

Коммуникативно – прагматические принципы речевого общения в разработке и осуществлении эффективных управленческих решений

Выполнение управленческих функций, взаимодействие между индивидами и социальными группами осуществляются посредством коммуникации и обмена информацией. Понятия информации и коммуникации взаимосвязаны, так как коммуникация включает и то, что передается (информацию), и то, как передается. Целью настоящей статьи является: дать определения основным необходимым понятиям «общение», «коммуникация» «речевой акт» «директивный речевой акт», привести классификацию директивных речевых актов, дать определение директивной интенции, рассмотреть основные этапы разработки управленческих решений с учетом значимости тех или иных речевых актов помимо директивных речевых актов, принципа Вежливости, теории аргументации, а так же рассказать о факторах и условиях влияющих на успешность выработки тех или иных управленческих решений.

Переговоры в сфере управления, хотя и схожи с процедурами принятия решений (*decision making*) или совместного решения проблем (*joint problem solving*), являются особым типом социальной интеракции, отличающейся своими целями, отношениями, нормами от других типов коммуникации (Harnett, Cummings, 1980; Stein, 1988). Это и понятно, поскольку переговорный процесс предполагает наличие по крайней мере двух взаимозависимых сторон, которые осознают свои несовместимые цели и вовлекаются в социальную интеракцию для достижения взаимного удовлетворительного результата. Каждая из сторон в этой системе взаимоотношений может выбрать режим взаимодействия для достижения своих целей, либо препятствовать достижению целей другой стороны.

Таким образом, актуальность исследования определяется необходимостью представления целостного (поэтапного) описания процесса переговоров с целью принятия определенных управленческих решений. Актуальность исследования также определяется небольшим количеством работ, посвященных описанию лингвистической составляющей и систематизированному представлению основных коммуникативных стратегий и тактик, используемых для принятия управленческих решений.

Научная новизна исследования заключается в том, что в нем осуществляется исследование переговорного процесса в рамках теории коммуникации, теории речевых актов, теории аргументации. В исследовании выявляются коммуникативно-значимые параметры переговоров в сфере управления ; предложена поэтапная коммуникативная схема анализа переговорного процесса.

Теоретическая значимость работы состоит в расширении и уточнении понятийного аппарата теории межкультурной коммуникации, в дальнейшей разработке проблем прагматического и риторического делового общения, теории речевых актов, в освещении разновидности институционального дискурса на примере переговорного процесса; в создании классификации стратегий и тактик, используемых в дискурсе переговоров.

Под коммуникацией понимается «...акт общения, связь между двумя или более индивидами, основания на взаимопонимании; сообщение информации одним лицом другому или ряду лиц»[19]. Во многих отечественных психологических исследованиях термины «общение» и «коммуникация» рассматриваются как равнозначные. Известен и другой подход, в рамках которого разграничение понятий «общение» и «коммуникация» проводится, но делается это по критерию различия объемов их значений. Коммуникация рассматривается как одна из составляющих общения наряду с взаимодействием и взаимовлиянием людей друг на друга [9]. Ядро любой коммуникации речь – речь (в любом виде).

Она является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения.

Речевая коммуникация является процессом выбора оптимальных языковых единиц. Решение какой-то определенной коммуникативной задачи возможно несколькими способами, в связи с чем коммуникант делает выбор на основе их возможной эффективности, зависящей от каждого конкретного случая. «Успех или неудача речевой тактики оцениваются на основе перлокутивных эффектов, обнаруживаемых в реакциях на речевые действия говорящего».[12]

Любая речь происходит в рамках коммуникативной ситуации. По определению А.Г. Гурочкиной, коммуникативная ситуация – это «набор обстоятельств, диктующих субъекту речи определенный стиль речевого поведения». Под «обстоятельствами» здесь понимается комплекс представлений желаний, отношений, настроений участников – индивидуумов, действующих в рамках данной ситуации и привносящий в нее субъективные оценки, мотивы, цели и т.д.

«В процессе своей практической познавательной деятельности человек взаимодействует с окружающей средой, воздействия которой отражаются в его сознании в виде живых впечатлений, образов, понятий, тесно связанных с соответствующими словами. В психике остается след от того, что на нас воздействует, запечатлевается и суммируется все, что мы испытываем. Это составляет наше знание о мире, наш индивидуальный опыт, который согласуется с познаниями и опытом других людей и в то же время характеризуется специфическим своеобразием. Совокупность таких знаний, представлений и впечатлений о мире в нашем сознании и составляет основу для языкового общения людей, для порождения и восприятия речи, текста» [17].

Например, в процессе управленческой деятельности организаций постоянно возникают ситуации, когда имеет место необходимость выбора одного из нескольких возможных вариантов действия. Итогом такого выбора является выработка определенного решения.

Адекватно выбранная форма позволяет говорящему достичь коммуникативного эффекта, к которому он стремится, что является значимым, так как в процессе управления существует высокая степень неопределенности поведения участников коммуникации. От поведения участников коммуникации зависит успех или неуспех коммуникации в целом. Поскольку, вступая в коммуникацию, участники общения ориентированы на ее успех, они стремятся максимально реализовать свои установки и, как следствие этого, вынуждены отбирать и структурировать языковые знаки. Разработка и осуществление эффективных управленческих решений является важной предпосылкой обеспечения конкурентоспособности продукции организации и самой организации на рынке, а также создание оптимальной структуры организации, осуществления обоснованной кадровой политики и рационализации других сторон деятельности организации. Выбор правильного и эффективного управленческого решения представляет собой результат комплексного использования экономического, организационного, социального, технического, информационного, логического, математического, психологического, лингвистического и других аспектов.

Диалогическое общение возникает по инициативе одного из коммуникантов, когда условия коммуникативной ситуации делают необходимым его обращение к другому собеседнику для разрешения определенной проблемы. Ее решение предполагает выбор говорящим способа языкового выражения его коммуникативного намерения, так как язык с присущим ему многообразием предлагает целую парадигму постоянно реализуемых коммуникативных форм предложения, компоненты которой, однако, в зависимости от коммуникативной ситуации в различной степени обеспечивают достижение намеченной цели.

С развитием прагматики ученые утвердились в мысли о том, что неотъемлемая часть любого общения – прагматический аспект. Именно он является решающим фактором при выборе языковых средств, используемых в речевой коммуникации.

Как известно, теория речевых актов составляет ядро прагматики и речевой акт признается основной минимальной прагматической единицей общения. Его основоположники (Searle, 1970; Austin, 1962) положили начало исследованиям речевого акта, когда произнесение высказывания и оказывается совершением того или иного действия. Анализу подверглись сначала глаголы, а вскоре высказывания, получившие название перформативных. Речевой акт включает три вида действий: локутивное, иллокутивное и перлокутивное. Выбор и организация языковых средств осуществляется в фазе локуции (локутивный акт). Центральное место в теории речевых актов занимает понятие иллокуции. Иллокутивной целью высказывания Дж.Серль называет смысл или цель конкретного речевого акта [23]. З. Вендлер определяет иллокутивную силу речевого акта как «ментальный акт, совершение которого добивается от слушающего говорящий, или ментальное состояние, в которое говорящий намерен привести слушающего» [5]. Перлокутивный акт связан воздействием высказывания на мысли, чувства и поступки слушающего.

Особое место в системе речевых актов занимает директивный речевой акт, роль которого состоит в том, чтобы добиться совершения чего-либо от адресата. Для данного класса характерно уподобление реальности словам, а выражаемое психологическое состояние – желание. Их иллокутивное содержание заключается в том, что адресат совершит в будущем какое-либо действие. К директивам относятся вопросы, приказы, просьбы, а также частично нормативно правовые акты, инструкции и т.д. Необходимо отметить, что центральное место в речевом акте занимает иллокуция, тип речевого воздействия. Намерение говорящего является основным свойством для выделения какого-либо типа речевого акта. «Практически в любом речевом действии мы сталкиваемся с воздействием, даже если сообщаем о чем-то или выражаем эмоции» [9]. Однако, существует тип речевых актов, для которых воздействие на партнера является ведущей характеристикой. Многие исследователи сходятся во мнениях, что особенность директивного речевого акта состоит в том, что он направлен на то, чтобы изменить окружающую действительность с помощью речевого действия. М.А. Кулькова пишет о том, что в работах многих исследователей коммуникации директивный речевой акт характеризуется как двусторонний инициативный речевой акт. Так в диалогическом общении он является началом для языкового взаимодействия, для продуктивной реализации которого необходима ответная реакция со стороны адресата. И ожидается, что адресат отреагирует тем, что выполнит необходимое действие. [15].

Директивный акт, в зависимости от различных свойств и характеристик коммуникативной ситуации, может принимать вид просьбы, приказа, совета, инструкции, предписания и пр. И каждому типу директивных высказываний соответствуют определенные признаки прагматического контекста [10]. Е.И. Беляева в своей монографии «Грамматика и прагматика побуждения: Английский язык» предлагает следующие прагматические признаки для описания различий между основными типами директивов: облигаторность выполнения действия для адресата; бенефакторность действия для одного из коммуникантов; приоритетность положения говорящего или адресата [2]. Используя эти признаки для своей типологии, Е.И. Беляева выделяет три типа директивных речевых актов: **прескриптивы** (характеризуются приоритетностью позиций адресанта и облигаторность исполнения действия для адресата (признак бенефактивности действия здесь нерелевантен); **реквестивы** (характеризуются приоритетностью адресата, необлигаторность действия и бенефакторность для говорящего); **суггестивы** (характеризуются приоритетностью адресанта, необлигаторность и бенефакторность действия для адресата [2].

Остановимся подробнее на типе прескриптивы, так как именно от них зависит степень воздействия управляющей подсистемы на управляемую подсистему, то есть субъекта

управления на объект управления, что в конечном итоге приводит к достижению намеченных целей.

Основной характеристикой **прескриптивов** является облигаторность выполнений действий адресатом, приоритетной позицией адресанта. Исполнителем необходимого действия является адресат. Источник побуждений к действию - адресант, занимающий более высокое положение в обществе, чем его собеседник, поэтому адресант считает, что он вправе требовать от адресата выполнения конкретного действия. Е.И. Беляева выделяет следующие: запрещение, требование, приказ, разрешение, указание, инструкция, заказ [2]. Рассмотрим некоторые из них более подробно.

Запрещение - это вид прескриптивов, базирующийся на желании адресата совершить некоторое действие, которое является неблагоприятным для говорящего, поэтому последний старается побудить своего собеседника к несовершению данного действия. В речевом акте запрещения интенции говорящего могут быть выражены эксплицитно: а) с помощью перформативных глаголов б) с помощью других глаголов, стоящих в императиве и в отрицательной форме, которая является маркером данного речевого акта: (не открывайте, не говорите, не носите). В редких случаях речевой акт запрета выражается имплицитно, через намек.

Речевой акт разрешение. Е.И. Беляева считает, что речевым актом разрешения говорящий санкционирует действие, исходя из пресуппозиции, что адресат желает его совершить. Таким образом, желание адресата - не вступать в конфликт с намерениями говорящего [2]. Исследователь относит речевой акт разрешения к прескриптивам, но, на наш взгляд, данный вид речевого акта находится на границе между прескриптивами и суггестивами, то есть представляет собой гибридный речевой акт, так как, с одной стороны, в обоих типах директивных речевых актах говорящий находится выше по социальному положению, чем слушающий, занимает приоритетную позицию, что позволяет ему контролировать действия адресата. В таком случае речевой акт разрешения ближе к прескриптивам. Но, с другой стороны, принимая во внимание действие, которое надлежит выполнить слушающему, можно сказать, что оно, также как и в суггестивах, бенефактивно для адресата, и осуществление данного действия зависит только от самого адресата. Главное, что сближает рассматриваемый речевой акт с суггестивами, - необлигаторность выполнения действия. Речевой акт разрешения менее категоричен, чем другие типы прескриптивов. В большинстве случаев смягчение выражений осуществляется с помощью введения подчиненных предложений, которые указывают на необлигаторность выполнения действия, но так как его реализация находится в интересах слушающего, то разрешение со стороны говорящего всегда ведет к осуществлению действия, желаемого для адресата.

Требование - это вид прескриптивов, для которого характерно нежелание адресата выполнять каузируемое действие, то есть адресат настроен против своего собеседника. В таких отношениях между коммуникантами мы наблюдаем дисгармонию и иногда, когда собеседники занимают одинаковое положение в обществе, и адресат не признает приоритетности говорящего, речевой акт требования заканчивается конфликтом. Но, так как прескриптивы исходят от индивидуумов, занимающих более авторитарную позицию в обществе, то чаще всего адресат беспрекословно выполняет требование адресанта, например, подчиненные выполняют требования начальника. Основным отличием речевого акта требования от речевого акта просьбы является отсутствие формул вежливости, они наиболее употребительны во втором подтипе директивного речевого акта.

Практически все речевые акты просьбы сопровождаются формулами вежливости, так как они способствуют смягчению фразы и, тем самым, успешной реализации данного речевого акта. В требованиях говорящему нет необходимости прибегать к формулам вежливости, так как адресат в данном случае обязан послушаться адресанта, осуществить требуемое действие.

В некоторых случаях мы наблюдаем плавный переход от речевого акта требования к речевому акту просьбы, то есть высказывание говорящего содержит два подтипа ДРА, относящихся к разным типам: первый относится к прескриптивам, второй - к реквестивам. Говорящий прибегает к такой комбинации типов речевых актов для того, чтобы добиться успешной реализации своего замысла. Объяснение требования также способствует успешной его реализации. Говоря о том, почему адресат должен совершить то или иное действие, адресант имеет больше шансов на реализацию своего замысла, поэтому он употребляет в речевом акте не только директивное высказывание, но и не директивное, с помощью которого он мотивирует своего собеседника к выполнению требования. Чаще всего объяснение следует за речевым актом требования.

Речевой акт требования может сопровождаться не только не директивными высказываниями, но и другими директивными актами, например, речевым актом угрозы, с помощью которого говорящий вызывает страх, боязнь в душе слушающего и, тем самым, послушание с его стороны, которое, в свою очередь, способствует реализации требуемого действия.

Указание - это вид прескриптивов, которое получает развернутое изложение. В данном случае высказывание говорящего состоит из нескольких предложений, где он объясняет своему собеседнику или собеседникам, что они должны, а что не должны делать. В большинстве случаев речевой акт указания реализуется с помощью повествовательных предложений, в которых стоящий выше по статусу или же старший по возрасту адресант непосредственно обращается к нижестоящему адресату. Близким по своему значению к речевому акту указания является речевой акт распоряжения, но во втором случае говорящий призывает собеседника вместе совершить то или иное действие, тогда как в указаниях адресант требует выполнения действия от адресата, поэтому речевой акт распоряжения реализуется с помощью предложений, в которых глагол стоит в 1 л. мн. ч.

Описывая директивы кратко остановимся на определении директивной интенции, а также на рассмотрении перлокутивной функции высказываний. Е.И. Беляева определяет директивную интенцию как «стремление одного из коммуникантов оказать на собеседника, адресата такое воздействие, которое могло бы побудить последнего совершить определенные действия, исполнения которого первый из коммуникантов, отправитель желает по тем или иным причинам» [2].

Однако чтобы осуществить воздействовать на адресата определенным образом при помощи речевой деятельности, адресанту необходимо использовать определенные языковые средства, чтобы достичь желаемых для себя результатов, определяющихся в большей мере реакцией слушающего, которая, в свою очередь, поддается лингвистическому анализу. То есть речь здесь идет о **перлокутивной** функции высказывания. М.С. Веденькова пишет, что «при определении перлокутивной функции высказывания огромную роль играют контекст, знание ситуации, при которой совершается языковая коммуникация, а также лингво-стилистическое оформление высказывания. Исследователь сообщает так же о том, что именно намек нередко способствует определению перлокутивной функции [4].

Таким образом, перлокуция является одним из компонентов в структуре речевого акта, который является результатом реализации намерений говорящего и показателем успешности коммуникации. Перлокутивная функция высказывания в наибольшей степени зависит от учета экстралингвистических факторов, ситуации, пресуппозиции, а так же от отношений участников коммуникации. Чаще всего для достижения желаемого для адресанта результата, а конкретнее для того, чтобы слушающий положительно отреагировал на побуждение говорящего, последний прибегает к отбору лексических средств и синтаксических конструкций для построения своего высказывания.

Организация процесса разработки управленческого решения — это сложный комплекс работ. Рассмотрим основные этапы разработки управленческих решений в рамках

теории коммуникации и с учетом значимости тех или иных речевых актов, уделяя значительное внимание директивным речевым актам.

Первый этап — это получение информации о ситуации. Данная информация должна быть полной и достоверной. Неполная или недостоверная информация может обусловливать принятие ошибочных либо малоэффективных решений. Чтобы полнее представить ситуацию используют не только количественную, но и качественную информацию.

Данный этап также включает в себя анализ ситуации. Если имеется необходимая информация о данной ситуации и об определенной цели, к достижению которой стремится организация, то следует приступить к анализу ситуации. Целью такого анализа является установление факторов, влияющих на развитие данной ситуации.

На первом этапе происходит диагностика ситуации. Необходимо определить важнейшие проблемы, на которые следует в первую очередь обратить внимание в условиях целенаправленного управления процессами, а именно угрозы возникновения проблемных ситуаций. Важным является проблемных ситуаций, самих проблем и установление причинно следственных отношений. Нужно также исследовать характер влияния этих проблем на рассматриваемые процессы. В этом и заключаются задачи диагностики ситуации. Достижение целей, имеющихся у организации, постоянно требует целенаправленных воздействий. Это необходимо для обеспечения развития данной ситуации в направлении, которое является желательным для данной организации. Следует иметь в виду, что адекватная диагностика ситуации в значительной мере обеспечивает принятие эффективных управленческих решений.

Второй этап — определение целей в процессе принятия решений. Лишь после их определения этих целей определяются факторы, механизмы, закономерности, ресурсы, оказывающие влияние на развитие данной ситуации. Значительную роль здесь играет выявление приоритетности целей, так как в процессе управления всегда производится выбор каких-либо целей.

Для успешного завершения первых двух этапов важную роль играет информация, полученная посредством речевого акта информирование.

Речевой акт информирования не случайно рассматривается нами, принимая во внимание его важность в контексте деловых переговоров. Как показывает практика, от способа и формы подачи информации зависит последующая за ней реакция.

В теории речевых актов учеными различаются иллокутивные акты, направленные на адресата, а не просто слушающего. Основной разновидностью иллокутивных актов, направленных на участников, являются такие иллокутивные акты, с помощью которых говорящий полностью информирует всех участников вместе о том иллокутивном акте, который он одновременно осуществляет по отношению к адресату или адресатам. Такие иллокутивные акты называются информативами [14]. Иными словами, при помощи информативов автор сообщения информирует реципиента (адресата) о том, что за этим последует определенная информация (сообщение определенной информации), привлекая тем самым дополнительно его внимание.

Значение информативов возрастает, когда число слушающих превышает одного. Информативы нужны для описания фактов накопления информации в разговорах, для описания побочных косвенных иллокутивных актов, официальных и публичных сторонних участников и многочисленных способов указания адресатов: коллективного, дистрибутивного, описательного, неопределенного и даже просто именованного [14]. Речевой акт информирования начинается ссылкой на предыдущую тему переговоров или информацию. Часто стороны используют информативы для поддержания контакта в случае, когда ничего нового сообщить не представляется возможным. Заканчивая свое сообщение, автор может указать или напомнить адресату о важности сообщенной информации.

Кларк и Карлсон настаивают в своих работах на приоритете информативов по отношению к другим иллокутивным актам. В целом авторы придерживаются мнения, что осуществление всех иллокутивных актов, направленных на адресатов, происходит посредством информативов. "Каждый традиционно выделяемый иллокутивный акт, направленный на адресатов, осуществляется посредством информатива - логически первичного иллокутивного акта, направленного на участников" [14].

На третьем этапе осуществляется генерирование альтернативных вариантов управленческих решений. В этом процессе необходимо полностью использовать информацию о ситуации принятия решения, а также результаты анализа и оценки данной ситуации, результаты ее диагностики и прогноза развития ситуации при различных возможных направлениях развития событий.

Четвертый этап — разработка оценочной системы. На стадии принятия управленческого решения необходимо адекватно оценивать данную ситуацию, ее различные стороны. Все это необходимо учитывать в процессе принятия решений, приводящих к успеху.

В ситуациях непосредственного языкового общения различают эмоциональную и рациональную оценки, предполагающие разный перлокутивный эффект: эмоциональная оценка направлена на то, чтобы изменить эмоциональное состояние собеседника и вызвать соответствующую реакцию, в то время как рациональная оценка рассчитана на согласие с высказанным мнением, что и является целью деловых переговоров. Значительный интерес представляет функционирование оценки в речевых актах. "Успех речевого акта зависит от степени воздействия говорящего на адресата. Перлокутивный эффект оценочного высказывания может быть двояким: согласие с оценкой в первую очередь при рациональных оценках и эмоциональная реакция, изменение эмоционального состояния адресата при оценках эмоциональных, а иногда и то, и другое" [7].

Оценка тесно связана с эмотивностью высказывания. Оценка, как правило, предназначена для воздействия на адресата. Она отражает прагматический аспект знаковой ситуации. Концепция Стивенсона основана на понимании значения слова как одного из членов отношения стимул-реакция.

Оценочные модусы в речи могут выражаться наречиями (хорошо/ плохо), прилагательными, содержащими в себе семантику оценки, а также глаголами оценочного отношения (нравится/ не нравится). Но по существу модальность оценки сводится к двум основным значениям - "хорошо" и "плохо", "+" и "-". Однако, знак некоторых оценочных слов определить не представляется возможным. Он может быть выведен лишь из непосредственной ситуации общения и исходя из культурных особенностей и представлений участников коммуникации. Могут колебаться и культурные критерии оценочных категорий "хорошо/ плохо". Эмотивный компонент оценки подразумевает хорошее/ плохое отношение субъекта к объекту оценки и противопоставляется объективному, который опирается на свойства объектов. "Эмоциональное и рациональное в оценке подразумевают две разные стороны отношения субъекта к объекту, первая - его чувства, вторая - мнения" [7].

Представляется очевидным, что оценка играет чрезвычайно важную роль в непосредственной коммуникации, где всегда, так или иначе, затрагиваются интересы участников. В процессе коммуникации, как правило, должен соблюдаться так называемый "кооперативный принцип" [21], предполагающий определенное равновесие во взаимоотношениях между его участниками: все стороны на переговорах социально и психологически равны. Необходимо воздерживаться от самовосхваления, с одной стороны, и лести, с другой. В этом случае неуместным также, на наш взгляд, является использование разного рода директивов. Иными словами, структура оценочных высказываний определяется не только семантикой, но прагматическими причинами. "Кооперативный принцип" лежит в основе взаимопонимания при оценке. Несоблюдение его ведет к коммуникативным про-

валам: несовпадение иллокутивных целей речевого акта и перлокутивного эффекта создает конфликтную ситуацию общения.

Так как целью переговоров должно быть достижение согласия, то при оценках, рассчитанных на достижение такового, ведущую роль также будет играть “принцип вежливости”, сформулированный Дж. Личем, при реализации которого должно обеспечиваться подтверждение высказанного мнения. Непосредственное отношение к оценочным речевым актам имеют четыре из представленных в нем шести максим [22].

1. “Максима одобрения”: минимально выражай неодобрение по отношению к другому (другой - это адресат или лицо, чьи интересы затронуты речевым актом).

2. “Максима скромности”: минимально выражай одобрение самого себя.

3. “Максима согласия”: своди к минимуму несогласие между собой и собеседником.

4. “Максима симпатии”: своди к минимуму антипатию между собой и собеседником.

Для оценочных высказываний при ведении деловых переговоров характерны разные способы смягчения категоричности, представления оценки в более безусловной форме, предполагающей возможность других мнений. Категоричность, в основном, смягчается модусами, подчеркивающими субъективность оценки с указанием на то, что она относится к индивидуальной сфере говорящего.

Для осуществления диагностики часто используется речевой акт запроса об информации, который прагматически структурируется следующим образом: автор - запрашивает - реципиента - в данном месте - в данное время - посредством данного высказывания - об информации о данном предмете - определенным способом (модус высказывания) - в силу определенного мотива или причины - с определенной целью - при наличии определенных предпосылок или условий.

Традиционный запрос об информации имеет форму вопроса. Вопросы - “ударный инструмент” любой беседы и в целом являются основным механизмом дискуссии. Однако наши исследования показывают, что задавать вопрос для получения какой-либо информации в ходе деловых коммерческих переговоров не представляется обязательным. Для запроса в деловой коммуникации используются определенные языковые формы запроса об информации, которые можно, на наш взгляд, причислить их к ряду речевых клише. Под термином клише в научной литературе понимаются те «...специфические устойчивые речевые единицы, которые являются необходимыми конструктивными элементами деловых бумаг, нормативных и процессуальных актов» [8]. Использование речевых клише в деловых коммерческих переговорах позволяет оппонентам наиболее адекватно выразить определенное содержание.

Пятый этап — предвидение развития ситуации. Поэтому важнейшую роль в разрешении проблемной ситуации, предотвращением угрозы играют вопросы, связанные с оценкой ожидаемого развития анализируемых ситуаций, а также ожидаемых результатов осуществления различных альтернативных вариантов управленческих решений.

К сожалению, между коммуникантами возникает ловушка компетентности, в следствии чего возникает непонимание или недопонимание между сторонами. Запрос о разъяснении является в этом случае, логическим продолжением вопросно-ответного переговорного контекста. Процесс понимания многосторонен и сложен, поэтому проблема понимания будет рассмотрена нами подробнее ниже в соответствующем разделе.

Содержание вопросно/ответного диалога может быть рассмотрено на трех уровнях. На самом высоком уровне “...вопросно/ответные диалоги представляют собой разновидность социального взаимодействия между людьми или среди людей. На следующем уровне создание вопросно/ответного диалога предполагает обработку текста

на естественном языке, то есть способность понимать и порождать фразы на естественном языке, письменном или устном. Наконец, на третьем, самом низком, уровне мы можем подойти к ответам и вопросам с точки зрения организации памяти и поиска хранящейся в ней информации" [16].

У. Лернет описывает следующие социальные контексты вопросно/ответных единств: справочный вопрос / информативный ответ; вопрос-просьба / ответ-действие; любезный вопрос / любезный ответ; стратегический вопрос / стратегический ответ.

Несоответствие и смешение пар приводят к конфликту и непониманию. Ответы на вопросы должны соответствовать следующим правилам контекстной импликации:

1. истинности утверждения;
2. существованию достаточного количества оснований для выражаемого данным утверждением суждения;
3. сообщение чего-либо интересного [18].

Часто информативности даваемого ответа не достаточно для достижения ожидаемой на него реакции, что выражается оппонентами следующим образом:

Иногда, контрактующая сторона, сообщая о том, как ею понята та или иная информация, просят разъяснить или уточнить свое понимание:

Во избежании дальнейшего недопонимания стороны могут дополнительно обратить внимание своего оппонента на необходимость дополнительной проверки правильности восприятия полученной информации

Шестой этап включает в себя сам процесс принятия решений с целью осуществления управленческих воздействий. После разработки альтернативных вариантов управленческих воздействий, имеющих форму директивных речевых актов, технологической последовательности действий, а также возможных способов осуществления различных вариантов решений, необходимо проведение их предварительного анализа для выбраковки нежизнеспособных, неконкурентоспособных, а также малоэффективных вариантов.

Седьмой этап — предполагает разработку сценариев развития ситуации. Важнейшей задачей в процессе разработки сценариев является установление факторов, характеризующих данную ситуацию и тенденции ее развития. Кроме того, одной из основных задач здесь является определение альтернативных вариантов изменения ситуации и тенденций ее изменения во времени, а также определение вероятных альтернативных вариантов ожидаемых изменений ситуации в условиях наличия управляющих воздействий, а также в условиях их отсутствия. Анализ ряда альтернативных вариантов развития ситуации способствует принятию наиболее эффективных управленческих решений, так как этот анализ является наиболее информационно емким.

Основу базовой концепции проведения деловых переговоров составляют три опорных положения, соблюдение которых обеспечивает участникам деловых бесед определенный успех. Во-первых, это умение заинтересовать собеседника в полезности деловой встречи. Во-вторых, это создание в процессе встречи атмосферы взаимного доверия. В-третьих, это искусное использование методов внушения и убеждения при передаче информации. Обязательным условием успешного проведения деловых переговоров является системное использование названных положений или правильное ведение аргументации.

Под «аргументацией» у Т. Винограда понимается последовательность речевых актов, релевантных для выявления фоновых допущений. Произнося какое-либо утверждение, говорящий берет на себя обязательство обеспечить в случае коммуникативной неудачи то или иное «обоснование» [6]. Это обоснование осуществляется в форме другого речевого акта (также вписанного в тот или иной ситуационный контекст), удовлетворяющего слушателя, поскольку здесь признается, что возражение его воспринято.

Существует три основных разновидности обоснования: экспериментальное, формальное и социальное.

Аргументация включает такой психологический механизм познания, как мышление. Высказывая свои суждения, ведущий деловые переговоры или беседу фиксирует внимание собеседников на различных оттенках своей мысли, анализирует и синтезирует информационный материал, подводя своих оппонентов или собеседников тем самым к более глубокому познанию существа рассматриваемого вопроса. Опираясь на мышление, искусно используя логику изложения теоретических и фактических данных, он получает возможность убедить своих оппонентов в верности предложенных им выводов, в необходимости принятия конкретного решения. Необходимо также подчеркнуть связь теории аргументации с неформальной логикой.

Говоря о цели аргументации нам хотелось бы отметить, что в этой фазе деловых коммерческих переговоров формируется предварительное мнение, занимается определенной позицией по данной проблеме как с нашей стороны, так и со стороны нашего оппонента. Здесь можно попытаться изменить уже сформировавшееся мнение (позицию), закрепить уже сформировавшееся или измененное, новое мнение (позицию). В этой фазе переговоров можно устранить или смягчить противоречия, наметившиеся до них или возникшие в ходе их проведения, критически проверить положения и факты, изложенные нами и нашим оппонентом. Здесь создается база для последующих решений и заключения контракта.

Планируя стратегию дискурса и тактику аргументации необходимо, прежде всего, в достаточной степени владеть материалом (фактами) и четко определить задачи, которые хотим достигнуть. Необходимо также войти в положение нашего оппонента и определить, к чему он стремится и каковы его и наши минимальные и максимальные требования. Аргументируя, можно либо доказывать свою точку зрения, либо своими контраргументами опровергать позицию оппонента.

Успех аргументатора зависит от многих обстоятельств - не только от внутреннего совершенства аргументации, убежденности аргументатора в истинности своих высказываний. Важнейшее значение имеют установки, предпочтения, мнения, убеждения адресата, совокупность которых можно было бы назвать его коммуникативно-эпистемическим полем. Его игнорирование может обречь на неудачу, даже самую безупречную - с точки зрения логики - аргументацию. Поэтому "...аргументационный процесс не есть пассивное восприятие и усвоение адресатом высказываний аргументатора. Реакция адресата нередко непредсказуема"[3].

Таким образом, аргументирование можно считать наиболее трудной и очень важной фазой деловых коммерческих переговоров, требующей больших знаний, концентрации внимания, напористости и корректности высказываний, при этом мы во многом зависим от нашего оппонента.

На восьмом этапе осуществляется оценка основных вариантов управляющих воздействий. Экспертиза, дающая сравнительную оценку альтернативных вариантов управляющих воздействий, во-первых, характеризует степень реализуемости этих воздействий, а также возможность достижения с их помощью определенных целей, и во-вторых, дает возможность осуществить ранжирование управляющих воздействий с использованием имеющейся оценочной системы в соответствии с различным уровнем ожидаемого достижения цели, необходимыми затратами трудовых, материальных и финансовых ресурсов, а также в соответствии с наиболее вероятными сценариями развития данной ситуации.

Таким образом, деятельность любого руководителя связана с выполнением следующих процедур и операций: получение, проверка и обработка информации; разработка и реализация решений; контроль и корректировка их выполнения; систематизация и хранение данных по выполненным решениям. Основным спо-

собом реализации коммуникации является осуществление самой коммуникаций. Поскольку коммуникация сопровождает все виды человеческой деятельности, регулятивная функция присуща любому типу дискурса. Прямое или косвенное, актуальное или потенциальное, сознательное или несознательное воздействие на получателя информации заключено в каждом тексте. В текстах деловых коммерческих переговоров доля экспрессивного воздействия особенно ощутима, что позволяет нам рассматривать такого рода тексты с регулятивно-прагматических позиций.

Знания о текстовой деятельности представляют собой процедурные правила самого процесса общения для достижения какого-либо воздействия на его участников в различных социальных сферах человеческой деятельности: изменение знаний (интеллектуальный эффект), изменение поведения (волевой эффект), изменение оценки (эмотивный эффект), что соответствует трем коммуникативным функциям языка. Данные правила образуют "...процедурные схемы подсознания, активизирующиеся в определенные моменты" [1].

Для того, чтобы деловое общение было успешным и была достигнута цель коммуникации, в организации диалога следует основываться на основных общечеловеческих коммуникативно-прагматических принципах общения, главными из которых являются принцип сотрудничества и принцип Вежливости. Важно, чтобы оба участника диалогического общения независимо от данной коммуникативной ситуации и от коммуникативных намерений были заинтересованы в речевом сотрудничестве для достижения своих коммуникативных целей.

Возможность выбора из представленных в языковой системе речевых стратегий, которые наиболее полно отвечают коммуникативному намерению адресанта и вызывают у адресата адекватное поведение, обуславливает успешность диалогического общения и делает диалог одним из оптимальных способов воздействия на партнера по коммуникации, при этом воздействие может быть выражено как явно, так и скрыто.

Поскольку вся наша жизнь – бесконечное участие в диалоге, нам крайне важно быть правильно понятыми и не менее важно – правильно понять других. Для того, чтобы общение друг с другом было эффективным и удачным, нам следует совершенствовать способы речевого общения, для чего необходимо изучать соответствие речевого поведения и личностных характеристик конкретного коммуниканта.

Список литературы

1. Баранов А.Г. Текст в функционально-прагматической парадигме. Краснодар, КубГУ. - 1988.
2. Беляева Е.И. «Грамматика и прагматика побуждения: Английский язык» Воронеж.- 1992.
3. Берков В.Ф. Аргументация и вопрос // Речевое общение и коммуникация. Выпуск 1. С.-П.:Экополис и культура.- 1993.
4. Веденькова М.С. Прагматика и типология коммуникативных единиц языка. Сборник научных трудов. ДГУ.- 1989.
5. Вендлер З. Иллокутивное самоубийство//Новое в зарубежной лингвистике. Вып.16.- 1985.
6. Виноград Т. Программа, понимающая естественный язык. -М.: Наука, 1976. -156 с.
7. Вольф Е.М. Функциональная семантика оценки. -М.: Наука. - 1985.
8. Гурочкина А.Г. Когнитивный и прагмасемантический аспекты функционирования языковых единиц в дискурсе. – СПб. - 2005.
9. Елизарова Г.В. Культура и обучение иностранным языкам. – СПб.:КАРО. - 2005.

10. Еремеев Я.Н. Директивные высказывания с точки зрения диалогического подхода // Теоретическая и прикладная лингвистика. - Вып. 2. Язык и социальная среда. Воронеж: Изд-во ВГТУ. - 2000.
11. Ивакина Н.Н. Юридические клише и штампы // Функционирование языка в различных типах текста. Пермь. - 1989.
12. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – Омск:ОмГУ. - 1999.
13. Карасик В.И «Язык социального статуса».-М.: ИТДГК «Гнозис», 2002.-333 с. Вып. 17, -М.:Прогресс. - 1986.
14. Кларк Г.Г., Карлсон Т.Б. Слушающий и речевой акт // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17, - М.:Прогресс. - 1986.
15. Кулькова М.А. «Народные приметы через призму теории речевых актов // Предложение и Слово: Межвузовский сборник научных трудов» Отв. ред. О.В. Мякшева, - Саратов: Изд-во Саратовского университета - 2006.
16. Лернет У. Проблемы вопросно - ответного диалога // Новое в зарубежной лингвистике. Вып.23. -М.: Прогресс. - 1988.
17. Максимова И.В. Английский для деловых целей: телефонные разговоры, личные контакты, встречи и переговоры. – Волгоград: Изд-во ВолГУ. - 1996.
18. Ноуэлл-Смит П.Х. Логика прилагательных // Новое в зарубежной лингвистике. Лингвистическая прагматика. Вып.16. -М.:Прогресс. - 1985.
19. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация: учеб.пособие. – М.:Слово. - 2000.
20. Austin J. How to do things with words? – Oxford. - 1962.
21. Grice H.P. Logic and Conversation // Syntax and Semantics. Speech Acts. -New York: Academic Press. - 1975
22. Leech J. Principles of Pragmatics. London, N-Y. - 1983.
23. Searle J. Speech acts. An essay in the philosophy of language. – Cambridge. - 1970.