

ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА – ВАЖНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ КУРСА «ЯЗЫК И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Речевое поведение, культура речи определяют степень профессиональной компетенции человека. Знание правил речевого поведения и понимание его национальных и гендерных особенностей помогают при установлении контактов в деловой коммуникации. Рассматриваются требования к речевому поведению в деловом взаимодействии, национальные и гендерные особенности речевого поведения специалиста как важное и необходимое направление в курсе «Язык и этика делового общения».

Ключевые слова: речевое поведение, гендерные и национальные особенности, деловые контакты, общение, коммуникативные барьеры, профессиограмма.

Роль общения в человеческой жизни огромна. Успех специалиста зависит не только от его профессионализма, но и от его умения общаться с людьми, с которыми он работает. В современном мире расширяется сфера деловых контактов, повышается ценность личности, и немаловажное значение приобретает речевое поведение любого специалиста. Речевое поведение – сложное явление, и связано оно не только с личностными свойствами человека, но и с особенностями его воспитания, социальной и национальной средой, местом рождения и обучения, профессией, культурой. Речевое поведение, с одной стороны, стереотипно, а с другой – индивидуально в речевых проявлениях. «Новый словарь методических терминов» определяет речевое поведение как форму взаимодействия человека с окружающей средой, выраженную в речи, обусловленную ситуацией, задачей, условиями общения, коммуникативными потребностями, национально-культурной спецификой поведения участников общения.

Индикатором общей эрудиции человека, особенностей его интеллекта, мотивации поведения и эмоционального состояния является речевое поведение. Требования к речевому поведению в профессиональной сфере просты. Это – ответственность за каждое слово, выразительность речи, соблюдение норм речевого этикета, логичность высказывания, точность, естественность. Практически в каждой профессии речевое поведение является инструментом и условием успешности. В. И. Курбатов разработал коммуникативную профессиограмму. Эта профессиограмма показывает, что для успеха в профессиональной деятельности и корректировке речевого поведения специалист должен:

- знать речевой этикет и уметь им пользоваться;
- владеть техникой, логикой, культурой речи;
- правильно формулировать цели и задачи предстоящего общения;

- знать законы построения правильной, убедительной речи, владеть основами ораторского искусства;
- уметь организовать общение и управлять им;
- владеть навыками и приёмами делового общения, его тактикой и стратегией;
- уметь вести различные по характеру и цели варианты общения: беседу, собеседование, полемику, дискуссию, переговоры, совещание;
- иметь навыки аргументации своих доводов;
- владеть богатством языка;
- уметь словом проявить эмпатию, адаптировать партнёра или аудиторию к общению, корректировать ход общения.

Автор отмечает, что «это всего лишь малая толика чисто профессиональных навыков, без которых нет и не может быть профессионала. Умение говорить и быть понятым правильно, слышать и понимать самому, убеждать, создавая доверительные отношения, искренне сочувствовать – всё это важнейшие глубинные характеристики коммуникативной профиограммы» [3: 7-9].

В своей монографии Е. В. Харченко, анализируя учебники и учебные пособия для специалистов разного профиля, отмечает, что в них проблема профессионального общения либо игнорируется, либо даются положения, не учитывающие специфику деятельности. Исследователь делает вывод о том, что «в большинстве случаев пособия, ориентированные на обучение представителей коммуникативных профессий, практически не затрагивают такую важную область, как вербальное поведение профессионала, а в некоторых учебных пособиях ответственность за результат взаимодействия перекладывается на клиента, и даются рекомендации, как тот должен, а чаще, не должен себя вести» [10:24]. Однако именно на специалисте лежит ответственность за успешную коммуникацию и взаимодействие, т. к. это часть его профессиональных обязанностей. Проблема в том, что в настоящее время речевое поведение специалистов разного профиля не соответствует общепринятым нормам и требованиям. Неприятие вызывает не только лексика, но и собственно манера говорения, интонация, дикция, темп речи, громкость голоса. Речевое поведение учителей, медицинских работников, менеджеров, редакторов, чиновников, работников сферы обслуживания и многих других достаточно часто приводит к коммуникативной неудаче, непониманию и конфликту. Всё это в деловой коммуникации становится барьером.

Причины могут быть разные: особенности интеллекта, неодинаковое понимание предмета разговора, различный словарный запас, отсутствие единого понимания ситуации общения, некорректное речевое поведение и т.д.

Распространёнными ошибками в речевом поведении может быть и использование просторечной лексики, жаргонизмов, слов-паразитов, бедность лексических средств, нарушение лексической сочетаемости, речевая недостаточность или речевая избыточность, неверное использование синонимов, антонимов, омонимов, паронимов. Все эти ошибки приводят к

коммуникативному барьеру и негативной оценке речевого поведения. По мнению Е. В. Харченко, специфика взаимодействия людей разных профессий состоит:

- в специфике построения речевых стереотипов, осуществляемых в соответствии со стратегиями действий, которые формируются в профессиональном сознании;
- в специфике образов сознания, отражающих предметы конкретной корпоративной культуры;
- в учете этнокультурной специфики, которая во многом определяет нормы речевого поведения профессионала [10: 37-38].

Исследователь считает, что необходимы стандартные речевые формулы, которые позволят ввести фирменный стиль, выровнять общую культуру, т.к. именно отсутствие закреплённых деловых форм приводит к подбору фраз из бытовой речи, использованию просторечия. Всё это в результате приводит к барьеру в коммуникации. Появляется барьер из-за различий в речевом поведении как представителей одной культуры, так и представителей разных культур [9: 103-106].

Знание правил речевого поведения в своей стране и понимание национальных особенностей речевого поведения помогает при установлении контактов в деловом общении с зарубежными партнёрами. В каждой стране и у каждого народа есть своя система правил.

В. Овчинников в книге «Сакура и дуб» описывает особенности японского речевого поведения. В Японии придают большое значение подтексту и чаще намекают, а не декларируют, избегают судить о поступках и характере человека в целом, а делят его поведение на изолированные области, в каждой из которых могут быть свои правила. Японцы постоянно употребляют слово «хай» – да, но это слово далеко не всегда означает утверждение. Умение чётко, ясно, прямолинейно выражать свои мысли несовместимо с японским представлением о вежливости и учтивости.

Подтексту придают большое значение и англичане. Английские традиции предписывают сдержанность в суждениях как знак уважения к собеседнику, который может придерживаться другого мнения. Как и японцы, англичане избегают категоричных утверждений или отрицаний. Они используют конструкции «мне кажется», «я думаю», «возможно, я не прав».

Т. В. Ларина отмечает, что англичане предпочитают в общении «*Small talk*» – бессодержательный разговор, поверхностное, неоткровенное общение, которое используется для заполнения пауз, создания доброжелательной психологической атмосферы, установления контакта [4: 77]. По мнению В. В. Фениной, именно в таком типе общения реализуются важные культурные ценности англичан – дистантность и недоговорённость [8: 77].

Для американского речевого поведения характерна открытость, преувеличение и эмоциональность. Британский лингвист Р. Д. Льюис приводит интересные примеры сопоставления выражения одной и той же мысли американцами и британцами [5: 242].

Американцы

«У Джека «поедет крыша» от вашего предложения».

«Вы, наверно, шутите?»

«Это прекрасный сценарий».

«Бухгалтерия сведет меня с ума».

«Меня загнали в угол».

«Мы ошарашили потребителей ценниками».

«Ради этого он из кожи вылезет».

Британцы

«Наш начальник может не согласиться с этим».

«Хм, это интересная идея»
(несогласие)

«Можно найти способ, как это сделать».

«Бухгалтеры будут сопротивляться».

«У меня нет другого выбора».

«Мы слишком завысили цену на товар».

«Он сделает все возможное, чтобы добиться успеха».

Выражение американцев «отложить предложение» (*«tabling a proposal»*), означает, что они хотят отменить решение, в то время как англичане понимают это выражение как сигнал к немедленным действиям. Если англичане обещают что-либо «к концу дня» (*«by the end of the day»*), это значит, что дело будет выполнено не в течение 24 часов, а тогда, когда они завершат свою работу [7: 32-33].

Французы любят конкретность, точность, ясность, на французском языке трудно замаскировать мысль.

Русский язык отличает богатство лексического состава, эмоциональность, большое количество уменьшительно-ласкательных суффиксов, разнообразие языковых средств для выражения оттенков отношения к миру, стране, семье, людям. При этом русскому языку свойственна категоричность в суждениях, императивность.

В русском речевом поведении употребительны формулы: *Дайте / Сделайте / Читайте / Пишите / Выполняйте*.

Для актуализации вежливости между говорящими и снижения категоричности высказывания существует ряд языковых средств: «*пожалуйста*», формы «*ты – вы*», преуменьшение: «*чуть-чуть*», «*на минутку*». Могут быть вопросительные высказывания: «*Не могли бы Вы передать мне документы?*»

Для русских характерными ответами на вопрос: «*Как дела?*» являются: «*Ничего*» / «*Нормально*» / «*Все в порядке*» / «*Хорошо*».

В русском языке распространены слова со значением «долженствования», «необходимости», «вынужденности»: *Я должен* (вместо «*хотел бы*»), *Мне необходимо* (вместо «*предпочел бы*»), *нужно* (вместо «*желательно*»).

В деловой коммуникации также должны учитываться и гендерные особенности речевого поведения.

Гендер – различия в поведении и ролевых моделях женщины и мужчины. Мужская ролевая модель ориентирована на признание, автономию,

самостоятельность. Женская – на социальную компетентность, способность устанавливать и поддерживать отношения.

Стереотипы поведения мужчин и женщин формировались столетиями. Мужской стиль поведения связан с решительностью, активностью, целеустремленностью. Женский стереотип поведения – эмоциональность, чувствительность. В связи с этими стереотипами мальчиков воспитывали, прививая им такие качества, как сила, настойчивость, уверенность в своих силах, а девочек учили быть нежными, заботливыми, послушными, кроткими. Жизнь в настоящее время изменилась, но стереотипы оказали заметное влияние на взаимоотношения в деловой коммуникации.

Представляют большой интерес исследования речевого поведения женщин и мужчин в профессиональной коммуникации. В результате длительной работы лингвистов по исследованию гендерной специфики профессионального общения установлено, что мужчины реже согласны с критикой, чаще прибегают к иронии, ссылкам на авторитеты, используют меньше речевых средств, выражающих неуверенность, и в результате производят впечатление более компетентных и уверенных в себе. В публичной сфере мужчины злоупотребляют временем для вербальной самопрезентации, и там, где речь формирует статус, мужчины говорят больше [2].

Исследователи отмечают, что для женского речевого поведения характерна вежливость, мягкость, отсутствие доминантности. Для женщин больше характерна реализация косвенных ответов, переспросы, отрицательные конструкции. Процесс разговора важнее его результата. В их речи часто присутствуют уменьшительно-ласкательные суффиксы, восклицательные предложения. Они уделяют большее внимание манере, тону, стилю общения, используют в качестве аргументов примеры из личной жизни и жизни знакомых. Женская речь, по мнению исследователей, более эмоциональна, в ней множество сравнений, гипербол [1].

Рассказывая о чем-либо, женщины приводят многочисленные, по мнению мужчин, детали и подробности, несмотря на то, что сами предложения короче и многочисленнее. Отмечается также большое разнообразие речи в интонационном плане.

В письменной речи женщины используют множество вводных слов и модальных конструкций, выражающих различную степень неуверенности и предположительности (может быть, по-видимому, по-моему, вероятно, возможно).

Они склонны к употреблению стилистически окрашенных слов, книжной лексики. Также используют коннотативные нейтральные слова и выражения, эвфемизмы. Достаточно часто встречаются в речи конструкции *наречие + наречие* (очень хорошо, совершенно изумительно).

Активно используются разнообразные знаки препинания. В целом письменная речь женщин имеет высокую эмоциональную окраску [1].

В мужском речевом поведении общение ориентировано на результат, на принятие решения. Они склонны к диалогу в общении, любят поспорить, демонстрируя компетентность и доказывая свою правоту. Мужчины

предпочитают логику и факты, категоричность формулировок, безапелляционный тон, избегают эмоциональных разговоров. В устной речи большее внимание уделяют не форме речи, а ее содержанию. Ассоциативные ряды в мужской речи короче и рациональнее женских, вопросы используются в два-три раза реже, чем у женщин. Также мужчины плохо понимают подтекст и намеки, иронию в свой адрес, слабо различают интонационные оттенки оформления речи.

В письменной речи мужчины используют большое количество абстрактных существительных, часто употребляют вводные слова, имеющие значение констатации (очевидно, несомненно, конечно).

При передаче эмоций в мужской речи больше однообразных лексических приемов, сниженной лексики, несоответствия знаков препинания эмоциональному накалу речи [1].

Несмотря на то, что различия между речью мужчин и женщин не столь значительны, не проявляют себя в любом речевом акте и не являются определяющим фактором коммуникации, они могут быть причиной речевых конфликтов в межгендерном общении. Причинами этих конфликтов могут быть: вербальная агрессия, изменение темы разговора, разное понимание подтекста, разное значение вопросительной интонации, разные подходы к обсуждению аргументов.

Изучение особенностей речевого поведения специалистов различного профиля, национальных и гендерных особенностей речевого поведения помогают студентам понять специфику делового общения, так как от культуры общения в целом и речевого поведения специалиста в частности во многом зависит эффективность, успешность профессиональной деятельности и микроклимат в коллективе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. **Земская Е.А., Китайгородская М.А., Розанова Н.Н.** Особенности мужской и женской речи//Русский язык в его функционировании/Под ред. Е.А. Земской и Д.Н. Шмелева. М., 1993. – С.96-136.
2. **Коатс Дж.** Женщины, мужчины и язык // Гендер и язык. М., 2005. – С.96-223.
3. **Курбатов В.И.** Стратегия делового успеха. Учебное пособие для студ. вузов. – Ростов-н/Д: Феникс, 1995. – 416 с.
4. **Ларина Т.В.** Категория вежливости и стиль коммуникации: сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций. – М.: Языки славянских культур. 2009. – 516 с.
5. **Льюис Р.Д.** Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ – 2-е изд. – М.: Дело, 2001. – 448 с.
6. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам). Э. Г. Азимов, А. Н. Щукин. – М.: Изд-во ИКАР, 2009. – 448 с.
7. **Стровский Л. Е.** Кросс-культурные коммуникации в международных экономических отношениях: Учебное пособие. – Екатеринбург, 2002. – 62 с.
8. **Фенина В. В.** Речевые жанры и светская беседа в англо-американской и русской культурах. Автореф. дисс... канд. филол. наук, Саратов, 2005. – 20 с.
9. **Харченко Е. В.** Моделирование речевого поведения в профессиональном общении // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Лингвистика. –2006– № 6(61) – С. 103-106.
10. **Харченко Е.В.** Модели речевого поведения в профессиональном общении. – Челябинск, 2009. – 336 с.