



Вакуленко Тетяна Іванівна. Рік народження: 1951.

МФ НаУКМА, каф. романо-германської філології.

Кандидат пед. наук, доцент.

Дослідження питань з історії німецької педагогіки.

Закінчила Харківський державний університет в 1974 р., філолог-германіст.

Стипендія Німецької академічної служби обміну науковців у 1992 р.,

університет м. Бремен, Німеччина.

12 публікацій.

УДК 800. 855

Вакуленко Т.І.

До питання про узус ділового спілкування

Справжній рівень володіння мовою дозволяє у вільних тематичних межах спілкуватися з носіями мови, не викликаючи негативної реакції з іншого боку, що дуже важливо при веденні переговорів, обговоренні партнерства і сфери ділового спілкування.

Зв'язки з зарубіжними партнерами, які постійно розширюються, свідчать про те, що при всій лексико-граматичній правильності висловлювання воно не завжди відповідає критерію мовленнєвої оригінальності: носії мовлення в даному конкретному випадку говорять інакше. Звідси, рівень оригінальності володіння мовою не зводиться лише до породження правильних в мовленнєвому відношенні висловлювань, але, головним чином їх доречним вживанням в залежності від конкретної ситуації спілкування. Відомо, що навіть відмінне знання граматики і великий словниковий запас не завжди можуть висловлювати ту форму спілкування думки, яку в даній ситуації використав би носій мови. Із цього випливає той факт, що поряд із системою і нормою мови, необхідно враховувати також і норму мовлення, тобто *мовленнєвий узус*, що показує закономірність відбору слів і конструкцій в певних ситуаціях спілкування, чи то перша зустріч з діловим партнером, обговорення умов угоди, обід в ресторані.

В останній час поняття узусу отримало відображення в деяких працях вітчизняних і зарубіжних лінгвістів. Слід відмітити, що термін “узус” походить від латинського “usus” – звичка, звичай, звичайність – і є складним багатоаспектним поняттям, сутність якого може бути розкрита завдяки комплексному аналізу дисциплін, що вивчають феномен спілкування і пояснюють процеси функціонування мови як найважливішого засобу спілкування, безпосередньої дійсності думки, знаряддя культури і фактора національної самосвідомості. Це поняття поєднано з філософським, соціологічним, психолінгвістичним і особливо лінгвістичним планом.

В умовах ділової комунікації необхідно пам'ятати про той зв'язок, який існує між ситуативними умовами спілкування і мовленнєвими формами, які використовуються в цих умовах для вираження думки. Засвоєння цієї закономірності – запорука успішного засвоєння норми мовлення, мовленнєвого узусу. Із урахуванням вказаного діалектичного двоединства екстралінгвістичних аспектів у природі мовленнєвого узусу єдино вірний підхід до явища, яке розглядається, полягає, на наш погляд, у виході за межі власної мови і в пильній увазі до зв'язку між формою мовлення і умовами, в яких здійснюється акт

комунікації.

Іноземців впізнають, як правило, тому, що в них дуже правильне мовлення, яке не відповідає правилам узусу, при цьому в першу чергу фіксуються помилки, які порушують адекватність мовлення через невідповідність обставинам, в яких вона породжена. На думку більшості респондентів, надмірно правильна форма, чистота викликає дивне враження у носіїв мови, викликає відчуження, інколи навіть негативну реакцію, що неприпустимо в умовах ділових переговорів, під час яких слід сконцентрувати зусилля на пошуку форми взаєморозуміння і спільності інтересів у вирішенні проблеми. Подібна ситуація неодноразово спостерігалася автором цієї статті при спробі ведення ділових бесід представниками деяких вітчизняних фірм, наукових чи адміністративних кіл без допомоги кваліфікованого перекладача, який досконало володіє також і узуальними формами мовлення у повному обсязі. І навпаки: дотримання загальноприйнятих мовленнєвих норм, доцільність висловлювань, вміле посилання на історичні та культурні події країни і традиції носія мови, прислів'я і приказки його народу дозволяло висококваліфікованому фахівцю швидко встановити дружні контакти, визначити поняття єдиного соціуму і допомогти сторонам, що домовляються, повести ділову бесіду у сприятливому руслі.

Комунікативна поведінка деяких мовних спільностей характеризується емоційністю, жестикуляцією, прагненням зробити своє мовлення якомога яскравішим. Звідси, паралельно постає проблема паралінгвістичного компонента спілкування, що відповідає узуальній поведінці в органічній єдності з лінгвістичною.

Існує думка, що кожний рівень породження мовленнєвого висловлювання виявляє відповідний паралінгвістичний побічний продукт, який часом зафіксований в інвентарі комунікативної поведінки носіїв мови і володіє, в деякій мірі, самостійним значенням. Одиниці мови і комунікативні канали служать для побудови змістового цілого. Українсько- та російськомовні партнери, як правило, енергійно потискують руки при зустрічах, а англійці скаржаться, що у них після цього болять руки, бо потискування руки – важливий елемент зустрічі сторін, що домовляються. Знак згоди, який виражається у більшості народів рухом голови зверху вниз, викликає у болгар протилежні почуття, оскільки у них – це рух із боку в бік. Американське «o'key» – кільце із вказівного і великого пальців може бути сприйняте як непристойний натяк партнерами із Німеччини.

Перелік невербальних невідповідностей можна продовжити. Це доводить величезне значення невербального компонента в акті спілкування взагалі і при узуальній ситуації особливо, де для досягнення позитивних результатів необхідно враховувати велику

кількість факторів і особливості психолінгвістичного портрета співбесідника.

Узус ділового спілкування відрізняється від книжко-письмової форми багатьма модифікаціями на рівні лексики і граматики.

Загальновідомий той факт, що ділові люди говорять не так, як пишуть, коли переважає нейтральне стилістичне забарвлення, внаслідок чого мовлення відрізняється невизначеністю, стилістичною бідністю і одноманітністю, майже повною відсутністю ідіоматики, що аж ніяк не сприяє прихильності ділового партнера, не формує у нього почуття приязні, бажання при пошуку нових рішень поступатися в переговорах і т.ін., що дуже важливо для ділової співпраці і взаєморозуміння сторін.

Крім того, етикет ділового спілкування диктує необхідний набір фраз, наприклад, під час телефонної розмови партнерів, що дозволяє встановити контакт:

„Interquell“, Georg Hoffmann, guten Morgen!

Kowal, Firma „Hund und Katze“, Mykolajiw. Guten Morgen, Herr Hoffmann!

Guten Morgen, Herr Kowal!

Herr Hoffmann, ich bin Geschäftsführer einer Firma im Sьden der Ukraine und rufe Sie wegen Ihrer Annonce in der letzten Haustiere-Rundschau an. Wir sind mittelstündischer Produzent der Futtermittel für die Haustiere und ...

Das klingt aber sehr interessant, Herr Kowal. Zur Zeit sind wir dabei, unseren Export auszubauen und wie ich auf der Landkarte sehe, liegt Mykolajiw dicht am Schwarzen Meer...

Ja, unsere Stadt hat sicherlich auch noch weitere Standortvorteile.

Herr Kowal, ich finde, das ist auch für uns sehr interessant...

Herr Hoffmann, darf ich Ihnen folgendes vorschlagen: ich fahre Woche 23 nach Deutschland. Ich habe einen Termin bei unserem Lieferanten der Futtermittel für Haustiere in Bremen am Dienstag Vormittag. Aber könnten wir uns vielleicht am Nachmittag treffen?

Moment bitte, dann muЯ ich mal meinen Terminkalender befragen. Woche 23 ... Das wdre dann Dienstag, den 29. Ja, das paЯt ausgezeichnet. Wie wdre es mit 15 Uhr oder ist es denn zu spdt für Sie wegen anderer Verpflichtung?

Nein, das ist o'key für uns.

Gut, Herr Kowal! Dann sehen wir uns also am Dienstag, dem 29. Eine Frage hdtte ich noch: könnten sie mir noch Ihre Telefonnummer und Ihre Anschrift geben? Es könnte ja sein, daЯ irgendwas mal dazwischen kommt.

Aber sicher, Herr Hoffmann. Ich schicke all das sofort per Fax...

Ja, das wdre prima! Ёbrigens wollen Sie abends noch in Bremen bleiben und Ёbernachten? Ich lasse dann für Sie ein

Hotelzimmer reservieren.

Ja, das ist sehr freundlich von Ihnen, Herr Hoffmann, aber ein Zimmer im Hotel „An der blauen Weser“ haben wir schon gebucht.

Gut, Herr Kowal, sollten Sie abends nicht anders vorhaben, dann möchte ich Sie hiermit schon herzlich einladen. Da sind Sie dann unser Gast.

Ja, danke. Darauf komme ich gerne zurück. Wir telefonieren sicherlich noch einmal, Herr Hoffmann.

O'key, danke für Ihren Anruf! Auf Wiederhören, Herr Kowal!

Auf Wiederhören, Herr Hoffmann!

Таким чином, розглядаючи мовленнєвий узус як елемент понятійного апарату, ми прилучаємось до форм мовлення, які диктує узус, форм автентичного ділового спілкування.

На думку багатьох дослідників, узуальні помилки відбуваються через різне оцінювання однієї і тієї ж ситуації людьми, які належать до різних культурно-історичних соціумів. Їх мовленнєва свідомість формується в конкретних умовах дійсності, а ці об'єктивні умови за якими-небудь ознаками відрізняються в різних культурах, це значить, що оволодіти іноземною мовою – значить навчитися по-новому аналізувати те, що становить предмет мовної комунікації.

Теорія мовної свідомості показує, що правильне мовлення не може бути поставлене лише шляхом вивчення мовного матеріалу. Практична сторона полягає в прагненні до такого мовленнєвого відтворення задуму висловлювання, який ніби “проектується” через мовну свідомість людей.

Необхідно відмітити, що під час ведення ділових переговорів мовленнєва узуальність невід'ємна від узуального церемоніалу через оцінювання ситуації, національних особливостей і культури країни співбесідника.

Література.

1. Верещагин Е.М., Костомаров В.Т. Язык и культура. – М., 1983.
2. Гак В.Г. Прагматика, узус и грамматика речи // ИЯШ. – №5. – 1982. – С. 11.
3. Козлов А.В., Девель Л.А. Практический словарь делового английского языка. – СПб.: Эрви, 1991.
4. Томахин Г.Д. Лингвострановедение: что это такое? // ИЯШ. – №6. – 1996. – С. 22.
5. Элькин Э.Б. Обучение паралингвистическому компоненту диалогического общения с помощью учебной замкнутой телевизионной системы (на материале испанского языка). Автореферат диссертации канд. пед. наук. – М., 1976.