

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра английского языка
и методики его преподавания

Языковая специфика деловых переговоров

**АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ)
РАБОТЫ**

студента 4 курса 413 (1) группы

направления подготовки 44.03.01 «Педагогическое образование», профиль -
«Иностранный (английский) язык»

факультета иностранных языков и лингводидактики

Алимова Даулета Галымжановича

Научный руководитель
доцент каф. английского языка и
методики его преподавания,
канд. пед. наук, доцент

дата, подпись

С. Е. Тупикова

Заведующий кафедрой
канд. филол. наук, доцент
дата, подпись

Т. А. Спиридонова

Саратов 2018

Введение. Выпускная квалификационная работа выполнена на тему «Языковая специфика деловых переговоров».

Актуальность данной темы потребностью представления языковых особенностей деловых переговоров, к с каждым годом охватывающие коммуникативную деятельность социума и оказывающие влияние на его дискурсивное пространство, а также отсутствием работ, посвященных отображению лингвистической составляющей и систематизированному представлению основных коммуникативных стратегий и этнокультурной специфики, характерных для актуальных деловых переговоров.

Объектом исследования является дискурс переговоров как разновидность англоязычной деловой коммуникации.

Предметом исследования является комплекс конститутивных признаков дискурса переговоров в совокупности с языковыми средствами, реализующими его стратегическую и тактическую системность.

Цель исследования заключается в представлении действительной дискурсивной модели англоязычных деловых переговоров. Для исполнения поставленной в работе цели следует решить следующие исследовательские задачи:

- 1) Установить характерные черты делового дискурса в современной парадигме лингвистического знания;
- 2) Выявить конститутивные признаки и особенности дискурса переговоров;
- 3) Определить коммуникативно-значимые параметры дискурса переговоров;
- 4) Выявить этнокультурные особенности переговорного процесса;
- 5) Описать лингвистические средства и установить когнитивные структуры делового дискурса;

В работе применялись такие **методы исследования**, как описательный метод с его основными компонентами: наблюдением, интерпретацией и обобщением, лексико-семантический и синтаксический анализ фрагментов

текстов.

Методологической и теоретической базой послужили работы российских и зарубежных лингвистов в области теории коммуникации (Н. Винер, В.В. Дементьев, Г.Г. Почепцов, И.И. Прибыток, Р.О. Якобсон), деловой коммуникации (Т.Н. Астафурова, П. Волошин, М.В. Колтунова, F. Bargiela-Chiappini), лингвистики текста и теории дискурса (Н.Д. Арутюнова, В.И. Карасик, М.Л. Макаров), делового дискурса (Т.В. Мордовина, О.С. Сыщиков), межкультурной коммуникации (Т.Н. Астафурова, П.П. Донец, О.А. Леонтович, Р.Д. Льюис, И.А. Стернин, Н.Л. Шамне, T. Brake), социолингвистики (Р. Белл, Д. Берло, В.И. Карасик, Дж. Фишман, Д. Хаймс, Р. Brown, С. Fraser, T. Parsons), теории переговоров (Т.Н. Астафурова, М.Г. Власова, М.М. Лебедева, У. Мастенбрук, Ю.Ю. Филонова, J. Vilmes), конверсационного анализа (Р. Drew, H. Sacks), теории аргументации и риторики (А.Н. Баранов, В.М. Сергеев, С.W. Tindale), конфликтологии (В.С. Третьякова, R.Cohen, S.G. Cole).

Материалом исследования послужили:

- Общие курсы английского языка делового общения: Insights into Business (Nelson Business English, 2015); Business Objectives (2014); Business Opportunities (OLIP, 2013); Business Matters (Language Teaching Publications, 2014), общим объемом 236 с;

- Курсы, связанные с проведением переговоров: Visitron. The Language of Meetings and Negotiations (Longman Group UK Ltd, 2016); Negotiating (Longman, 2015), общим объемом 172 с;

- Аудиозаписи деловых переговоров, проходивших на одной из компаний г. Москвы в период с 2014 по 2015 гг.

Научная новизна данного исследования заключается в том, что осуществляется исследование переговорного процесса на дискурсивном уровне на примере новых актуальных материалов и аудиозаписей: выявлены коммуникативно-значимые функции дискурса переговоров; определены лингвистические особенности переговорного процесса в рамках делового дискурса, а также установлены когнитивные структуры делового дискурса.

Теоретическая значимость данной работы состоит в развитии теории межкультурной коммуникации, в дальнейшем развитии риторики деловой коммуникации, в разъяснении разновидности дискурса деловых переговоров; в создании классификации стратегий и тактик, используемых в дискурсе переговоров.

Практическая ценность материалы дипломной работы могут быть использованы в научных и учебных целях, в т.ч. для дальнейшей научной и практической разработки проблем, связанных с межкультурной коллаборацией в рамках делового дискурса, а также при разработке теории стратегической коммуникации.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованной литературы.

Первая глава называется «Теоретические аспекты изучения деловой коммуникации».

Вторая глава называется «Лингвистические средства воздействия в дискурсе переговоров».

Список используемой литературы содержит 65 источников научной и учебной литературы.

Основное содержание работы. Интерес к проблемам функционирования проявился в многочисленных теориях речевой деятельности, являющихся базой современной теории коммуникации.

В данной работе мы исходим из такого понимания коммуникации, которое представляет ее не столько как обмен чем бы то ни было, сколько как вовлечение другого в сферу своих взаимодействий с миром с целью оказать на этого человека ориентирующее воздействие, т.е. изменить в той или иной степени состояние среды, в которой находится адресат, таким образом, чтобы это изменение вызвало со стороны адресата ту или иную поведенческую реакцию (М. Л. Макаров, Г. Г. Почепцов).

Кроме того, мы изучаем переговоры как особую форму социального взаимодействия, в которую вовлечены по крайней мере два субъекта, при этом

предполагается наличие общей проблемы, различий в подходах и оценке способов ее решения, непосредственного личного контакта между участниками и вербального способа коммуникации, четкой структуры и протокола осуществления переговорной деятельности.

Несмотря на тот факт, что переговоры схожи с процедурами принятия решений или совместного решения проблем являются особым типом социального взаимодействия, который отличается своими целями, отношениями, нормами от других типов коммуникации.

Представляется возможным рассмотреть переговорный процесс как разновидность деловой коммуникации, детально описав следующие его составляющие: участники коммуникации, взаимоотношения между коммуникантами, отношение к деловой коммуникации, форма и каналы деловой коммуникации, виды коммуникативной деятельности, инструментарий, контекст и параметры содержания информации.

Далее мы рассматриваем дискурс переговоров как разновидность делового дискурса. С этой целью выявляются и описываются конститутивные и коммуникативные признаки дискурса переговоров, а также рассматриваются лингвопрагматические свойства дискурса переговоров.

Таким образом, мы пришли к выводу, что дискурс переговоров является процессом, в котором две или более стороны обсуждают деловые вопросы и пытаются прийти к соглашению путем обсуждений, дискуссий, обмена мнений. Участники переговорного процесса преследуют такие цели, как взаимодействие, решение проблем, оказание воздействия на другую сторону.

К дискурсивным формулам относятся принятые в деловом общении клише и функционально-обусловленные обороты, определяющие тип данного дискурса: *I think we should start by drawing up an agenda...; What exactly are you proposing?; Our overall objective is...; As far as your proposals are concerned, this is where we stand; One obstacle we see is this; We'd like to make an alternative proposal; The thing that's getting in the way of a solution is the price; I'm certain we can find a way to reconcile our differences.*

Проведенное исследование показало, что дискурс переговоров характеризуется рядом дополнительных коммуникативно-значимых признаков, к которым относятся: участники, ценности, стратегии, ритуальность, формат общения и регламентированность.

Ритуальность в дискурсе переговоров отражает такое свойство дискурса, как последовательность совершения коллективных действий в ограниченном пространстве и времени. Переговорный процесс раскрывает основные признаки ритуала: интеграцию коллектива, высокую ценностную значимость принадлежности к своей группе, сценарное распределение ролей.

Формат общения в дискурсе переговоров, предполагающий определенную последовательность коммуникативных действий, представлен следующими этапами: знакомство и представление сторон, обсуждение повестки дня, обмен информацией, обмен вопросами, высказывание предположений, торг, обсуждение условий соглашения, подведение итогов и подтверждение намерений.

Кроме того, дискурс переговоров отличается своей регламентированностью, т.е. подчиненностью коммуникативного поведения установленным правилам и ограничениям. Эти правила определяются степенью официальности и теми конкретными целями и задачами, которые стоят перед сторонами. Они фиксируются, оформляются в виде протокола, существуют в виде общепринятых норм социального поведения, этикетных требований, ограничений временной рамки общения. На эти правила оказывают влияние национальные культурные традиции и общественные нормы поведения.

Дискурс переговоров может существовать в моно- и поликультурных условиях. Развиваясь в поликультурных условиях, дискурс переговоров усложняется, так как изменяются обстоятельства общения. Поэтому в установленную модель дискурса переговоров включается дополнительный конститутивный признак (культурные установки), который способствует достижению согласия как цели переговорного процесса.

Анализ работ в области антропологии, психологии, коммуникативистики позволил выделить следующие культурные установки: окружающая среда, время действие, коммуникация, пространство, власть, индивидуализм, конкурентноспособность, культура, мышление, которые имеют решающее значение в ходе принятия ключевых решений за столом переговоров.

Лингвистические особенности дискурса переговоров определяются как специфическая система отношений лексико-фразеологических, грамматических и синтаксических элементов (их особая комбинация и частотность использования) с прагматикой переговорных ходов.

В результате проведенного анализа было выявлено наличие сходных тенденций в использовании лексических средств, которые свойственны всем этапам переговорного процесса.

Характерные признаки речи участников переговорного процесса сводятся к следующему:

- 1) наличие терминологической лексики, книжной лексики и лексики, характеризующейся положительной коннотацией;
- 2) преобладанию стереотипов, клишированных фраз, речевых штампов, обеспечивающих однозначную передачу информации;
- 3) использованию вопросительных предложений, различных средств выражения модальности, оценки и т.д., которые указывают на готовность брать на себя обязательства, решать проблемы и т.д.

Этап знакомства участников переговоров (Socializing) демонстрирует принципиальную роль вопросно-ответных структур (Question-Answer) и подчеркивает значение модели Ответ + Развернутый комментарий (Answer + Comment) в обеспечении плавного течения беседы.

Этап обсуждения процедурных вопросов (Agreeing Procedure) характеризуется использованием модальных глаголов *could, would, might, should* для того, чтобы предложения и утверждения звучали менее категорично, и модальных слов *probably, perhaps, maybe*.

I consider we should finish our discussion.

Perhaps I could offer some options.

Когда участники переговоров обмениваются информацией (Information Exchange), их предложения должны быть не только понятными и точно интерпретируемыми, но и не содержать предположений об интересах другой стороны, для чего необходимо использовать личные местоимения первого лица:

We're interested in sails...

We'd like to...

I think we should be able to buy it.

По мере развертывания переговорного процесса на таких этапах, как обмен вопросами, уточнение вариантов совместной деятельности и обсуждение условий осуществления сделки, ключевыми являются вопросительно-утвердительные комплексы.

Вопросительные конструкции побуждают присутствующих к активному участию в обсуждении, а также контролируют и направляют процесс деловой коммуникации:

Could you clarify one thing for me, please?

Is that an accurate summary of where you stand?

Just for the sake of argument, what if...?

В заключении подводятся итоги исследования: доказано, что дискурс переговоров представляет собой разновидность институционального общения, основной целью которого является достижение соглашения; определены коммуникативно-значимые параметры дискурса переговоров (участники, ценности, стратегии, ритуальность, формат общения, регламентированность); установлена этнокультурная специфика деловых переговоров.