

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СИТУАЦИЯХ ПСЕВДОКОММУНИКАЦИИ

И.В. Пономарёва, С.В. Крестинский

Тверской государственной университет, г. Тверь

В данной статье рассматриваются особенности диалогической речи в сфере делового общения, представленной ситуациями неэффективной коммуникации. Изучение процессов неэффективной деловой коммуникации позволяет отметить, что нарушения вербального / невербального поведения коммуникативных партнеров создают дискомфорт и напряженность в общении, способствуют возникновению ситуаций псевдокоммуникативного характера.

Ключевые слова: деловая коммуникация, диалогическое взаимодействие, коммуникативная неэффективность, псевдокоммуникация.

В основе социального бытия лежит человеческое общение, поскольку оно является естественным способом существования человека. Будучи субъектом социального взаимодействия, человек живет не в мире изолированных световых или цветовых пятен, звуков или прикосновений; он живет в мире вещей, предметов и форм, в мире сложных интерактивных ситуаций [5: 121], в которых любое нарушение или несоблюдение норм речевого поведения может создать непонимание, дискомфорт, конфликт и даже коммуникативный срыв. Для ситуаций неэффективных контактов характерны: отсутствие общей коммуникативной цели, нежелание / неумение обозначить свои коммуникативные позиции, нежелание / неумение понять и принять интенции собеседника, неумение / неготовность сотрудничать, отсутствие понимания необходимости конструктивного диалога [8: 213]. Эти факторы, в свою очередь, могут привести и часто приводят к прерыванию вербального общения, в результате чего возникают паузы различной продолжительности, хезитации, вербальные лакуны, все те явления речевого общения, которые мы обозначаем в совокупности как коммуникативно значимый акт молчания, определяемый как сложная коммуникативная единица, которая, включая признаки знаковости и обладая некоторыми свойствами речевого акта, способна при наличии соответствующих субъективных контекстных условий передавать некоторую информацию, выражать самые разнообразные психологические состояния и быть маркером социального статуса и социальной принадлежности субъекта [4: 78]. В контексте общения коммуникативно значимый акт молчания под влиянием экстралингвистических факторов наполняется многочисленными смыслами и способен выполнять контекстуально обусловленные коммуникативные функции [3: 128], выступая,

таким образом, средством установления контакта, способом выражения различных психологических состояний, способом воздействия на формирование определенных эмоций и ощущений (постсиленциальный эффект) [4: 243]. В рамках другой терминологии аналогичную функцию в процессе речевой коммуникации выполняют паузы, которые «могут сказать о человеке не меньше, чем слова», они часто используются для усиления напряжения перед развязкой; «чисто физически, во времени, растягивая, увеличивая высказывание в длительности, а, следовательно, и в объеме, в весомости ... таким образом делая более основательным, интенсифицируя конфликт между пропозицией и ее языковой реализацией, провоцирующий рефлексию» [6: 196].

Являясь сложным и многогранным процессом, речевое общение охватывает все сферы жизнедеятельности человека: политическую, экономическую, социальную, духовную и т.д. Каждая сфера предполагает личностную и деловую коммуникацию, обладающие собственными содержательными характеристиками и признаками. Деловая коммуникация выступает важнейшей формой общения, которая, согласно Н.А. Коноплевой, означает обмен деятельностью, информацией и опытом для достижения определенного результата, решения конкретной проблемы или реализации определенной цели [2: 160]. Успешность и эффективность совместной деятельности во многом зависят именно от характера делового взаимодействия. Только владея основами деловой коммуникации, можно рассчитывать на положительный результат взаимодействия с деловыми партнерами, на достижение взаимопонимания и продуктивного сотрудничества.

По мнению Н.А. Коноплевой, основную задачу деловой коммуникации как процесса взаимодействия деловых партнеров, направленного на организацию и оптимизацию определенного вида предметной деятельности составляет продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений [2: 166]. Как считает автор, в процессе деловой коммуникации общение выступает как социальный механизм управления, позволяющий получать и передавать информацию, необходимую для осуществления какого-либо действия, коммуникативного намерения, принятия решения. Подобный процесс выступает как средство объединения деловых партнеров для совместного коммуникативного процесса решения задачи, порождения идей, выработки совместных решений. В деловом общении происходит передача конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений, при этом деловые партнеры стремятся выразить и понять эмоциональные переживания друг друга, показать себя с лучшей стороны, продемонстрировать свои личностные, интеллектуальные и психологические способности, заинтересовать партнера.

В процессе деловой коммуникации партнеры взаимодействуют независимо от симпатий и антипатий, при этом необходимо соблюдение

субординации и делового этикета. Важно, чтобы деловые партнеры были тщательно подготовлены к разговору и расположены к конструктивному общению [9: 114]. Для этого им необходимо продумать свое речевое и неречевое поведение с учетом индивидуальных особенностей делового партнера. Партнеров должны объединять единая цель, общность мотивов, координация индивидуальных действий.

Деловая коммуникация предполагает наличие строго обозначенных целей и задач, а также способов осуществления контактов; каждый сотрудник имеет определенные права и обязанности, которые определяют его поведение [1: 104]. Важно отметить, что отношения подчинения, зависимости и неравенства часто становятся причиной неэффективности обратной связи, неточности и неполноты передачи информации. Необходимо, чтобы каждый сотрудник знал о положении дел в целом для того, чтобы действовать разумно и осмысленно.

Важным условием деловой коммуникации, по мнению Ю.П. Платонова, является наличие благоприятного социально-психологического климата в коллективе, важнейшими признаками которого являются: доверие и высокая требовательность друг к другу; доброжелательная и деловая критика; свободное выражение собственного мнения; отсутствие давления руководителей на подчиненных; удовлетворенность принадлежностью к коллективу; принятие на себя ответственности за состояние дел в целом [7: 158]. Причем, как указывает автор, социально-психологический климат во многом зависит от формальных и неформальных взаимоотношений, возникающих в процессе деятельности и общения. Благоприятная атмосфера позволяет каждому человеку чувствовать себя частицей коллектива, обеспечивает его интерес к совместной работе, побуждает к справедливой оценке достижений и неудач. Отражая деловой настрой, трудовую мотивацию и степень социального оптимизма, психологический климат стимулирует работника, вызывает у него трудовой энтузиазм.

Степень эффективности речевой коммуникации определяется по результатам реализации двух коммуникативно значимых функций – взаимодействия и воздействия. В качестве условий обеспечения эффективности коммуникации выступают: способность оценить собеседника и в соответствии с этим выстроить свое речевое поведение; признание не на словах, а на деле наличия многообразия точек зрения; предоставление равных возможностей в получении необходимой информации для обоснования своей позиции.

Неэффективность диалогического взаимодействия во многом определяется степенью неадекватности смыслового восприятия информации, коммуникативных установок партнера и прогнозирования последующих этапов коммуникации.

В качестве личностных качеств коммуникантов, затрудняющих диалогическое взаимодействие, выступают: завышенная или заниженная

самооценка; неуверенность в себе; невнимательность, неорганизованность; неуравновешенность, вспыльчивость, несдержанность; обидчивость, ранимость; эгоистичность, самовлюбленность; раздражительность, придирчивость; конфликтность, агрессивность; скрытность, необщительность; подозрительность, недоверчивость; пренебрежение к интересам собеседника; сосредоточенность на своих желаниях; погруженность в свой собственный внутренний мир; психологическая зависимость от ситуативных факторов.

Коммуникативная неэффективность характеризуется совокупностью различных явлений, негативно влияющих на коммуникативный процесс, затрудняющих взаимопонимание, подрывающих взаимодействие, тем самым, способствующих возникновению ситуаций псевдокоммуникативного характера.

Примером неэффективного (псевдокоммуникативного) диалогического общения может служить диалогический фрагмент из пьесы С. Беккета «Catastrophe», представляющий особенности деловой коммуникации через общение режиссера (D) и ассистентки (A), которые готовят артиста на роль, создают сценический образ героя пьесы:

A: He's shivering. (Иницирующий речевой ход: ассистентка выражает обеспокоенность относительно того, что герой дрожит).

D: Bless his heart. [Pause.] (Ответная реплика – отклонение инициативы: режиссер не считает нужным что-либо менять).

A: [Timidly.] What about a little ... a little ... gag? (Иницирующий речевой ход: ассистентка делает робкую попытку внести свои предложения, тем самым проявить себя).

D: For God's sake! This craze for explicitation! Every i dotted to death! Little gag! For God's sake! (Реакция собеседника – отклонение инициативы: режиссер возмущен, разгневан, из чего следует: он главный, и творить здесь может только он).

A: Sure he won't utter? (Ассистентка делает уточнение: будет ли герой молчать?)

D: Not a squeak. Just time. ... [Irritably.] I can't see the toes. I'm sitting in the front row of the stalls and can't see the toes (Ответным речевым ходом режиссер сначала дает пояснение, затем проявляет раздражение и недовольство относительно того, что не видит пальцев ног героя).

A: I make a note. (Ассистентка реагирует мгновенно: делает запись в блокноте).

D: There's a trace of face (Иницирующий речевой ход: режиссер отдает очередное распоряжение ассистентке).

A: I make a note (Реакция ассистентки – запись в блокноте).

D: Down the head. Get going. Down the head (Иницирующий речевой ход: режиссер отдает ассистентке очередное распоряжение).

A: I make a note (Реакция собеседницы – «Записываю!»)

D: Get going! Get going! Bare the neck. The legs. The shins (Иницирующий речевой ход: испытывая глубокое внутреннее волнение, режиссер торопит ассистентку).

A: I make a note (Даже не пытаясь вникнуть в суть распоряжения, ассистентка реагирует мгновенно, причем, не попадая: вместо действий делает записи).

Через некоторое время ассистентка робко делает повторную попытку принять участие в творческом процессе, тем самым как-то проявить себя:

A: [Timidly] What if he were to ... were to ... raise his head ... an instant ... show his face ... just an instant.

Однако инициатива ассистентки резко отклоняется – режиссер возмущен, разгневан: творить здесь может только он (тематическая и эмоциональная рассогласованность реплик):

D: For God's sake! What next? Raise his head? Where do you think we are? In Patagonia? Raise his head? For God's sake! [Pause.] [10: 456–461]

Партнеры находятся в одном творческом процессе, но каждый в соответствии со своим должностным статусом: он творит, она реализует и воплощает его идеи. Оба хотят почувствовать свою значимость. Режиссеру это удается: он выразил себя, доволен своей работой. Интенции ассистентки не реализованы: она не допущена к процессу творчества, не понята, не услышана.

Коммуникативный сбой происходит по причине неадекватности речевого поведения режиссера: он может делать все, она – лишь то, что позволено, что в целом свидетельствует о псевдокоммуникативном характере общения. Нарушение диалогического взаимодействия происходит на коммуникативном уровне: несовпадение стратегий коммуникантов; неинформативность (неактуальность) сообщений; несогласованность тематического содержания реплик; на интерактивном уровне: неравнозначность чередования реплик, отсутствие сигналов порождения общего текста; на перцептивном уровне: несовпадение мировосприятия коммуникативных партнеров; несовместимость эмоционального состояния и психологического настроения.

Псевдокоммуникативные контакты представляют собой ситуации диалогического общения с нереализованными коммуникативными интенциями вследствие нарушения общих принципов коммуникативного взаимодействия на коммуникативном, интерактивном и перцептивном уровнях. Псевдокоммуникативный характер речевого взаимодействия подобного рода обусловлен: несогласованностью стратегий (соответственно, несовместимостью применяемых тактик) коммуникативных партнеров; неравными статусно-ролевыми позициями коммуникантов; нарушением правил и принципов, регулирующих речевое общение; ком-

муникативной некомпетентностью; несогласованностью действий; неадекватностью и необоснованностью речевого поведения коммуникативных партнеров.

Имея все признаки и характеристики коммуникативного процесса, псевдокоммуникативное взаимодействие, однако, характеризуется тем, что не обеспечивает полноценную реализацию коммуникативных интенций говорящих; не решает какую-либо неречевую проблему; не реализует коммуникативные установки собеседников. Тем самым, не выполняется основное предназначение коммуникативного процесса: отсутствует взаимодействие коммуникантов по достижению некоторой общей цели (речевой или неречевой), не реализуется функция воздействия, что становится причиной неэффективности общения, причиной возникновения ситуаций псевдокоммуникативных контактов.

Список литературы

1. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. М.: ИНФРА, 2015. 360 с.
2. Коноплева Н.А. Психология делового общения. М.: Высшая школа, 2008. 220 с.
3. Крестинский С.В. Невербальные средства коммуникации и акт молчания // Вестник ТвГУ. Серия: Филология. 2019. № 4. С. 127–133.
4. Крестинский С.В. Коммуникативно значимое молчание в структуре языкового общения. Монография. Тверь: ТвГУ, 2022. 252 с.
5. Лурия А.Р. Лекции по общей психологии. СПб.: Питер, 2010. 326 с.
6. Миловидов В.А. Пауза как средство организации рефлексии в процессе восприятия литературно-художественного текста // Вестник ТвГУ. Серия: Филология. 2018. С. 196–202.
7. Платонов Ю.П. Социальные статусы и социальные роли. М.: Гуманитарная мысль, 2007. 230 с.
8. Пономарёва И.В. Нарушение принципов вербального общения как признак псевдокоммуникации // Вестник УдГУ. Серия: История и филология. 2021. Том 31. № 2. С. 209–214.
9. Руденский Е.В. Основы психотехнологии делового общения. М.: ИНФРА, 2003. 180 с.
10. Beckett S. Catastrophe. The complete dramatic works. London, 1986. P. 456–461.

Об авторах:

ПОНОМАРЁВА Инна Владимировна – кандидат филологических наук, доцент кафедры иностранных языков естественных факультетов ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»; e-mail: ivponomaryova@mail.ru

КРЕСТИНСКИЙ Станислав Владимирович – кандидат филологических наук, доцент, заведующий кафедрой иностранных языков естественных факультетов ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»; e-mail: stas54@mail.ru

THE FEATURES OF BUSINESS COMMUNICATION IN THE SITUATIONS OF PSEUDOCOMMUNICATIVE CONTACTS

I.V. Ponomaryova, S.V. Krestinsky

Tver State University, Tver

The purpose of the article is the study of the features of dialogic speech in the field of business communication, represented by the ineffective communication situations. The research of the processes of ineffective business communication allows comprehending that disorders of the verbal / nonverbal behavior of communication partners create discomfort and tension in communication, contribute to the situations of pseudocommunicative character.

Keywords: *business communication, dialogic interaction, communicative ineffectiveness, pseudocommunication.*

About authors:

PONOMARYOVA Inna V. – Candidate of Philology, Associate Professor, Foreign Languages for Sciences Department, Tver State University, e-mail: ivponomaryova@mail.ru

KRESTINSKY Stanislav V. – Candidate of Philology, Associate Professor, Head of Foreign Languages for Sciences Department, Tver State University, e-mail: stas54@mail.ru