

РЕЧЕВАЯ ТАКТИКА КРИТИЧЕСКОГО ВЫСКАЗЫВАНИЯ В АСПЕКТЕ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Статья выполнена в русле исследований делового дискурса в коммуникативно-прагматическом аспекте, направленных на разработку концепции эффективного делового общения. В ней определены дискурсивные единицы анализа (*речевая тактика, тактический ход*); разграничены понятия эффективности / результативности управленческой коммуникации; на основе анализа дискурсивной практики и материалов анкетирования выявлено 5 типовых тактических ходов речевой тактики деструктивного критического высказывания; сформулировано 4 критерия оценки эффективности данной речевой тактики.

Ключевые слова: эффективность, результативность, критическое высказывание, речевая тактика, тактический ход, деловое общение.

В современных науках о человеке одним из чрезвычайно актуальных стал вопрос об оптимизации, или повышении эффективности, общения в целом. При этом научные изыскания, связанные с идеями психологической природы понимания в герменевтике (А. А. Брудный), осмысления акциональной функции языка (Дж. Л. Остин, Дж. Р. Сёрл), интерпретации высказываний (Дж. Катц, Н. Лич, Г. П. Грайс), использования коммуникативных стратегий для преодоления барьеров понимания (Т. А. Ван Дейк, З. Вендлер, Ч. Моррис) и многими другими, не дают исчерпывающего ответа на вопрос, как сделать общение более эффективным, какие при этом языковые средства нужно использовать, как обосновать причины многочисленных коммуникативных неудач в конкретных коммуникативных ситуациях.

По этой причине одной из центральных в лингвистических исследованиях становится проблема оптимизации речевого общения как воздействия. Под таким углом зрения в фокусе внимания автора данной статьи находится деловое общение. В настоящее время наука об эффективном деловом общении активно формируется, определяет свой объект, категории, структуру, приемы описания и обучения, поскольку теория делового общения еще не разработана, а практика обучения не имеет теоретической и методической базы, хотя и довольно широко практикуются различные школы и курсы

делового общения, представляющие конгломерат приемов, методов и тем. При наличии обширного количества разнонаправленных и разрозненных исследований существует настойчивая необходимость в выработке общей концепции делового общения в лингводидактических целях, направленной на оптимизацию коммуникации.

В данной статье рассматривается узкий вопрос – речевая тактика критического высказывания в аспекте оценки эффективности делового общения. Такой выбор связан с тем, что проблема оптимизации коммуникации подразумевает исследование не только позитивного (стратегий вежливости, толерантности и т. п.), но и тех речевых явлений, которые не соответствуют представлениям о корректном общении. Цель статьи – выявить тактические ходы, реализующие речевую тактику критического высказывания (конструктивную / деструктивную), и оценить их с точки зрения наличия / отсутствия речевой агрессии. Вслед за Т. А. Воронцовой, под речевой агрессией мы понимаем «поведение, в основе которого лежит установка на субъектно-объектный тип общения» и негативное воздействие на адресата [Воронцова, 2006. С. 4]. Опираясь на предложенный И. А. Стерниным принцип коммуникативного равновесия, мы предлагаем разграничивать *эффективность* и *результативность*. Понятие *эффективности* мы рассматриваем более широко, поскольку

эффективность позволяет говорящему достичь поставленной цели и сохранить коммуникативное равновесие. Коммуникативное равновесие обеспечивается «отведением собеседнику в процессе общения роли не ниже той, которая обусловлена его социальной ролью и представлением о его собственном достоинстве» [Стернин, 2005. С. 26]. Исходя из вышеизложенного, можно допустить, что в противоположность эффективному результативное общение не исключает конфликтности. При этом достижение результата путем угрозы и запугивания нельзя квалифицировать как эффективное общение. Мы не различаем понятия *эффективность / кооперативность, неэффективность / конфликтность*.

С точки зрения оценки эффективности, критическое высказывание представляет собой богатый материал, поскольку может реализовываться как эффективные (кооперативные), так и неэффективные (конфликтные) коммуникативные стратегии, отражающие соответствующие установки личности.

В целом критическое высказывание не является социально одобряемым с позиций носителей русского языка, что поддерживает «закон отторжения критики» [Там же. С. 32]. На вопрос «Как Вы относитесь к критике в свой адрес?» при анкетировании представителей бюджетной сферы, военнослужащих и менеджеров коммерческих структур (всего 348 человек) 87 % ответили отрицательно, а 13 % дали ответы такого типа: *Смотря к какой; Зависит от того, кто критикует; Если доброжелательно, то нормально* и т. д.

С лингвистической точки зрения, рассмотрение критического высказывания в аспекте процессуальности представляется особенно интересным, поскольку оно позволяет выявить тактические ходы, реализующие кооперативную / конфликтную стратегии речевой тактики конструктивного / деструктивного критического высказывания соответственно. *Тактическим ходом* (ТХ) мы будем называть коммуникативный ход как «минимальную коммуникативную единицу, речевую или жестово-мимическую по природе, которая в каждом конкретном случае употребления в разговоре имеет свою специфическую значимость с точки зрения развития речи как системы действий, коммуникативных планов и стратегий»

[Макаров, 2003. С. 183], т. е. реализующую определенную речевую тактику. *А речевой тактикой* – «гибкое динамическое использование говорящим имеющихся у него вербальных умений построения речевого хода согласно намеченному плану речевых действий с целью достижения языковой задачи общения, ограниченной рамками речевого взаимодействия» [Зернецкий, 1988. С. 39]. Анализ коммуникативной стратегии мы выводим за рамки нашего исследования, поскольку в ее основе лежит намерение, однозначная и окончательная интерпретация которого довольно проблематична, если не иллюзорна.

В качестве материала для исследования речевой тактики критического высказывания были привлечены следующие источники.

1. Скрипты реального дискурса, фиксирующие речевую практику шести руководителей (из них 2 военнослужащих, 2 руководителя отделов бюджетных организаций и 2 директора коммерческих структур). Эти скрипты были составлены в результате проведения хронометража рабочего времени в объеме примерно 140 часов на основе диктофонных записей.

2. Материалы анкетирования около 400 человек, представляющих перечисленные выше сферы коммуникации примерно в равном соотношении. Анкетирование проводилось в несколько этапов и состояло в заполнении коротких анкет. Например, первая анкета (участвовало 348 человек) содержала только один вопрос «Как вы относитесь к критике в свой адрес?» (см. выше). В следующей анкете (участвовало 212 человек) было предложено дать собственные приемлемые варианты критики. Наконец, завершающая анкета (участвовало 130 человек) содержала готовые варианты критических высказываний, которые нужно было оценить с точки зрения их коммуникативной эффективности.

В результате анализа скриптов было выявлено 5 типовых ТХ. Они реализуют тактику *деструктивного критического высказывания* и формируют жесткую конфликтную стратегию взаимодействия.

1. **Навешивание ярлыка** (*Вы некомпетентны*). Данный ТХ предполагает непосредственную негативную оценку личности путем умаления интеллектуальных, нравственных, профессиональных, физических и других качеств оппонента. В качестве сред-

ства достижения негативной оценки используются экспрессивные слова с негативным коннотативным компонентом.

2. Косвенное оскорбление (*Есть вещи, которые человек не может понять или не хочет; Любой нормальный человек может с этим справиться; Если вы не дебил, то эта задача вам по плечу; На первый взгляд, вы производите впечатление человека вполне разумного*). Цель данного ТХ – порождение сравнений и ассоциаций.

3. Агрессивный риторический вопрос (*Как вы смеете меня так называть?*), в том числе риторические вопросы с обобщениями, содержащими повышенный потенциал конфликтогенности (*Почему вы всегда опаздываете? Почему вы никогда не можете сделать отчет в соответствии с нормативными документами?*). По сути, в русской речевой культуре агрессивные риторические вопросы служат для выражения претензии в некорректной форме. Функцию агрессивных риторических вопросов выполняют модальные и экспликативные вопросы, тема которых известна [Шатуновский, 2001. С. 249], диктально-модальные вопросы (позитивные вопросы с частицей *ли*), формулирующие новую тему, абсолютно невозможны в качестве агрессивных риторических вопросов, например: *Ненормальный ли Вы? Понимаете ли вы все с первого раза? Издевается ли Вы надо мной?*

4. Категорическое предписание, содержащее модальные лексемы долженствования (*Ты должен немедленно извиниться! Вам надо быть пунктуальнее!*), императивы (*Раз виноваты, сидите и слушайте молча, а не оправдывайтесь; Выполняйте и о выполнении не забудьте доложить*). Конфликтность данного типа предписаний заключается прежде всего в их категоричности, что вызывает немедленное эксплицитно или имплицитно выраженное сопротивление.

5. Ироничное замечание (*Очень трогательно!* [с усмешкой]; *Какой вы проникательный! Остроумный вы наш!*). В риторике ирония традиционно рассматривается как троп, связанный с употреблением языковых средств в противоположном значении с целью насмешки [Розенталь, Теленкова, 2001. С. 155]. Отметим, что, по нашим наблюдениям, ирония не всегда сопровождается изменением прямого значения слова / фразы на противоположное. Например, если фразы

Какой вы проникательный! Остроумный вы наш! гипотетически могут иметь в имплицитном подтексте коммуникативные аналоги *Вы непроницательный! Вы неостроумный!*, то ироничная фраза *Очень трогательно!* в русском языке не меняется с такой же легкостью без искажений референтной ситуации на *Очень не трогательно!*

ТХ могут комбинироваться друг с другом, усугубляя агрессию:

Вы виноваты и должны извиниться! – навешивание ярлыка и категорическое предписание.

Вы такой умный, но не можете справиться с элементарным заданием – ироничное замечание и косвенное оскорбление.

Заметим, что после проведения анкетирования установлена социальная приемлемость для представителей всех трех перечисленных сфер общения таких ТХ, как агрессивный риторический вопрос и категорическое предписание, что свидетельствует о довольно низком уровне коммуникативной компетенции респондентов, а это, по нашему мнению, объясняется высоким уровнем агрессии в обществе в целом.

В коммуникативно-прагматическом аспекте деструктивное критическое высказывание может быть охарактеризовано как минимум по четырем параметрам: отношение к личности адресата (к объекту речевого воздействия); наличие / отсутствие описания сущности референтной ситуации; наличие / отсутствие конструктивного предложения относительно выхода из сложившейся ситуации, соответствующего по форме конвенциональным нормам русского языка; наличие / отсутствие обоюдной договоренности о согласии изменения поведения адресата критического высказывания.

Как показал собранный нами фактический дискурсивный материал, 40 % (56 предметных образцов) критических высказываний (от общего количества зафиксированных высказываний как по вертикали, так и по горизонтали) не содержит ни одного из конструктивных элементов. Критические высказывания в статусно-ролевой стратификации (начальник – подчиненный) в 80 % случаях (96 предметных образцов) сугубо деструктивны. В остальных 20 % (24 предметных образца) отмечается только один тип конструктивного элемента – наличие конструктивного предложения относительно выхода из сложившейся ситуации.

Вероятно, данный факт объясняется установкой на результативность общения, нежели на эффективность.

Приведенные далее примеры критических высказываний содержат отдельные конструктивные тактические ходы.

1. **Мне обычно нравится**, как Вы составляете годовую отчетность, но в этот раз у Вас настоящая ахинея – выражение позитивного отношения.

2. **Вместо пяти исковых заявлений Вы подготовили только два... полноценных <...>. Вы думаете я Вас за это по головке поглажу? Ошибаетесь!** – описание реальной ситуации.

3. **Знаете, в рабочее время надо делом заниматься, Вам не за игрушки зарплату платят. Пожалуйста, возьмите последний номер «Из рук в руки» и составьте список крупных торговых компаний города** – выражение конструктивного предложения относительно выхода из сложившейся ситуации.

4. **Задача ясна? Выполнять!! <...> Немедленно! Когда закончите, не забудьте доложить. Все понятно?**

[Ответный кивок головой].

– **Бегом!!!**

– **Есть!** – достижение обоюдной договоренности о согласии.

Опираясь на выявленные деструктивные тактические ходы, можно гипотетически смоделировать тактические ходы конструктивного критического высказывания, которые должны содержать следующие параметры.

1. Позитивное отношение к личности объекта.

2. Описание реальной ситуации.

3. Конструктивное предложение адресату относительно выхода из сложившейся ситуации.

4. Обоюдную договоренность о согласии.

Смоделируем в вербальном выражении речевую тактику конструктивного критического высказывания, исходя из перечня описанных ТХ.

Ситуация: докладчик опоздал на совещание.

Реакция руководителя в соответствии с речевой тактикой конструктивного критического высказывания:

Николай Андреевич! Мы Вас рады видеть – ТХ: выражение позитивного отношения к личности объекта критики.

Вы опоздали на полчаса и мы уже начали переживать, решив, что с Вами что-то случилось. Ваше опоздание изрядно затянуло нашу работу, ведь все сведения у Вас – ТХ: описание реальной ситуации.

Впредь прошу вас быть более пунктуальным – ТХ: конструктивное предложение адресату относительно выхода из сложившейся ситуации.

Договорились? – ТХ: достижение обоюдной договоренности о согласии.

Итак, наши размышления относительно оценки эффективности речевой тактики критического высказывания в деловом общении завершим следующими выводами.

1. Речевая тактика критического высказывания может оцениваться и как кооперативная, и как конфликтная одновременно в зависимости от следующих коммуникативно-прагматических параметров: отношение к личности адресата (к объекту речевого воздействия); описание реальной ситуации; наличие / отсутствие конструктивного предложения относительно выхода из сложившейся ситуации, соответствующего по форме конвенциональным нормам русского языка; наличия / отсутствия обоюдной договоренности о согласии изменения поведения адресата критического высказывания.

2. Анализ скриптов и результаты проведенного анкетирования свидетельствуют о том, что 40 % (56 предметных образцов) критических высказываний не содержат конструктивных элементов. Критические высказывания в статусно-ролевой стратификации (начальник – подчиненный) в 80 % (94 предметных образца) сугубо деструктивны, что свидетельствует о высоком уровне агрессии в обществе в целом.

3. Моделирование кооперативных ТХ на примере речевой тактики конструктивного критического высказывания в деловом общении подтверждает тезис о том, что речевая тактика является такой коммуникативной единицей, которая реализует дискурсивный подход в рамках интеракционной модели коммуникации, обеспечивающий, на наш взгляд, более широкие возможности постижения закономерностей процесса реальной коммуникации. Разработка предложенного рода важна в целях не только теоретического описания реального делового дискурса, но и для создания лингводидактической концепции обучения эффективному деловому общению. Такая концепция в ее

практическом применении предполагает создание тренинговых методик, основанных на конкретных методах и приемах обучения активному владению технологиями (в частности, речевыми тактиками) эффективной деловой коммуникации.

Список литературы

Воронцова Т. А. Речевая агрессия: коммуникативно-дискурсивный подход: Автореф. дис. ... д-ра филол. наук. Челябинск, 2006. 43 с.

Зернецкий В. П. Лингвистические аспекты теории речевой деятельности // Языковые процессы и единицы: Межвуз. сб. науч. тр. Калинин: КГУ, 1988. С. 36–41.

Макаров М. Л. Основы теории дискурса: Монография. М.: ИТДГК «Гнозис», 2003. 280 с.

Розенталь Д. И., Теленкова М. А. Словарь-справочник лингвистических терминов. 3-е изд. М.: Наука, 2001.

Стернин И. А. Практическая риторика: Учеб. пособие. М.: Изд. центр «Академия», 2005. 272 с.

Шатуновский И. Б. Основные коммуникативные типы полных (общих) вопросов в русском языке // Русский язык: пересекая границы. Дубна: Буквица, 2001. С. 246–265.

Материал поступил в редколлегию 07.10.2008

S. V. Mkrtytchian

DIFFERENT SPEECH TACTICS FOR A CRITICAL UTTERANCE AND ASSESSMENT OF BUSINESS COMMUNICATION EFFICACY

The article is dedicated to the research of the business discourse in order to propose basis for teaching effective business communication. The article regards speech tactics / tacticals move as discursive units helpful for business communication efficacy assessment; a distinction of «efficacy / effectiveness» is introduced. 5 typical tactical moves within frame of destructive critical utterance are discriminated and described; 4 criteria for speech assessment are formulated.

Keyword: efficacy, effectiveness, critical utterance, speech tactics, tacticals move, business communication.