

УДК 37.032

Н.М. Фрицлер

*Университет Райн-Рур (Бохум, Германия),
Университет Нидеррайн (Менхенгладбах, Германия),
Университет ИОМ (Эссен, Германия)*

РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ СВЕТСКОЙ БЕСЕДЫ В МЕЖКУЛЬТУРНОМ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Рассматриваются светская беседа как жанр и ее значимость для успешного осуществления делового общения с зарубежными партнерами – реальными и потенциальными. Особое внимание уделяется трудностям, которые испытывают участники такой беседы. Отдельно рассматриваются навыки и умения светской беседы, важнейшими из которых являются подбор темы и активное слушание, включающее язык тела и жестов, паузирование, уточнение, перефразирование, умение задавать различные виды вопросов. Даны рекомендации по межкультурному общению.

**СВЕТСКАЯ БЕСЕДА; ОФИЦИАЛЬНОЕ И НЕОФИЦИАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ;
МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ; НАВЫКИ СВЕТСКОЙ БЕСЕДЫ.**

Светская беседа (*общеупотребительным и в русском языке является английское *small talk**) составляет неотъемлемую часть делового и социального общения, выполняющую целый ряд очень важных функций. Этот речевой жанр начал формироваться в эпоху Просвещения, т.е. на протяжении XVII-XVIII вв., в королевских дворах ведущих европейских государств, прежде всего, во Франции, затем в Великобритании, где приобрел небывалый расцвет в эпоху царствования Королевы Виктории. Впоследствии этот жанр распространился практически по всему миру, и в настоящее время присутствует в практике деловой коммуникации как один из ее компонентов (в значительной степени ритуального характера).

В Россию этот жанр, как и многие другие европейские привычки, был «привезен» Петром Первым и закрепился не только в столичном дворе, но и среди знати поместного дворянства провинции. В Российской Империи светская беседа была необычайно распространена на балах, приемах и различных раутах вплоть до Октябрьской революции 1917 г., после чего на долгие годы вышла из употребления, как и многие другие атрибуты буржуазной жизни. В первые годы советской власти жанр светской беседы утратил свою значимость, начав свое постепенное возрождение в 60-70е годы прошлого века.

Интересно, что некоторые словари определяют светскую беседу как неформальный дружеский разговор на темы, не являющиеся важными для собеседников [1].

При этом значимость светской беседы, несмотря на поверхностность и кажущуюся легкость обсуждаемых тем, нельзя недооценивать, хотя бы в силу важности для бизнеса тех ситуаций, в которых она имеет место, например:

- во время первичного знакомства с потенциальным партнером;
- перед началом, а нередко и по завершении деловых переговоров;
- во время кофе-пауз на таких мероприятиях, как конференции, симпозиумы, деловые встречи, тренинговые сессии, семинары и др.;
- в процессе общения с возможными клиентами и партнерами в ходе работы выставки или ярмарки;
- во время обеда или ужина с потенциальными или реальными партнерами, клиентами, заказчиками и др. (исключение составляют деловые завтраки или ланчи, которые организуются сторонами специально для обсуждения рабочих вопросов);
- на приемах и разного рода раутах, проводимых как компаниями, так и государственными или общественными организациями.

В этой связи можно сказать, что важнейшей функцией светской беседы является установление отношений с другой стороной – в ситуациях первичного знакомства и поддержание этих отношений – в ситуациях уже имеющегося, сложившегося ранее контакта. Кроме того, существенной является роль светской беседы при соблюдении того или иного ритуала, принятого в обществе для конкретных ситуаций. К таким ритуалам можно, например, отнести *small talk* перед началом переговоров, что в разных культурах происходит по-разному. Нередко светская беседа служит в качестве заполнителя пауз, возникших в ходе делового общения между сторонами.

В ходе светской беседы каждая из сторон пытается как-бы «примерить» на себя возможные будущие отношения с собеседником, производя своего рода оценку его речевого поведения, включая манеру говорить, слушать, шутить, жестикулировать и др. Если уже на этом начальном этапе знакомства у одной из сторон возникает чувство напряженности или настороженности, второй встречи с данным потенциальным партнером, вероятнее всего, не будет. Светская беседа позволяет без риска потери лица не продолжать контакт, изначально не внушающий доверия.

Для многих главная трудность *small talk* заключается в **необходимости проявить инициативу и самому подойти к незнакомому человеку, представиться и начать с ним беседу.** Такая ситуация может возникнуть на конференции или семинаре, когда участникам, не знакомым друг с другом, предоставляется возможность неформального общения во время перерывов. И если на отечественных мероприятиях подобное общение проходит в целом естественно, то на зарубежных форумах трудностей возникает гораздо больше. Они могут быть вызваны, в частности, необходимостью общаться на иностранном языке, которым в таких ситуациях надо владеть довольно свободно. Один лишь этот фактор,

особенно если человек не уверен в своих знаниях, оказывает на него парализующее действие и, таким образом, способствует созданию определенного дискомфорта и напряженности в ходе коммуникации. Однако нередко даже при наличии хороших разговорных навыков на иностранном языке человек не может вступить в легкий и непринужденный разговор с иностранным участником, поскольку не знает а) как это сделать и б) какой может быть реакция собеседника (в смысле, готов ли и хочет ли этот человек с ним общаться).

Проявление инициативы в светском общении на каком-либо мероприятии у многих людей начинается с преодоления себя, поскольку им сложно побороть внутреннее чувство неловкости и неуверенности, которое их сопровождает в таких ситуациях. Рекомендации могут быть следующими:

1) Начинайте со специфики мероприятия, в котором планируете участвовать. Форматы светского общения существенно отличаются друг от друга как перечнем приемлемых тем, так и временем, отводимым на светскую беседу. Различной является также степень формальности в общении, тон которой также задается самим мероприятием. Так, на конференции он может быть более, а на семинаре – менее строгим. Многое зависит от количества участников, их статуса, а также созданных организаторами условий для более тесного знакомства, обмена мнениями и неформального общения.

2) Насколько это возможно, продумайте заранее, с кем вы могли бы и хотели бы пообщаться. На все крупные мероприятия, в том числе конференции, симпозиумы и др. всегда рассылается список участников. Встречи в более узком формате – семинары, тренинги, рабочие группы – обычно включают элементы самопредставления и обсуждения, и поэтому уже к первому перерыву у вас могут сложиться определенные предпочтения в плане будущих собеседников.

3) Подготовьте несколько тем для разговора, в которых вы почувствуете себя комфортно (некоторые темы будут предложены ниже). Подумайте, как вы могли бы развить каждую из них, какие вопросы были бы уместными.

4) Обязательно делайте «разбор полетов» после мероприятия, проанализируйте, что конкретно вам удалось, какие темы хорошо «работают», а какие – нет, и на что вам следует обратить внимание в дальнейшем.

Другой несомненной трудностью светской беседы является **выбор темы, которая могла бы быть интересной для партнера по коммуникации**. Авторы целого ряда публикаций, да и многие предприниматели утверждают, что есть определенный набор тем, который можно считать приемлемым для любой ситуации. К ним относятся погода, музыка, спорт, литература, достопримечательности и некоторые другие. О погоде любят говорить в Великобритании, Австралии, Новой Зеландии и Китае. Литературу и искусство с удовольствием обсуждают, например, в странах Южной Америки (в Аргентине, Чили, Венесуэле и Бразилии) или

Европы (во Франции и Италии). К этому перечню тем можно добавить политику (популярная тема в Австралии и Франции), а также все, что связано с едой – рестораны, блюда национальной кухни, гастрономия в целом (излюбленная тема для разговора во Франции и Италии).

Практика показывает, что с обсуждения погоды, безусловно, может начаться светский разговор, однако, во-первых, в некоторых ситуациях (например, во время кофе-паузы на семинаре, когда участники были включены в интересные профессиональные дискуссии) это может выглядеть странным, а, во-вторых, в целом ряде культур погода не рассматривается как тема для разговора. Даже англичане, известные своей приверженностью этой теме, уверяют, что обсуждают погоду далеко не так часто, как может показаться со стороны [2].

Такие темы, как музыка, спорт и литература могут представлять несомненный интерес для собеседников, но только при условии, что их вкусовые предпочтения совпадают. В каждом из этих миров существует огромное количество направлений, видов, жанров, своих героев и ярчайших представителей. Любителям большого тенниса, возможно, будет нелегко разговаривать на тему биатлона или других видов спорта. В музыке поклонники классики вряд ли захотят обсуждать такие современные направления, как рэп или диско. Что касается литературы, то эта область вообще представляется довольно сложной в качестве темы светской беседы, поскольку каждая культура все-таки живет своими собственными авторами и вдохновляется своими героями, которые могут быть неизвестными за пределами этой культуры, ведь произведения, особенно современных, писателей далеко не всегда переводятся на другие языки.

В этой связи важно подчеркнуть следующее: утверждениям экспертов в области международного делового этикета, безусловно, следует доверять, однако важно помнить, что в их рекомендациях речь идет о конкретных предпочтениях той или иной культуры, т.е. то, о чем люди любят говорить в своей местности и в своей среде. Начиная развивать контакты с компанией из той или иной страны, важно познакомиться хотя бы с некоторыми элементами ее культуры. Это может способствовать созданию более тесных и доверительных отношений с партнером.

А как быть, если вашей задачей является поиск потенциальных партнеров, например, в рамках мероприятий выставки или ярмарки, установление отношений с организациями или специалистами во время конференции или просто выстраивание своей сети контактов на каком-либо светском рауте? Во всех этих ситуациях вас будут окружать представители разных культур, говорящих, вероятнее всего, на английском языке. Беседу в таких случаях легче всего выстраивать вокруг собственно темы мероприятия или места, в котором оно проводится. Под последним имеется в виду как непосредственно помещение (например, университет, бизнес-центр, компания и др.), так и город, район города, регион или страна, в котором оно находится.

Даже являясь гостем какой-либо небольшой компании, располагающей совсем небольшим помещением, можно, тем менее, построить беседу вокруг предметов, которые вы видите вокруг себя, будь-то картины или фотографии на стенах, модели, панно, статуэтки, даже слоганы на развешанных плакатах. Проявляя интерес к подобным предметам, вы, тем самым, демонстрируете свое внимание принимающей стороне, а также начинаете разговор на близкую партнеру, а главное, безопасную тему.

Говоря о зарубежной практике бизнеса, можно выделить ряд культур, для которых светская беседа является неременным ритуалом делового общения, нередко составляющим его основную часть на начальной стадии знакомства партнеров. Искусством легкого непринужденного разговора лучше других владеют англичане, американцы, канадцы, французы, южные американцы [3]. В таких же странах, как Финляндия, Швеция, Германия и Япония светское общение в рамках деловых контактов, как правило, носит достаточно формальный характер и часто сведено к минимуму.

В завершение еще раз подчеркнем: правильно выбранная и предложенная собеседнику тема может послужить началом длительного и успешного сотрудничества. Ведь именно в ходе этой внешне легкой беседы стороны ищут точки соприкосновения, позволяющие им сделать первые выводы о возможной совместной работе друг с другом. Иногда это происходит неосознанно, на уровне чувств и ощущений, сигналом к возникновению которых, однако является слово или реплика (или предложенная тема) потенциального партнера.

Еще одну несомненную трудность светской беседы составляют **неловкие ситуации, как правило, возникающие в связи с неожиданным вопросом из области тем-табу**. Собственно трудным является достойный, без нанесения ущерба какой-либо из сторон, выход из таких ситуаций. К подобным темам-табу относятся, прежде всего, политика, религия, а также любые вопросы или высказывания, в той или иной степени, ущемляющие национальное или этническое достоинство любой из сторон. Нынешний этап развития человеческого общества отличается значительным числом столкновений и конфликтов, в которых переплетаются государственные, экономические, общественные и другие интересы.

К темам, которые следует избегать во время светской беседы, относятся также частная жизнь говорящих, подробности их личной биографии, уровень зарплат в компании или доходы конкретного человека. Например, не принято говорить о личной жизни в США, Канаде, многих европейских странах, неуместно задавать вопросы бизнесменам из Саудовской Аравии и Иордании об их женах и др. Одновременно вопросы о детях (но не о женах) являются вполне допустимыми, в частности в Кении [4].

При этом в целом ряде культур некоторые из перечисленных тем не воспринимаются как табу. Например, в Китае или Южной Корее вас могут спросить, каков ваш семейный статус. В этих странах это – не праздный вопрос, ведь партнер, имеющий семью, внушает больше доверия и имеет более высокий статус в обществе. То же самое можно сказать о Казахстане,

где развивать дальнейшие деловые отношения и создавать совместные бизнес-проекты предпочтут с компанией, интересы которой представляет замужняя женщина или женатый мужчина.

Интересно, что напряжение во время разговора могут вызвать и просто некоторые слова. Так, в Нигерии нежелательно произносить такие слова, как *колдовство (witchcraft)*, *джунгли (jungle)*, *хижина (hut)*, поскольку они несут негативный оттенок, напоминая говорящим о том, что Африка является экономически отсталым континентом. В ЮАР – стране, которую иногда называют страной-радугой в связи с большим количеством проживающих в ней национальностей и меньшинств – стоит избегать дискуссий о межэтнических различиях [4].

Практически в каждом обществе можно найти чувствительные для него темы. К ним относятся различные национальные проблемы, болезненное отношение к которым со стороны данного общества нередко основано на особенностях его исторического развития. В качестве примера можно привести такие темы, как ситуация с коренным населением в том или ином регионе (аборигены в Австралии), борьба с мафией (в Италии) или наркобизнесом (в Колумбии), спорные территории или исторически сложившееся особое положение отдельных областей (штаты Джамму и Кашмир между Индией и Пакистаном; Шотландия или Северная Ирландия в Великобритании). В любом разговоре, а не только в рамках светской беседы, следует избегать каких-либо комментариев на эти темы. Кроме того, люди, проживающие в каком-либо государстве, как правило, не любят, когда иностранцы критикуют их правительство, президента, парламент, королевскую семью и других представителей истеблишмента, при этом сами могут делать это часто и с удовольствием.

Одновременно следует быть максимально внимательным к предметам, составляющим национальную гордость той или иной культуры. Например, в Германии таким предметом является инженерное искусство в целом и автомобили, в частности. Мне не раз доводилось удивляться их отношению к технике: во-первых, твердому следованию инструкций (сначала прочитай, потом делай; у нас часто наоборот) и, во-вторых, стойкой верой в то, что «оно» (устройство) просто должно работать (у нас «Ого, оно работает!»). Во Франции чувство гордости составляют многие продукты питания, например, сыры, трюфели, вина, а также мода и, пожалуй, известный изящно-небрежный французский стиль. Китайцы гордятся своей древней медициной, итальянцы – своей кухней, а также произведениями эпохи Просвещения, которые были созданы их предками. У многих британцев чувство гордости связано с Британской империей и королевской семьей, у испанцев это чувство вызывают некоторые виды искусства (танцы) и народные традиции (коррида).

Совершенно очевидно, что следует избегать негативных высказываний в адрес предметов национальной гордости других культур, даже если они вам не нравятся.

Владение искусством светского общения с зарубежными партнерами предполагает наличие у говорящего определенных навыков, которые, с одной стороны, должны стать предметом отработки в рамках вузовской программы по иностранному языку, а, с другой – постоянно совершенствоваться самостоятельно каждым человеком, вовлеченным в международные проекты.

Важнейшим из таких навыков, необходимых для светского общения является *активное слушание*, которое означает полный настрой слушающего на своего партнера. Этот навык включает в себя следующие ресурсы:

а) Язык тела и жестов

Используя весь арсенал средств, которым слушающий располагает на уровне языка тела и жестов, он показывает говорящему, что следит за ходом его мыслей, с интересом воспринимает предлагаемую информацию, откликается на тот или иной эмоциональный импульс. При этом человек немного подается вперед, слегка наклонив голову, поддерживает с собеседником прямой зрительный контакт, иногда кивает головой, показывая, что воспринимает его мысль или соглашается с ним.

б) Полная концентрация внимания

Очень важно полностью сконцентрироваться на том, что говорит собеседник, не отвлекаясь на собственные мысли или на посторонние «раздражители», несмотря на то, что иногда это бывает трудно сделать, поскольку другой человек говорит медленно или с трудом подбирает нужные слова для выражения своих мыслей.

в) Поощрение говорящего к дальнейшей речи

Время от времени слушающий может сказать несколько слов, мотивирующих говорящего к дальнейшей речи, например: «Это интересно», «А как дальше развивались события?», «И какова была реакция X?»

г) Паузирование

Если говорите **вы**, делайте паузы в разговоре. Пауза даёт собеседнику возможность подумать и осмыслить то, что вы сказали. Она также даёт самому слушателю возможность как-бы на время отстраниться от себя (своих мыслей, оценок, чувств) и сосредоточиться на собеседнике. Это позволит создать между собеседниками отношения некоторой доверительности.

д) Уточнение или переспрос

Уточняя ту или иную деталь разговора, переспрашивая говорящего, вы, тем самым, показываете ему, что тема беседы представляет для вас интерес, и информация, которой с вами делится говорящий, имеет для вас большое значение.

е) Перефразирование (или парафраз)

Это попытка слушателя своими словами изложить ту информацию, которую он воспринял от собеседника. Используя технику перефразирования, мы показываем, что умеем слушать, запоминать и понимать то, что нам говорят.

ж) Развитие мысли

Выслушав говорящего, поняв и осмыслив сказанное им, слушающий вносит свою лепту в разговор, приводя примеры, анализируя или комментируя идею собеседника, тем самым показывая свою заинтересованность в обсуждаемой теме. В этом процессе важно не перебивать собеседника, если вы неожиданно вспомнили относящиеся к теме факты или просто хотите эмоционально откликнуться на его слова. Даже если ваш партнер отвлекся от темы и переключился на другую, мобилизует ваше внимание, не давая сказать вам ни слова, перебивать его, тем не менее, невежливо. Дождитесь (хотя бы короткой) паузы в разговоре и затем, извинившись, начинайте излагать свои мысли.

Другим важным навыком светской беседы можно считать **искусство задавать вопросы**. Существуют различные классификации вопросов, разработанных как для сфер профессионального, так и светского общения. Первые, как правило, направлены на достижение заранее заданных целей, носят строго функциональный характер, реализуют определенную логику их предъявления. Такими являются вопросы, например, составленные менеджерами по персоналу, в частности, при приеме сотрудников на работу, или подготовленные маркетологами для проведения рыночного исследования. С давних пор применяются методики на базе использования вопросов в сфере юриспруденции, являясь важной частью работы следователя. Можно также упомянуть область социологических исследований, в которых вопросы и, особенно, ответы на них, составляют основу сопоставительного анализа и прогнозов специалистов по всему спектру проблем общества.

Светское общение считается полуофициальным или даже неофициальным, поскольку часто имеет место в таких ситуациях, которые происходят за рамками формальных мероприятий. Small talk составляет суть такого общения и разворачивается по негласным правилам, сложившимся для таких мероприятий. Примерами могут послужить уже упомянутые выше конференции, семинары, рабочие встречи, церемонии торжественных открытий (или закрытий) и др.

Отдельно следует оговорить ситуации переговоров, в которых предваряющая их светская беседа важна для создания определенного позитивного настроения перед обсуждением деловых вопросов. В этих случаях такая беседа носит, скорее, официальный, хотя и дружественный характер, она регламентирована по времени и проводится по-разному в различных культурах.

Известно, что время, отводимое на светскую беседу в Германии, Норвегии, Дании и Нидерландах, составляет не более 5 мин. и носит скорее формальный характер, после чего сразу начинается обсуждение деловых вопросов. Вместе с тем, на юге Европейского континента (в качестве примера приведена Италия), а также в странах Латинской Америки, например, в Бразилии, светская беседа займет гораздо больше времени, поскольку участники, согласно сложившимся традициям, должны сначала

установить эмоциональный контакт друг с другом, который позволит создать более доверительные, а значит конструктивные отношения.

В отличие от профессионального общения, где вопросы разрабатываются с определенной целью, отражающей задачи данной профессии, светское общение осуществляется для установления и/или поддержания контактов, заполнения пауз в программе мероприятия и др. Фактически это выглядит как общение ради общения (или ради будущего общения). Вопросы, как правило, задаются спонтанно и концентрируются вокруг той или иной безопасной темы (см. выше).

Отдельно хотелось бы отметить так называемые «закрытые» и «открытые» вопросы, которые часто упоминаются в специальной литературе. На закрытые вопросы, как правило, дается короткий односложный ответ, часто им являются слова «да» или «нет», например, «Вы впервые в Праге?» – «Да» или «В котором часу закрывается выставка?» – «В 19.00». Открытые вопросы, напротив, требуют более пространных ответов, поскольку они нередко носят проблемный характер, мотивируя собеседника к высказыванию своего мнения, например: «Как вы думаете, почему упали продажи этого продукта в последние 6 месяцев?» или «Какие из этих приемов можно использовать в студенческой аудитории?»

Совершенно очевидно, что в начале беседы лучше воспользоваться простым набором закрытых вопросов на темы, связанные с темой мероприятия или местом, в котором оно проводится. По мере получения ответов важно выявить точки соприкосновения с собеседником и затем развивать разговор в одном из этих направлений. Нахождение общих тем является своего рода катализатором общения, стимулируя его участников к дальнейшим вопросам и обмену мнениями. В этом случае вполне уместно будут выглядеть открытые вопросы.

В завершение необходимо подчеркнуть, что обучение ведению светской беседы на иностранном языке должно быть включено как в курс общего, так и (тем более) курс делового иностранного языка. При этом важно не ограничиться отработкой языковых форм, уделить достаточно времени формированию тех навыков, о которых шла речь на страницах настоящей статьи.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. <http://www.macmillandictionary.com/dictionary/british/small-talk>. Accessed August 25, 2016.
2. **Fox, K.** (2004) *Watching the English. The hidden rules of English behaviour*. London: Hodder and Stoughton Ltd.)
3. **Klinkenberg, H.** (1992) *At Ease ... Professionally. An Etiquette Guide for the Business Arena*. Chicago: Bonus Books, Inc., с. 135.
4. **Tomalin, B., Nicks, M.** (2014) *World Business Cultures. A Handbook*. 3rd ed. London: Thorogood Publishing Ltd.

Фрицлер Наталья Михайловна – доктор педагогических наук, Университет Райн-Рур (Бохум, Германия), Университет Нидеррайн (Менхенгладбах, Германия), Университет ИОМ (Эссен, Германия); e-mail: Natalia.Fritsler@ibc-consult.eu

Fritsler Natalia M. – Dr. Ped. Sc., Ruhr University Bochum (Bochum, Germany), Hochschule Niederrhein (Mönchengladbach, Germany), IOM (Essen, Germany); e-mail: Natalia.Fritsler@ibc-consult.eu

THE ROLE OF SMALL TALK IN INTERCULTURAL BUSINESS COMMUNICATION

The article focuses on the role of small talk and its importance for successful business communication with foreign partners. Of special emphasis are the participants' difficulties in small talk situations. The relevant skills and habits are considered, the most important ones being active listening and asking different types of questions.

SMALL TALK; OFFICIAL AND UNOFFICIAL COMMUNICATION; CROSS-CULTURAL COMMUNICATION; SMALL TALKING SKILLS AND HABITS

© Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2016