речевого акта. Эта весомость определяется следующими факторами: различием в соци-

альной дистанции и дистанции власти между говорящим и слушающим и трудоемкостью выполнения действия, связанного с угрозой «потери лица».

Основная мысль данной теории заключается в положении, согласно которому, чем больше говорящий создает угрозу потери лица для слушающего (*Face Threatening Acts*), тем вежливее он будет говорить.

Обычно различают «негативную» и «позитивную» формы вежливости (*positive and negative politeness*). Негативная вежливость связана с предоставлением свободы человеку, позитивная вежливость – с демонстрацией единства и солидарности.

Стратегии *позитивной вежливости* состоят в выражении солидарности говорящего со слушающим и выражаются в следующих линиях речевого поведения:

– проявление внимания и интереса к слушателю, т.е. прямое цитирование, вовлечение слушателя в диалог, стремление к согласию, учет желаний и склонностей слушающего;

– создание атмосферы внутригрупповой идентичности, т.е. использование диалекта, жаргона, обращения на «ты», эллиптических образований.

Стратегии *негативной вежливости* состоят в предоставлении свободы действий слушающему, что принято в традициях западной культуры и обычно понимается как норма вежливости. Эти стратегии сводятся к следующим линиям поведения:

– избежание прямых просьб и использование косвенных речевых актов;

– формулирование высказываний в смягчающей модальной упаковке;

– проявление уважения посредством принижения собственного положения и возвышения положения адресата, готовность извиниться;

– имперсонализация участников общения, т.е. использование пассивных и безличных конструкций, неопределенно-личных местоимений.

Нормы вежливости привязаны также к каналам современного делового общения (телефонный разговор, телеграммы, общение через факсимильную связь или через интернет), где они имеют свои особенности и правила.

Таким образом, принимая во внимание различные подходы к определению категории «вежливость», попробуем сформулировать собственное понимание данного явления с позиции изучаемого предмета исследования. В настоящем исследовании *вежливость* рассматривается как *речеведческая категория, реализующаяся в речи определенным набором лексико-грамматических и просодических средств, основной целью использования которой является достижение положительного коммуникативного эффекта*.

Как следует из определения, каждый из языковых уровней характеризуется наличием маркеров вежливости. На лексическом уровне предпочтение отдается нормативной лексике. Универсальными вежливыми средствами являются не только клишированные, стандартные фразы, но и такие положительно эмоционально окрашенные слова, как *fine, nice, good, please, kind, happy, very well* и др. На уровне грамматики используются полные, законченные предложения, правильной грамматической формы. Семьи вежливости реализуются за счет грамматической формы сослагательного наклонения, вопросительных и отрицательных конструкций, а также мо-

дальных глаголов. На уровне фонетики требуется четкость и тщательность полного варианта произношения, умеренная громкость звучания и использование просодических маркеров вежливости.

Все эти факторы необходимо учитывать в сфере делового общения для достижения положительного коммуникативного эффекта, определенного воздействия на партнера по диалогу, а также для поддержания с ним добрых отношений.

Установление отношений сотрудничества во многом зависит от понимания национально-культурной специфики категории вежливости и стратегий ее реализации в деловом дискурсе.

Следует отметить, что категория вежливости и правила ее употребления достаточно сложны в различных языках. Но принцип вежливости применяется в любой ситуации. Остановимся на ситуации прерывания разговора в деловом общении. Поскольку сам факт прерывания разговора трактуется как угроза «потери лица» собеседника, как невежливый речевой акт, то именно *вежливая* форма прерывания собеседника, вежливые языковые дискурсивные маркеры представляют интерес в плане достижения положительного эффекта общения в деловом дискурсе.

Данному вопросу посвящены, в основном, труды зарубежных ученых. Прерывание разговора само по себе рассматривается как невежливое и даже враждебное речевое действие. Прерывающий видится агрессором, а прерванный собеседник – невинной жертвой. Прерывание разговора рассматривается как демонстрация власти, силы, как попытка доминировать в диалоге: *Interruption is an intrusion, an attempt to dominate..., a violation of someone's speaking rights*.<sup>3</sup>

Прерывание трактуется как одна из основных стратегий контроля диалога. В то же время это нарушение правил и принципов экспектации (*expectational principle*) относительно правил мены коммуникативных ролей.

Исследователи разграничивают понятия «прерывание» (*interruption*) и «одновременное говорение» (*overlapping*). А. Беннет<sup>4</sup> говорит о прерывании разговора, когда нарушаются права одного из говорящих (*violating another speaker's right and obligations*). Чтобы говорить о прерывании разговора, необходимо владеть следующими знаниями о собеседниках и ситуации: тема и продолжительность разговора, как долго говорит каждый из участников, их взаимоотношения, как они относятся к факту прерывания, а главное – с какой целью один собеседник перебивает другого. Для определения понятия «одновременное говорение» (*overlapping*) достаточно использовать механические критерии, поскольку любой человек, услышав диалог или запись на кассете, может определить, когда два человека говорят одновременно.

«Одновременное говорение», или «накладывание реплик» (*overlapping*), рассматривается Д. Таннен как одна из стратегий поддержания постоянства течения беседы: *Overlapping is a way to keep the conversation going without risking silence*.<sup>5</sup> Прерывание трактуется исследователем как одна из стратегий контроля диалога: *Interruption has little to do with beginning to make verbal sound while someone else is speaking, though, it does have to do with issues of dominance, control, and showing interest and caring*.<sup>6</sup>

С. Маррей<sup>7</sup> говорит о прерывании разговора, когда один из участников неожиданно вводит новую тему, в то время как первый не дал никакого сигнала к смене темы.

Ex.2. – I think that...

– Do you want some more salad?

Заметим, что, с одной стороны, хозяин или хозяйка должны предлагать гостям угощение независимо от того, говорит кто-то или нет. Но, с другой стороны, если постоянно прерывать беседу (когда собираются что-то сказать или рассказчик дошел до кульминации), чтобы предложить угощение, это уже, вероятно, будет трактоваться как нарушение прав говорящего или же выражение каких-либо скрытых мотивов.

Отечественный ученый Т.П. Третьякова, рассматривая динамику развития речевого взаимодействия, говорит о его элементах, таких как начало контакта, его поддержание, *прерывание* и закрытие. *Прерывание* ученый трактует как явление, противоположное поддержанию контакта. Т.П.Третьякова приводит примеры стереотипов, с помощью которых осуществляется прерывание контакта. Высказывания, которые обслуживают этот тип речевого воздействия, основаны на побудительных структурах и призывают собеседника прекратить действие, в данном случае – речевое действие. Этот призыв может касаться следующих моментов:

– побуждение к прерыванию процесса говорения (причиной может служить недоверие к передаваемой информации или же раздражение говорящего);

– побуждение к смене темы разговора;

– побуждение к совершению какого-либо дополнительного действия.

Большую роль в трактовке понятия «прерывание разговора» играет индивидуальный стиль общения: *...interruption is a matter of individual perceptions of rights and obligations, as they grow out of individual habits and expectations*<sup>3</sup> Д. Таннен подробно описывает индивидуальные стили общения: *I call these styles «high-considerateness» and «high-involvement», because the former gave priority to being considerate of others by not imposing, and the latter gave priority to showing enthusiastic involvement.* Для одних факт прерывания разговора – это попытка лишить собеседника права говорить, а для других – это заинтересованность и участие в разговоре. Для первых характерны более длительные паузы, в то время как вторым кажется, что пауза затянулась, собеседнику нечего сказать, и пауза заполняется, чтобы избежать молчания.

Ученый отмечает, что индивидуальный стиль во многом зависит от принадлежности к определенному социуму. Д. Таннен приводит интересный пример, описывающий встречу Нэнси Рейган и Раисы Горбачевой. Во время встречи речевое поведение последней имело отрицательный коммуникативный эффект в связи с невозможностью для Нэнси Рейган прервать нескончаемую речь жены советского президента: *If cultural differences are likely to cause misjudgment in personal settings, they are certain to do so in international ones. I would wager that the much-publicized antipathy between Nancy Reagan and Raisa Gorbachev resulted from cultural differences in conversational style. According to Nancy Reagan, «From the moment we met, she talked and talked – so much that I could barely get a word in, edgewise or otherwise.» I suspect that if anyone asked Raisa Gor-*

*bachev, she would say she'd been wondering why her American counterpart never said anything and made her do all the conversational work.*<sup>8</sup>

Прерывание разговора обусловлено влиянием культурологических факторов. Культурно-обусловленные параметры этого влияния включают:

– индивидуализм в противопоставлении коллективизму;

– дистанцию власти;

– противопоставление «мужского» и «женского» типа культуры.

Вопрос об уместности прерывания разговора в ситуации делового общения довольно сложен. В данном исследовании процесс деловых переговоров рассматривается как единая коммуникативная цепь, которая выстраивается из поочередных периодов говорения и слушания. Собственно речевой акт включает этап обдумывания с продолжительными паузами и этап вербального формулирования с короткими паузами. Предполагается, что компетентный слушающий правильно интерпретирует подобные временные перерывы разной продолжительности.

В этой связи возникает вопрос о взаимоотношении между прерыванием и принятием паузы молчания, то есть, следует ли прерывать паузы молчания.

Общепринятым для эффективной коммуникации среди представителей западной деловой культуры является следующее: дать возможность говорящему партнеру закончить предложение и не терять времени на паузы (молчание). Однако финны, являясь представителями западной культуры, предпочитают не прерывать паузы молчания. Для восточно-азиатских, особенно японских, бизнесменов паузы этого рода вполне приемлемы, тогда как для представителей латинских, особенно итальянской, культур прерывание собеседника и даже одновременное говорение нескольких участников является признаком заинтересованности в теме обсуждения. Поэтому специального объяснения требуют вопросы, в каких случаях можно считать вежливым прерывание паузы и как это связано с культурно-обусловленными представлениями о вежливости.

Вероятно, проявление вежливости в речевом взаимодействии диктуется как особенностями личностного характера, так и соображениями культуры. Эти же факторы объясняют и различия в отношении к паузе.

Интересными представляются исследования материала деловых переговоров с участием представителей различных культур. Так, например, причиной неудачи немецко-финских переговоров однажды оказались различия в паузации немецкой и финской речи. Финны воспринимали немецкий речевой стиль как невежливо-резкий, поскольку неправильно интерпретировали речевые паузы: то, что немцы воспринимают как сигнал окончания высказывания, для финнов является лишь сегментирующей паузой.

Результаты исследований показали, что прерывание наиболее характерно для китайской стороны как в монокультурной, так и в межкультурной ситуации переговоров. Для китайской культуры прерывание является маркированным признаком. В целом стратегия прерывания в речевом поведении китайцев рассматривается как проявление определенных стереотипов, характерных для их языка и

культуры. В тех же ситуациях прерывание используется гораздо реже финнами и голландцами.

В исследованиях, проведенных на материале английских и итальянских деловых встреч, отмечается наличие значительного количества прерываний и одновременных высказываний. Участники, наделенные большей властью или влиянием, захватывают инициативу, и их высказывания перерастают в ряд монологов. Постоянное прерывание объясняется тем, что для латинских культур типичным является «полихронный» концепт времени<sup>1</sup>.

Однако результаты проведенных исследований не дают однозначного ответа на вопрос о вежливости или невежливости прерывания разговора, но в целом подтверждают универсальность концепта «вежливость».

В заключение сформулируем собственное определение понятия «прерывание разговора», принимая во внимание различные подходы к данному явлению и принципы его анализа.

В *деловом общении* прерывание речевого действия говорящим совершается в строгих рамках соблюдения принципов *вежливости*, которые лежат в основе стратегий и тактик речевого поведения партнеров по деловой коммуникации. *Прерывание разговора* в деловом общении в настоящем исследовании понимается с позиции теории речевой коммуникации как *преднамеренное речевое действие, обусловленное ситуативными, социальными, культурно-языковыми, профессиональными и индивидуальными факторами, производимое в целях реализации определенного коммуникативного намерения говорящего, использующего различные речевые стратегии и тактики для достижения своей цели.*

Для комплексного анализа явления прерывания разговора необходимо учитывать следующие факторы:

- особенности различных типов дискурса;
- индивидуальный стиль общения коммуникантов;
- принадлежность к определенному социуму;
- противопоставление «мужского» и «женского» типа культуры;
- статус, социальные роли и взаимоотношения собеседников;
- намерения собеседников (т.е. с какой целью они прерывают разговор или собеседника);
- влияние факта прерывания на ход всего разговора.

Прерывание рассматривается как нарушение речевой коммуникации. Поэтому для достижения эффективности речевого общения все усилия говорящего направлены на поиск и использование разнообразных средств, относимых к категории дискурсивных маркеров, обеспечивающих связность и целостность высказывания.

#### Примечания

<sup>1</sup> *Grice H.P.* Logic and Conversation // Syntax and Semantics. Vol. 3. – New York, 1975.

<sup>2</sup> *Brown P., Levinson S.* Politeness: Some Universals in Language Usage. – Cambridge, 1987.

<sup>3</sup> *Tannen D.* You Just Don't Understand. Women and Men in Conversation. – New York, 1990. – P. 192.

<sup>4</sup> *Bennett A.* Interruptions and the Interruptions Processes. – Vol. 4. – 1981. – P. 183-199.

<sup>5</sup> *Tannen D.* Ibid. – P. 192.

<sup>6</sup> Там же. – С. 168.

<sup>7</sup> *Murray S.* Towards a Model of Members' Methods for Recognizing Interruptions // Language in Society. – Vol.13. – 1985. – P. 164–187.

<sup>8</sup> *Tannen D.* Ibid. – P. 206.

Тюрина Светлана Юрьевна,  
ГОУВПО «Ивановский государственный энергетический университет имени В.И. Ленина»,  
кандидат филологических наук, доцент кафедры интенсивного изучения английского языка,  
телефон (4932) 26-98-64,  
ield@mail.ru