

УДК 81'221'271.1:316.77

Акулич Юлия Евгеньевна

преподаватель кафедры английского языка

Akulich Yulia E.

e-mail: incontrovita@mail.ru

Учреждение образования

«Гомельский государственный университет

им. Ф. Скорины»

Educational Institution

«Francisk Skorina Gomel State University»

Гомельский государственный университет им. Ф. Скорины

Gomel State University named F. Skorina

г. Гомель, ул. Советская, д. 104, Республика Беларусь, 246019

Тел.: (0232)57-16-73

НЕВЕРБАЛЬНЫЙ АСПЕКТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ФОРМИРОВАНИИ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

NON-VERBAL ASPECT OF BUSINESS COMMUNICATION IN THE FORMATION OF CROSS-CULTURAL COMPETATION

Аннотация: статья посвящена рассмотрению невербального аспекта делового общения в рамках формирования межкультурной коммуникативной компетенции. Актуальность работы заключается в необходимости принимать во внимание специфику межкультурного делового общения и поведения, учитывая уникальный невербальный код, присущий иноязычной культуре. Из наиболее эффективных средств невербального кода можно выделить жестикуляцию и дистанцирование.

Ключевые слова: невербальное общение; деловое общение; коммуникативная компетенция; диалог; коммуникативные стратегии.

Abstract: This article is devoted to the consideration of the non-verbal aspect of business communication in the formation of cross-cultural communicative competence. The actuality of the work lies in the need of taking into account the specifics of cross-cultural business communication and behavior having the unique non-verbal code in foreign culture. The most effective means of non-verbal code are gestures and distancing.

Keywords: non-verbal communication; business communication; communicative competence; dialogue; communication strategies.

Формирование иноязычной межкультурной компетенции в эпоху глобализации является приоритетным направлением и основой в профессионально-ориентированном обучении. Являясь существенным компонентом в профессиональной деятельности, иноязычное деловое общение в рамках двух и более культур обуславливает формирование не

только речевых навыков, но и способов и приемов невербального общения, поскольку знание особенностей в мышлении, поведении и разговоре увеличивает эффективность делового общения в различных ситуациях. Межкультурная коммуникация становится возможной только тогда, когда она координируется: участники согласуют свои действия, приспосабливаются друг к другу, создают общие предпосылки для взаимопонимания, устанавливают стандарты допустимых и недопустимых, желательных и нежелательных действий.

Рассматривая деловую ситуацию общения, необходимо знать все аспекты и характеристики коммуникативных стратегий, такие как:

- перцептивный, который заключается во взаимном восприятии коммуникантов, понимании основного содержания разговора;
- коммуникативный, основанный на передаче сообщения вербальными, средствами;
- интерактивный, заключающийся в умении регулировать своим поведением в рамках невербального общения;
- функциональный, который подразумевает умение вести разного рода профессиональные беседы, деловые переговоры, консультации, презентации.

Совокупность всех названных планов коммуникативной стратегии характеризует ситуацию общения как комплексную систему, которая в большей или меньшей степени отражает локально-региональные особенности речи и коммуникативного поведения говорящих. Следует отметить, что такие ситуационные переменные интерактивной стратегии, как дистанция между коммуникантами, жесты, определенное положение, позиция коммуникантов, последовательность выполнения действий, размещение в пространстве, временной фактор позволяют раскрыть содержание невербального кода коммуникации.

Несмотря на различия в толковании компонентной структуры речевой ситуации, можно выделить следующие общие компоненты: обстоятельства действительности (обстановка), в которых осуществляется коммуникация;

отношения между говорящими и предпосылки, из которых исходит говорящий. Обстановка, к которой могут быть отнесены пространственные и временные компоненты, связана с выполнением определенного вида деятельности и во многом определяет тему общения. Эти компоненты оказывают также влияние на выбор невербальных средств, манеру и поведение. Очень важно в таких ситуациях руководствоваться нормами и правилами поведения, характерными для определенной культуры.

В процессе делового общения коммуниканты реализуют свои интенции с помощью различных невербальных средств, которые приемлемы для коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров. Специфика делового невербального общения опосредована использованием следующих невербальных форм, которые дополняют вербальные, опережают их или идут за ними: поведенческие жесты (жесты уверенности или неуверенности, агрессивности, несогласия, жесты, относящиеся к оценке получаемой информации) и дистанция. Еще одним тактическим приемом и способом реализации интенции деловых партнеров служит использование статусных особенностей, которые могут передаваться через такие воздействующие символы авторитета, как титулы, одежда и атрибуты. Иногда коммуниканты намеренно меняют собственные параметры социального статуса, прибегая к манипулятивному воздействию, например, использование темных очков, трости и т. д.

В зависимости от коммуникативной установки функциональный код невербального поведения варьируется от информативного до экспрессивно-прагматического и используется для управления деловой беседы. Так, например, прижатые вплотную к бокам локти, ерзание в кресле, поправление одной рукой пуговицы или заправки на рукаве другой, браслет часов или манжет или потирание уха информирует собеседника о неуверенности партнера или о его раздражительности.

Невербальным способом выражения агрессии служат тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях. Если коммуникант

сидит в позе на стуле «верхом», держа руки в карманах, большие пальцы снаружи, то это символизирует об амбициозности у мужчин, а у женщин, наоборот, выдает их агрессивность.

Средством отказа или несогласия является боковой или косой взгляд. Жестом недоверия воспринимается и прикосновение к носу или легкое потирание его. Подобное телодвижение чаще проявляется при наличии спорных вопросов или наличие аргументов у собеседников. Иное значение придается позе ног, которые направлены у собеседника на выход. Семантическое значение такого жеста опосредовано желанием коммуниканта прекратить беседу и покинуть место переговоров. Проявление подобного желания можно распознать, если говорящий снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону.

Особенно важным аспектом невербальной деловой коммуникации является оценка получаемой информации, от которой зависит дальнейший исход переговоров. Очевидно, что оценка как коммуникативный акт играет существенную роль в деловом общении, поскольку, смещая объективность изложения, подменяя собой комментарий и логическую аргументацию, точнее, будучи рассчитанной на эмоционально-оценочное восприятие адресатом, сама приобретает характер аргументов (или лжеаргументов).

Интенциональный комплекс оценки говорящего включает следующие наиболее частотные компоненты:

а) осмысление и репродуцирование оценки высказывания способствует самоопределению человека в данной коммуникативной ситуации, предоставляет возможность соотнести свою ценностную парадигму с парадигмой делового партнера, сопоставляя, противопоставляя или принимая существующие невербальные коды и их эмоциональную интерпретацию. Говорящий использует оценочные жесты для подтверждения, или опровержения, или обсуждения чьих-либо мнений и суждений. Например, почесывание подбородка в сочетании со взглядом искоса будет означать обдумывание дальнейшей коммуникативной стратегии;

б) эмотивная оценка служит средством характеристики речевого общения. Сочетая эмоциональную и оценочную экспрессию, коммуникант психологически воздействует на адресата, формируя его аксиологическое поведение. Например, почесыванием пальцем спинки носа говорящий выражает свою озабоченность или сомнение, а поглаживанием шеи – недовольство или гнев. Сильным манипулятивным средством является жест, когда говорящий держит один палец, а остальные оставляет под подбородком. Таким поведением говорящий демонстрирует свою критическую оценку сказанного или выражает свое негативное отношение к собеседнику.

Следует отметить, что нормы невербального коммуникативного общения можно усвоить только благодаря правильной интерпретации жестов и поз иноязычного собеседника, исходя из норм культурного поведения. Применяя определенные жесты, можно с уверенностью расположить к себе собеседника, что немаловажно при ведении деловой беседы. Овладение нормами представителей иносоциума может помочь оказать воздействие на собеседника, тем самым повлияв на результаты деловых переговоров и сотрудничества.

Список литературы

1. Горшкова О. В. Влияние социальных и психологических параметров матрицы коммуникантов на способы реализации стратегического замысла // Вестн. Минск. гос. лингв. ун-та. Сер. 1. Филология. – 2005. – № 3(19). – С. 16–30.
2. Грейдина Н. Л. Невербальный деловой английский. – М.: АСТ: Восток – Запад, 2006. – 113 с.
3. Канус Т. К. Ситуативность диалогического общения в контексте межкультурной коммуникации // Вестн. Минск. гос. лингв. ун-та. Сер. 2. Педагогика. Психология. Методика преподавания иностранных языков. – 2005. – № 2(8). – С. 216–217.

4. Нуртазина М. Б. Прагматические установки участников речевой коммуникации // Вестн. Евраз. у-та. – 2000. – № 1. – С. 50–56.