

УДК 811.111-26
ББК 81

Е.Н.Малюга, С.Н.Орлова

**ЛИНГВО-
ПРАГМАТИЧЕСКИЙ
АНАЛИЗ ВОПРОСНО-
ОТВЕТНОГО
КОММУНИКАТИВНОГО
БЛОКА
В ДЕЛОВОМ ИНТЕРВЬЮ***

Статья посвящена вопросам исследования лексики-прагматических аспектов делового интервью и вопросно-ответных коммуникативных блоков как целой системы взаимозависимых суждений, несущим в себе большой теоретический и практический потенциал и требующим специального рассмотрения особенностей данного явления. Также в статье реализована актуальная идея дать определение ВОКБ и представить его структуру в деловом интервью в виде схемы.

Ключевые слова: деловой курс, деловое интервью, коммуникативный блок, вопросно-ответный коммуникативный блок (ВОКБ).

Малюга Елена Николаевна – докт. филол. наук, профессор, заведующая кафедрой иностранных языков экономического факультета РУДН, Председатель Национального объединения преподавателей иностранных языков делового и профессионального общения, академик РАЕН
E-mail: en_malyuga@hotmail.com
Тел.: 8-925-585-67-46.

Орлова Светлана Николаевна – канд. филол. наук, старший преподаватель кафедры иностранных языков экономического факультета РУДН
E-mail: topsv@yandex.ru
Тел.: 8-926-572-06-39

© Малюга Е.Н., Орлова С.Н., 2015.

**Исследование выполнено при финансовой поддержке РГНФ «Лингвопрагматика межкультурной профессионально-деловой коммуникации», проект № 14-04-00216»*

В последнее время растет интерес исследователей к языку, обслуживающему профессиональные сферы общения людей. Наиболее заметна эта тенденция в деловой сфере, а именно в использовании вопросно-ответного коммуникативного блока в деловом интервью.

В этом плане всесторонний анализ характерных свойств англоязычного делового дискурса и поиск способов гармонизации делового общения представляется чрезвычайно важной задачей гуманитарных исследований. Большое внимание привлекают к себе способы повышения коммуникативной эффективности делового дискурса.

Социальная роль и прагматические установки во многом определяют характер коммуникационного ожидания собеседника. Межкультурное деловое интервью – полезный инструмент, который может помочь расширить понимание определённых культур. На наше восприятие мира влияет множество факторов (язык, национальность, пол, возраст, этническая принадлежность, экономика, религия, физиологические особенности и т.д.). Каждый человек воспринимает свою культуру в соответствии с его уникальным мировоззрением.

Деловое интервью, являющееся одним из множества способов делового общения, представляет собой коммуникацию двух или более участников, где в процессе смены реплик происходит постоянная смена ролей и появляется возможность для субъектов в любое время взять на себя активную роль гово-

рящего, поскольку «диалогическое общение предполагает не только направленность речи, но и ответное внимание адресата к высказываниям, исходящим от адресанта» [Почепцов, с. 24]. Данное общение является базовым компонентом прямой коммуникации, позволяющим партнерам при помощи вербальных средств, смены роли говорящего в конкретных условиях реализовать определенные цели общения. Одной из главных особенностей делового интервью являются так называемые «стимулирующие ремарки», дающие интервьюеру возможность получить более подробную информацию благодаря ее постоянному взаимодействию в рамках текущего диалога, причем достижение согласия между участниками является приоритетной целью данной коммуникации [Malуga, p. 114]. В устном межкультурном деловом интервью возможно возникновение ряда коммуникативных проблем. В процессе неэффективной межкультурной деловой коммуникации в рамках единого социокультурного пространства неудачи такого рода связаны с различием культур и использованием неродного языка деловыми партнерами. Коммуникативная и социокультурная некомпетентность свидетельствует о наличии сложностей в информативной и социальной функциях межкультурного делового дискурса, а также национально-культурной специфики.

Речь коммуникантов в деловом интервью отличают не только вербальные характеристики, которые оказывают влияние на содержательный план высказывания, но и невербальные средства коммуникации, экстралингвистический контекст и прагматические аспекты. Вопрос и ответ представляют собой логические формы в деловом интервью. Понятийный аппарат вопросно-ответной формы речи включает речевую коммуникацию (вопрос – ответ).

Исследование вопросно-ответных коммуникативных блоков (ВОКБ) как целой системы взаимозависимых суждений несет в себе большой теоретический и практический потенциал и требует специального рассмотрения лексико-прагматических особенностей данного явления. ВОКБ в деловом интервью представлены сочетанием вопросительных и ответных реплик в диалогической речи, связанных между собой в структурно-семантическом отношении и характеризующихся коммуникативной направленностью на выражение актуальной для участников информации.

ВОКБ обычно содержат специальные вопросительные слова, определенное морфолого-синтаксическое сочетание слов о фразах, характерные просодические характеристики и имеют определенные цели (установление контакта с собеседником, побуждение собеседника к ответу на обращенную к нему речь или некое действие, привлечь внимание, произвести впечатление, усилить эмоциональный тон и прочие). ВОКБ демонстрируют очевидную взаимосвязь вопроса и ответа, причем первый компонент (вопрос ведущего делового интервью) обуславливает ответное суждение интервьюируемого, в связи с чем в дальнейших исследованиях нам представляется важным рассмотреть различные типы вопросительных конструкций и особенности их постановки.

Помимо связующих компонентов между содержанием реплик в деловом интервью, целесообразно учитывать также прагматические связи, которые могут свидетельствовать об успешности выполнения речевой стратегии и тактик коммуникантов. Если отдельный взятый речевой акт можно охарактеризовать наличием определенного референта или совокупности связанных друг с другом референтов, то в ВОКБ используются различные средства обеспечения смысловой связанности и проявляется согласование коммуникативных функций микроединиц в рамках микроконтекста.

В деловом интервью информация передается от одного участника к другому как в форме языковых структур с готовым семантическим содержанием, так и при помощи когнитивных процессов. «Одни и те же языковые средства, в зависимости от условий, могут фиксировать разные мыслимые значения. Одна и та же мысль может быть высказана на разных языках. Это общее положение заставляет искать те конкретные языковые условия, при которых возникает полная определенность мыслимых значений, что и обеспечивает взаимное понимание людей в процессе общения» [Жинкин, с. 88]. Как правило, вопрос ведущего делового интервью задается с целью узнать некоторую информацию от собеседника, подтвердить или опровергнуть мысль, выраженную в вопросе, выявить его языковую реакцию, т.е. вопрос может выступать в роли стимула к некой ответной реакции, обладающей прямой зависимостью от формы и содержания вопроса. Ответная реплика в ВОКБ при этом является самостоятельным языковым компонентом, отличающимся особой синтактико-семантической структурой, просодическими характеристиками, определенными эмоциональными особенностями.

1. Стилистический энциклопедический словарь русского языка дает определение коммуникативного блока как «текстовой функционально-смысловой единицы, представляющей собой результат языковой материализации одного или нескольких коммуникативно-познавательных действий (смыслов), функционирующей в качестве структурного элемента содержания и характеризующейся коммуникативной направленностью на выражение актуальной для автора и читателя информации» [<http://stylistics.academic.ru/60>]. Именно коммуникативный блок, на наш взгляд, является структурным компонентом делового интервью и выражает информационный аспект его смыслового содержания. При помощи вопросно-ответных коммуникативных блоков участники общаются зрителю или читателю свои представления об обсуждаемой проблематике, в результате чего складывается целостная картина мировосприятия коммуникантов. Данные речевые единицы фиксируют движение мысли участников делового интервью, свидетельствуют о некотором познавательном процессе. Коммуникативные блоки являются не столько основными этапами познавательной деятельности, а выражают некие когнитивные операции (действия), при помощи которых участники диалога эксплицируют друг другу или сторонним реципиентам свой путь познания. В соответствии с нашими наблюдениями, ВОКБ можно

определить как «текстовую функционально-смысловую единицу, функционирующую в качестве структурного элемента содержания и являющуюся разновидностью диалогического единства, состоящую из двух или более информационно связанных реплик: в одной из них содержится вопрос-стимул, а в последующей(-их) – ответная реакция на этот вопрос в соответствии с его содержанием». ВОКБ играет важную роль в процессе познания действительности. Поэтому коммуниканты должны знать логическую сущность вопросов и ответов, их виды, правила постановки вопросов, чтобы корректно их задавать и отвечать на них.

Е.М. Крижановская исследует научные тексты и определяет коммуникативный блок как «выраженную на поверхностном уровне научного произведения текстовую единицу, служащую для экспликации актуального для автора и читателя научного знания, представляющую собой компонент коммуникативно-информационного содержания научного текста, отражающую частные коммуникативно-познавательные действия и отличающуюся регулярностью употребления в научной речи» [Крижановская, с. 78] и демонстрирует уровневую структуру коммуникативного блока в научных произведениях.

Текст делового интервью, в отличие от научных текстов, не всегда готовится заранее, а создается участниками в процессе общения, в ходе которого возникает тенденция к синхронному речепроизводству или смене ролей коммуникантов. Деловое интервью является процессом и результатом речевой деятельности двух или более коммуникантов и включает в себя как знания говорящего, его мнения, целеустановки, намерения, эмоции и оценки, так и учет таких же категорий у адресата. В результате создается «межличностное вербальное общение для получения информации и производства нового знания в целях удовлетворения информационных потребностей общества» [Малюга, с. 127–128]. Этот жанр является одним из самых распространенных и популярных в деловом дискурсе, при этом он наглядно демонстрирует лингвопрагматические характеристики межкультурной деловой коммуникации, национально-культурные стереотипы мышления и поведения. Деловое интервью может явиться полезным инструментом для понимания и сравнения различных культур.

Выбор средств, способствующих коммуникативной эффективности интервью, определяется рядом факторов: темой интервью, личностью респондента, уровнем профессиональной подготовки интервьюера, характером отношений между интервьюером и респондентом, которые могут измениться в процессе их общения. Во всех видах интервью наблюдаются два типа ситуаций: запланированные и спонтанные. В запланированных ситуациях средства, используемые интервьюером, включают следующие: вопросительные, восклицательные, утвердительные предложения, а также дискурсивную лексику.

Структура ВОКБ в деловом интервью может быть представлена в виде показанной ниже схемы.

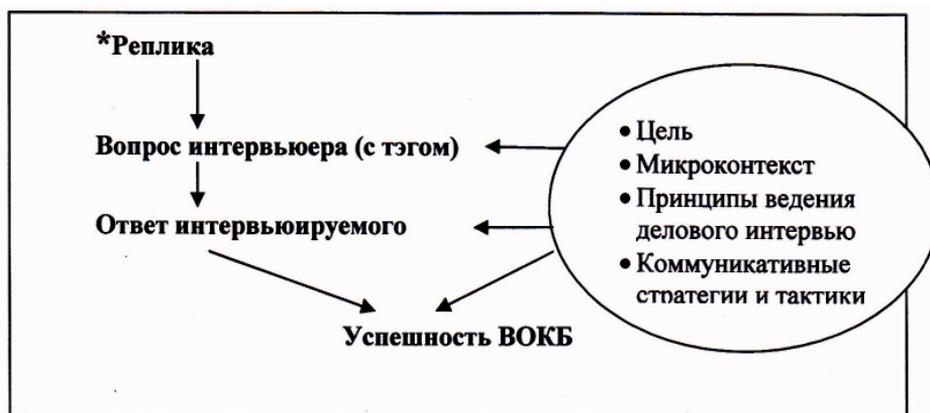


Схема ВОКБ в деловом интервью

Приведем пример фрагмента делового интервью:

O'REILLY – I got three more questions.

PRESIDENT OBAMA – Go ahead.

O'REILLY – All right. Keystone pipeline, new study comes in, environmental impact, negligible. Forty-two thousand jobs. You're gonna okay it, I assume.

PRESIDENT OBAMA – Well first of all, it's not forty two thousand. That's – that's not, uh, correct, it's a couple thousand to build the pipeline, but –

O'REILLY – Forty-two all told.

PRESIDENT OBAMA – Well, that, bottom line is what we're gonna do is to, uh, the process now goes agencies comment on what the State Department did, public's allowed to comment, Kerry's gonna, uh, give me a recommendation, uh –

O'REILLY – All right, so I assume we're gonna do that, after five years. –

(Фрагмент интервью Билла О'Рейли с президентом США Барак-ом Обамой для FoxNews, эфир 03 фев. 2014) [<http://www.foxnews.com/politics/2014/02/03>].

Данный ВОКБ не включает в себя какие-либо специальные вопросительные слова, но интересно, что демонстрирует нам намеренное их отсутствие, что, несомненно, имеет определенную цель установления контакта с собеседником, привлечение его внимания, усиление эмоционального фона. Профессионализм в ведении интервью состоит в использовании правильных вопросов и получении правильных ответов. Основной вопрос интервьюера предваряет вводная реплика (I got three more questions), что побуждает собеседника к реакции на обращенную к нему речь (внимание, интерес). Морфолого-синтаксическое сочетание слов в вопросительной реплике ведущего (Keystone pipeline, new study comes in, environmental impact, negligible. Forty-two thousand jobs. You're gonna okay it, I assume) можно охарактеризовать манерой, максимально

приближенной к разговорной речи, а в тоне прослеживается легкая ирония при перечислении проблем, интересующих аудиторию, но именно все эти компоненты в совокупности обуславливают ответное суждение интервьюируемого. Ответная реплика (Well first of all, it's not forty two thousand) демонстрирует нам стратегию уклонения, о чем свидетельствует тактика уклонения от прямого ответа, возможно, коммуникант стремится избежать прямого ответа на поставленный вопрос и желает сделать акцент не на самом остром моменте вопросительной реплики. Однако, говоря о прагматических аспектах, можно судить об успешности выполнения этой речевой стратегии и тактики по готовности ведущего продолжить эту дискуссию в предложенном направлении.

Таким образом, анализируя особенности ВОКБ в целом и в конкретно взятом примере из делового интервью, мы можем наблюдать за тем, что профессионально-деловой дискурс, ранее считавшийся специфичным и формализованным, содержит примеры того, как деловые партнеры, участники деловых интервью все чаще используют в своей речи эмоциональную лексику, идиоматические выражения, метафоры, поскольку деятельность любой компании и профессия в целом накладывают определенный отпечаток на коммуникативное поведение людей.

Литература и источники

Жинкин Н.И. Язык – Речь – Творчество. Исследования по семиотике, психолингвистике, поэтике. (Избранные труды). М.: Лабиринт, 1998.

Интервью Б. О'Рейли с президентом Обамой 3 февр. 2014 г. URL: <http://www.foxnews.com/politics/2014/02/03/transcript-full-interview-between-president-obama-and-bill-oreilly/> (дата обращения 28.07.2015).

Коммуникативный блок, К-блок // Стилистический энциклопедический словарь русского языка. URL: <http://stylistics.academic.ru/60> (дата обращения: 28.07.2015).

Крижановская Е. М. Коммуникативно-прагматическая структура научного текста: дис.... канд. филол. наук: 10.02.01. Пермь, 2000.

Малюга Е.Н. Лингвопрагматические аспекты делового интервью // Вестн. Северо-Осетинского гос. ун-та им. К.Л. Хетагурова. Обществ. науки. 2010. № 4.

Почетцов Г.Г. Фатическая метакоммуникация // Семантика и прагматика синтаксических единств. Калинин, 1981.

Malyuga E.N. Modern Concepts of Intercultural Business Communication Development in Linguistics: ISSUES OF APPLIED LINGUISTICS, № 1 (17). Moscow, 2015.

References

<http://stylistics.academic.ru/60>

<http://www.foxnews.com/politics/2014/02/03/transcript-full-interview-between-president-obama-and-bill-oreilly/>

Zhinkin N.I. (Izbrannye trudy). Yazyk – Rech' – Tvorchestvo. Issledovaniya po semiotike, psikholingvistike, poetike. M., Labirint., 1998.

Krizhanovskaya E.M. Kommunikativno-pragmaticheskaya struktura nauchnogo teksta: dis. ... kand. filol. nauk: 10.02.01. Perm', 2000.

Malyuga E.N. «Lingvopragmaticheskie aspekty delovogo interv'yū», Vestnik Severo-Osetinskogo gosudarstvennogo universiteta im. K.L. Khetagurova №4. Obshchestvennye nauki. 2010.

Malyuga E.N. Modern Concepts of Intercultural Business Communication Development in Linguistics: ISSUES OF APPLIED LINGUISTICS, № 1 (17). Moscow, 2015.

Pocheptsov G.G. Faticheskaya metakommunikatsiya // Semantika i pragmatika sintaksicheskikh edinstv. Kalinin, 1981.

Malyuga E.N., Orlova S.N. (Russian university of people's friendship, Moscow, Russian Federation)

Linguapragmatic analysis of question-answer communicative block in business interview

The article is devoted to the study of lexical-pragmatic aspects of business interviews and question-answer communication blocks as the whole system of interdependent propositions which may have a great theoretical and practical potential and require special consideration peculiarities of this phenomenon. The article has also realized the relevant idea to define QACB and has submitted it to the structure of the business in the form of an interview scheme.

Keywords: *business discourse, business interview, communicative unit, question-answer communicative unit (QACB).*

Malyuga Elena Nikolaevna – Ph.D. of philology, professor. Head of the foreign languages dpt., faculty of economics of Russian university of people's friendship. Chairperson of the National Union of English teachers of business and professional communication, academician of RAEN.

Phone: 8-925-585-67-46; e-mail: en_malyuga@hotmail.com.

Orlova Svetlana Nikolaevna – candidate of philology, professor assistant. Foreign languages dpt., faculty of economics of Russian university of people's friendship.

Phone: 8-926-572-06-39; e-mail: topsv@yandex.ru