

ВЕЖЛИВОСТЬ И ПРЕРЫВАНИЕ ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА В АМЕРИКАНСКОЙ, ВЬЕТНАМСКОЙ И РУССКОЙ КУЛЬТУРАХ

Н. Ч. Хиеп

Воронежский государственный университет

Поступила в редакцию 7 апреля 2016 г.

Аннотация: в статье рассматриваются общие положения теории вежливости, способы выражения вежливости в деловом диалоге на английском, вьетнамском и русском языках. Внимание уделяется реализации стратегий вежливости в ситуации прерывания делового разговора. Сформулированы определения понятия «прерывание разговора» и языковые маркеры этого действия в диалоге.

Ключевые слова: коммуникативные постулаты, деловое общение, категория вежливости, прерывание диалога.

Abstract: the article is devoted to the general concepts of the politeness theory and styles of polite communication in the English, Vietnamese and Russian languages. The research is based on the samples of polite interrupting phrases in business discourse. The definitions and markers of speech interrupting are presented.

Key words: communication postulates, business communication, category of politeness, interrupting of speech.

В последнее время большое количество статей, монографий, диссертаций посвящено вопросам вежливости и различным аспектам ее изучения. Среди существующих концепций можно выделить несколько основных: вежливость как тактика «сохранения лица»; вежливость как речевые максимы, норма; вежливость как такт; вежливость как понятие дискурса; вежливость как этическая и прагматическая категория; вежливость как оценка статуса человека [1].

Вежливость как предмет лингвистического изучения неоднократно привлекала к себе внимание российских и зарубежных языковедов. Так, по мнению В. И. Карасика, вежливость представляет собой, прежде всего, способы выражения уважения к другому человеку, хотя и не сводится только к выражению уважения [2]. Проблематика вежливости как лингвистического феномена включает такие вопросы, как разработка концепции вежливости, изучение социально-психологических факторов, определяющих формы и функции вежливого поведения, установление взаимосвязи категории вежливости и типа дискурса, описание языкового выражения вежливости.

В лингвистике категория вежливости рассматривается в рамках общей стратегии речевого поведения или при анализе особенностей речевых актов в конкретном языке (извинения, благодарности, комплименты, выражения сочувствия и т.д.). Способы выражения вежливости в разных языках зависят от структуры общества, в котором эти языки функционируют, и от принятых в нем моделей социального поведения.

Приведем несколько примеров выражения вежливости в деловой коммуникации в разных культурах и языках.

1. Диалог между генеральным директором и начальником отдела финансов компании ООО «Hoang gia» (Вьетнам):

– Tổng Giám đốc: Trưởng phòng Văn, anh đã thanh toán thuế giá trị gia tăng cho lô hàng 1345T chưa?

Директор компании: Начальник Ван, вы уже заплатили НДС класса товаров 1345T?

– Trưởng phòng: Dạ, thưa Tổng Giám đốc, em đã thành toán tuần trước rồi ạ.

Начальник отдела: Да, господин директор. Я уже его заплатил на прошлой неделе.

– Giám đốc: Anh làm tốt lắm, hãy chuyên hoá đơn cho tôi vào sáng ngày mai nhé!

Директор компании: Хорошо, принесите мне квитанции завтра утром!

– Trưởng phòng: Dạ, vâng thưa Giám đốc.

Начальник отдела: Да, господин директор.

В данном примере категория вежливости во вьетнамском языке выражается в следующих речевых действиях:

1) обращение: необходимо правильно обратиться к собеседнику в зависимости от его должности, позиции в обществе, возраста (Начальник Ван, господин директор), а не по полному имени;

2) использование в начале предложения слов Dạ / vâng / thưa / xin – показатель вежливости в адрес человека с более высоким социальным статусом;

3) использование слова “ạ” в конце предложения (это правило обязательно для тех, кто младше по возрасту, или занимает более низкую должность или социальную позицию);

4) повторение местоимения (cô, chú, bác, anh, chị, em...) в конце предложения.

Во вьетнамском обществе в ежедневной коммуникации показатели вежливости используются в адрес тех, кто старше по возрасту, занимает более высокую должность и социальную позицию. Проявление вежливости со стороны вышестоящего собеседника по отношению к нижестоящему не является обязательным [3].

2. Фрагмент диалога на американской деловой встрече [4]:

Meeting Chairman: If we are all here, let's get started. First of all, I'd like you to please join me in welcoming Jack Peterson, our Southwest Area Sales Vice President. *Председатель собрания: Если мы все здесь, давайте начнем. Прежде всего, я хотел бы, чтобы мы поприветствовали Джека Петерсона, нашего вице-президента по продажам Юго-Западного сектора.*

Jack Peterson: Thank you for having me, I'm looking forward to today's meeting. *Джек Петерсон: Спасибо за приглашение, я с нетерпением жду сегодняшней встречи.*

Meeting Chairman: I'd also like to introduce Margaret Simmons who recently joined our team. *Председатель собрания: Я также хотел бы представить Маргарет Симмонс, которая недавно присоединилась к нашей команде.*

Margaret Simmons: May I also introduce my assistant, Bob Hampshire. *Маргарет Симмонс: Я бы хотела также представить своего помощника, Боба Гемпшира.*

Meeting Chairman: Welcome Bob. I'm afraid our national sales director, Anne Trusting, can't be with us today. She is in Kobe at the moment, developing our Far East sales force. *Председатель собрания: Добро пожаловать, Боб. К сожалению, наш директор общенациональной службы продаж, Энн Трастинг, не может присутствовать здесь сегодня. Она находится в Кобе в данный момент, развивая наш потенциал продаж на Дальнем Востоке.*

В данном примере категория вежливости выражается в следующем: для представления кого-то в английском языке часто употребляют полное имя (или Mr/Mrs + имя) + должность (Jack Peterson, our Southwest Area Sales Vice President).

3. Интервью с министром экономического развития Алексеем Улюкаевым на телеканале «Россия 24»:

Ведущий канала «Россия 24»: Нынешнее падение цен на нефть во многом объясняется спекулятивной составляющей, поскольку фундаментальные причины практически неизменны. В любой момент можно ожидать разворота рынка. Об этом в интервью «России 24» рассказал министр экономического развития Алексей Улюкаев, которое он дал в рамках форума в Москве.

Интервьюер: Алексей Валентинович, здравствуйте.

Алексей Улюкаев: Здравствуйте.

Интервьюер: Начать хотелось бы с самой актуальной темы. В последние дни это, безусловно, фондовые биржи, год начался довольно-таки напряженно. Тон на снижение задал Китай, причем как и основных индексов, так и цен на энергоносители. Вот как вы считаете, каковы сейчас действительно объективные причины снижения цен на нефть и есть ли некая спекулятивная составляющая вот в таком резком движении вниз?

Алексей Улюкаев: Я думаю, что есть и то, и то, есть объективная составляющая, она связана с некоторым дисбалансом спроса и предложения, с тем, что исторически на высочайшем уровне находятся запасы нефти и нефтепродуктов в хранилищах... [5].

В приведенном примере ведущий телеканала назвал должность и полное имя собеседника («министр экономического развития Алексей Улюкаев»). Далее интервьюер использовал форму обращения «имя + отчество», а также местоимение «вы». Выбор между формами «ты» и «вы» в русской культуре зависит от профессиональных и социальных отношений между собеседниками [6]. Отметим, что сам министр в данном фрагменте интервью не пользуется сигналами вежливости как вышестоящее лицо.

Сегодня русские, американские и вьетнамские исследователи считают, что основным понятием теории вежливости является понятие «лица», под которым подразумевается определенная социальная ценность, которой обладает каждый член общества. В работе П. Браун и С. Левинсона любое действие совершается с целью сохранить «лицо» или избежать «потери лица» [7]. В связи с этим обычно различают «негативную» и «позитивную» формы вежливости. Негативная вежливость связана с предоставлением свободы человеку, позитивная вежливость – с демонстрацией единства и солидарности.

Стратегии позитивной вежливости могут выражаться в следующих линиях речевого поведения:

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

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

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

1) избежание прямых просьб и использование косвенных речевых актов;

2) формулирование высказываний в смягчающей модальной упаковке;

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

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

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

Таким образом, принимая во внимание различные подходы к определению категории «вежливость», попробуем сформулировать собственное понимание данного явления с позиции изучаемого предмета исследования. В настоящем исследовании вежливость рассматривается в рамках общей стратегии речевого поведения или при анализе особенностей речевых актов в конкретном языке, зависит от структуры общества и культур разных стран [2].

Установление отношений сотрудничества во многом зависит от понимания национально-культур-

ной специфики категории вежливости и стратегий ее реализации в деловом дискурсе. Следует отметить, что категория вежливости и правила ее употребления достаточно сложны в различных культурах. Однако принцип вежливости применяется в любой ситуации, например в момент прерывания разговора в деловом общении. Данному вопросу посвящены в основном труды зарубежных ученых. В настоящее время существуют два подхода к описанию ситуации прерывания разговора в деловом общении. С одной стороны, прерывание рассматривается как невежливое и даже враждебное речевое действие [8]. С другой стороны, прерывание разговора может выражать вежливость в некоторых ситуациях.

С точки зрения западных ученых, прерывающий видится агрессором, а прерванный собеседник – пострадавшей стороной. Прерывание разговора рассматривается как демонстрация власти, силы, как попытка доминировать в диалоге [9]. Продолжим анализировать диалог на американской деловой встрече, когда Джек Петерсон (вице-президент по продажам Юго-Западного сектора) представляет доклад о методах для улучшения продаж в сельских рынках:

Jack Peterson: Before I begin the report, I'd like to get some ideas from you all. How do you feel about rural sales in your sales districts? I suggest we go round the table first to get all of your input.

John Ruting: In my opinion, we have been focusing too much on urban customers and their needs. The way I see things, we need to return to our rural base by developing an advertising campaign to focus on their particular needs.

Alice Linnes: I'm afraid I can't agree with you. I think rural customers want to feel as important as our customers living in cities. I suggest we give our rural sales teams more help with advanced customer information reporting.

Donald Peters: Excuse me, I didn't catch that. Could you repeat that, please?

Alice Linnes: I just stated that we need to give our rural sales teams better customer information reporting.

John Ruting: I don't quite follow you. What exactly do you mean?

Alice Linnes: Well, we provide our city sales staff with database information on all of our larger clients. We should be providing the same sort of knowledge on our rural customers to our sales staff there.

Jack Peterson: Would you like to add anything, Jennifer?

Jennifer Miles: I must admit I never thought about rural sales that way before. I have to agree with Alice.

Jack Peterson: Well, let me begin with this Power Point presentation (Jack presents his report).

Jack Peterson: As you can see, we are developing new methods to reach out to our rural customers.

John Ruting: I suggest we break up into groups and discuss the ideas we've seen presented.

Meeting Chairman: Unfortunately, we're running short of time. We'll have to leave that to another time [4].

Джек Петерсон: Прежде чем я начну доклад, я хотел бы услышать ваше мнение. Как вы оцениваете продажи в сельской местности в ваших районах сбыта? Я предлагаю пойти вокруг стола по очереди, чтобы получить все ваши мнения.

Джон Рутинг: На мой взгляд, мы слишком сильно сосредоточились на городских клиентах и их потребностях. Как я вижу, мы должны вернуться к нашей сельской базе путем разработки рекламной кампании, чтобы сосредоточиться на их конкретных потребностях.

Элис Линнз: Боюсь, что я не могу с вами согласиться. Я думаю, что сельские клиенты хотят чувствовать себя такими же важными, как наши клиенты, которые живут в городах. Я полагаю, мы можем помочь нашим сельским отделам продаж через более продвинутую систему информации о клиентах.

Дональд Питерс: Простите, я не расслышал. Не могли бы вы еще раз это повторить, пожалуйста?

Элис Линнз: Я только что сказала, что мы должны дать нашим сельским отделам продаж больше информации о клиентах.

Джон Рутинг: Я не совсем вас понял. Что именно вы имеете в виду?

Элис Линнз: Ну, мы предоставляем нашим сотрудникам про-даж в городах базу данных по всем нашим крупным клиентам. Мы должны предоставлять такую же информацию по сельским клиентам нашим торговым представителям там.

Джек Петерсон: Вы хотите что-нибудь добавить, Дженнифер?

Дженнифер Майлз: Я должна признаться, я никогда не думала о сельских продажах так раньше. Я должна согласиться с Элис.

Джек Петерсон: Ну, позвольте мне начать с этой презентации (Джек представляет свой доклад).

Джек Петерсон: Как вы можете видеть, мы разрабатываем новые методы, чтобы добраться до наших сельских клиентов.

Джон Рутинг: Я предлагаю разделиться на группы и обсудить идеи, которые мы уже представили.

Председатель собрания: К сожалению, у нас не хватает на это времени. Нам придется оставить это для другой встречи.

В приведенном примере прерывание диалога происходит в двух случаях: когда коммуниканты не поняли друг друга (*Excuse me, I didn't catch that. Could you repeat that, please?*) и когда один из участников общения считает необходимым завершить диалог (*I suggest we break up into groups and discuss the ideas we've seen presented; Unfortunately, we're running short of time. We'll have to leave that to another time*). В обоих случаях говорящие используют стандартные этикетные средства, позволяющие собеседникам «сохранить лицо»: извинения, вопросы, дискурсивные маркеры сожаления.

Для комплексного анализа явления прерывания разговора необходимо учитывать следующие факторы:

- 1) особенности различных типов дискурса;
- 2) индивидуальный стиль общения коммуникантов;
- 3) принадлежность коммуникантов к определенному социуму;
- 4) намерения собеседников (т.е. с какой целью они прерывают разговор или собеседника);
- 5) влияние факта прерывания на ход всего разговора.

А. Беннет говорит о прерывании разговора, когда нарушается право на речевой ход одного из участников диалога [10]. Чтобы говорить о прерывании разговора, необходимо владеть следующими знаниями о собеседниках и ситуации: тема и продолжительность разговора, как долго говорит каждый из участников, их взаимоотношения, как они относятся к факту прерывания, а главное – с какой целью один собеседник перебивает другого.

Прерывание трактуется как одна из основных стратегий контроля диалога, которая связана с нарушением правил и ожиданий относительно правил смены коммуникативных ролей [10].

Русский ученый Т. П. Третьякова, рассматривая динамику развития речевого взаимодействия, говорит о таких его элементах, как начало контакта, его поддержание, прерывание и закрытие [11]. Прерывание ученый трактует как явление, противоположное поддержанию контакта. Т. П. Третьякова приводит примеры стереотипных способов, с помощью которых осуществляется прерывание контакта. Высказывания, обслуживающие этот тип речевого воздействия, основаны на побудительных структурах и призывают собеседника прекратить действие, в данном случае – речевое действие. Этот призыв может касаться следующих моментов: 1) побуждение к прерыванию процесса говорения (причиной может служить недоверие к передаваемой информации или же раздражение говорящего); 2) побуждение к смене темы разговора; 3) побуждение к совершению какого-либо дополнительного действия. Большую роль в

траковке понятия «прерывание разговора» играет индивидуальный стиль общения. Ученый отмечает, что индивидуальный стиль во многом зависит от принадлежности к определенному социуму. Прерывание разговора обусловлено влиянием культурологических факторов. Культурно-обусловленные параметры этого влияния включают: 1) индивидуализм в противопоставлении коллективизму; 2) дистанцию власти; 3) противопоставление «мужского» и «женского» типа культуры.

В то же время вьетнамские ученые считают, что прерывание разговора не всегда рассматривается как невежливое речевое действие или как демонстрация власти, силы и попытка доминировать в диалоге. Исследователь Nguyễn считает, что в ситуации прерывания диалога говорящий может проявлять вежливость и уважение к собеседнику в конкретных ситуациях [12].

Например, начальник неожиданно встречается с подчиненным в коридоре здания, когда уходит с работы:

<i>Trưởng phòng: Chào chú. Chú đã làm xong bản báo cáo doanh thu của công ty trong Quý IV năm 2015 chưa?</i>	<i>Начальник: Здравствуй*. Ты до конца сделал доклад о показателях прибыли компании в 4-м квартале 2015 г.?</i>
--	---

<i>Cấp dưới: Chào sếp. Em làm xong rồi ạ.</i>	<i>Подчиненный: Добрый вечер, сэр. Я все сделал.</i>
---	--

<i>Trưởng phòng: Tốt. Mai chú mang bản báo cáo cho anh nhé!</i>	<i>Начальник: Хорошо. Принеси мне его завтра!</i>
---	---

<i>Cấp dưới: Dạ, sếp...mm, Em xin lỗi sếp. Bây giờ đến bệnh viện gấp. Con em đang bị sốt nằm ở đó. Hẹn gặp sếp ngày mai nhé!</i>	<i>Подчиненный: Да, сэр, мм... извините, сэр. Сейчас мне надо срочно поехать в больницу. Там мой сын лежит с температурой. До свидания!</i>
--	---

<i>Trưởng phòng: Ủ, chú đi đi![12]</i>	<i>Начальник: Хорошо, иди!</i>
--	--------------------------------

Диалог показывает, что прерывание коммуникации подчиненным сопровождается выражением вежливости и уважения к начальнику. В такой ситуации прерывание разговора не оскорбляет собеседника, а также не интерпретируется как попытка взять верх над собеседником.

Вопрос об уместности прерывания разговора в ситуации делового общения довольно сложен. В данном исследовании процесс деловых переговоров рассматривается как единая коммуникативная цепь, которая выстраивается из поочередных периодов говорения и слушания. Собственно речевой акт вклю-

*В вьетнамской культуре, если вы встретили человека моложе вас или человека более низкого социального статуса, ниже по званию, должности, вы можете здороваться с ним словом «Здравствуй», как на «ты» в русской культуре.

чает этап обдумывания с продолжительными паузами и этап вербального формулирования с короткими паузами. Предполагается, что компетентный слушающий правильно интерпретирует подобные временные перерывы разной продолжительности.

Общепринятым для эффективной коммуникации среди представителей западной деловой культуры является следующее: дать возможность говорящему партнеру закончить предложение и не терять времени на прерывание. Однако на Западе одновременное говорение нескольких участников практически является признаком заинтересованности в теме обсуждения. А для восточно-азиатских, особенно вьетнамских, бизнесменов прерывание вполне приемлемы в некоторых ситуациях [13]. Поэтому специального объяснения требуют вопросы, в каких случаях можно считать вежливым прерывание и как это связано с культурно-обусловленными представлениями о вежливости. Вероятно, проявление вежливости в речевом взаимодействии диктуется как особенностями личностного характера, так и соображениями культуры. Эти же факторы объясняют и различия в отношении к паузе.

Результаты исследований Nguyễn показали, что прерывание возможно для вьетнамской стороны как в монокультурной, так и в межкультурной ситуации переговоров [12]. В целом стратегия прерывания в речевом поведении вьетнамцев рассматривается как проявление определенных стереотипов, характерных для их языка и культуры.

В исследованиях, проведенных на материале английских, русских и вьетнамских деловых встреч, отмечается наличие значительного количества прерываний разговора. В американской культуре участники, наделенные большей властью или влиянием, захватывают инициативу, и их высказывания перерастают в ряд монологов. Постоянное прерывание объясняется тем, что для американской культуры типичным является «полихронный» концепт времени. В восточно-азиатской и в русской культурах в тех же ситуациях это не всегда так. Однако большинство проведенных исследований не дают однозначного ответа на вопрос о вежливости или невежливости прерывания разговора, но в целом подтверждают универсальность концепта «вежливость».

В заключение сформулируем собственное определение понятия «прерывание разговора», принимая во внимание различные подходы к данному явлению

и принципы его анализа. В деловом общении прерывание речевого действия говорящим совершается в строгих рамках соблюдения принципов вежливости, которые лежат в основе стратегий и тактик речевого поведения партнеров по деловой коммуникации.

Таким образом, под вежливостью мы понимаем способы выражения уважения к другому человеку в общении. А прерывание речевого общения представляется намеренным прекращением одним из коммуникантов речевого взаимодействия, осуществленным по прагматическим мотивам. Такие действия выражаются в зависимости от ситуации, от принадлежности к определенному социуму и разным культурам.

ЛИТЕРАТУРА

1. Mode of access: <http://pglu.ru/upload/iblock/865/p50002.pdf>
2. Карасик В. И. Язык социального статуса / В. И. Карасик. – М. : Гнозис, 2002. – С. 70–71.
3. Nguyễn Quốc Hýng, Nguyên tác lịch sử trong giao tiếp, 2011. – Mode of access: <http://www.voatiengviet.com/content/nguyen-tac-lich-su-08-10-2011-127474268/916961.html>
4. Esl.about (Online), 2006. – Mode of access: http://esl.about.com/cs/onthejobenglish/a/a_meetex.htm
5. Mode of access: <http://rutv.ru/brand/show/episode/1471310/viewtype/picture>
6. Формановской Н. И. Речевой этикет. Русско-английские соответствия / Н. И. Формановской, С. В. Шведовой. – М. : Высшая школа, 1990.
7. Brown P. Politeness : Some Universals in Language Usage / P. Brown, S. Levinson. – Cambridge, 1987. – P. 13–14.
8. Mode of access: http://www.rusnauka.com/19_NPN_2015/Philologia/7_195875.doc.htm
9. Tannen D. You Just Don't Understand. Women and Men in Conversation / D. Tannen. – N. Y., 1990. – 192 p.
10. Bennett A. Interruptions and the Interruptions Processes. – Vol. 4. – 1981. – P. 183–199.
11. Третьякова Т. П. Функционально-семантические составляющие детской диалогической речи (на материале современного английского языка) : автореф. ... дис. канд. филол. наук. – Л., 1984.
12. Nguyễn Đ. H. (1956). Verbal and non-verbal patterns of respect behaviour in Vietnamese society. Some metalinguistic data. Unpublished PhD thesis, New York University.
13. Тюрина С. Ю. О вежливом прерывании делового разговора / С. Ю. Тюрина // Альманах современной науки и образования. – Тамбов : Грамота, 2008. № 2 (9) ; в 3-х ч. Ч. II. С. 221–224.

Воронежский государственный университет
Хуен Н. Ч., аспирант кафедры теоретической и прикладной лингвистики
E-mail: peternguyenrus116@gmail.com
Тел.: 8-909-217-73-08

Voronezh State University
Hiep N. Ch., Post-graduate Student of the Theoretical and Applied Linguistics Department
E-mail: peternguyenrus116@gmail.com
Tel.: 8-909-217-73-08