

ВЫРАЖЕНИЕ ЭМОЦИЙ В РЕЧЕВОЙ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ (НА МАТЕРИАЛЕ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА)

Как в бытовом, так и в деловом общении эмоции играют значительную роль. Человек считает эмоции собеседника и таким образом корректирует свое вербальное и невербальное поведение для достижения определенных им коммуникативных целей. Эмоциональный фон разговора отражается на всех языковых уровнях: лексическом, грамматическом, фонетическом.

Этика речевой бизнес-коммуникации совсем недавно подразумевала знания в области достаточно структурированных ситуативно обусловленных этикетных выражений и невербального поведения участников коммуникации. Если рассматривать ситуацию с этикой делового общения в самом широком смысле, то, несомненно, возникает проблема непосредственного лингвистического воплощения этических форм, т.е. их воплощения с учетом трех языковых уровней: лексического, грамматического и фонетического. Первые два достаточно хорошо изучены; по результатам многочисленных исследований лингвистов, психологов и культурологов созданы сотни руководств по приобретению речевых и поведенческих навыков в различных сферах жизни в разных культурах. Наиболее сложным аспектом с точки зрения этики является грамотное интонационное воплощение готовых речевых фраз. Объяснение этому найти одновременно легко и сложно. По крайней мере, до сих пор внимание исследователей (лингвистов или психологов) не акцентировалось должным образом на выражении эмоций при произнесении этикетных фраз.

Этикетные нормы варьируются от культуры к культуре, в особенности в отношении к эмоциям. До сих пор неясно, как преодолевать эти отличия.

В теории коммуникации любую эмоцию и ее выражение мы, скорее всего, отнесем к невербальному типу коммуникации.

Деловой дискурс — переговорный процесс, деловая корреспонденция, деловое общение как по вертикали, так и по горизонтали — стремится к выражению эмоций в рамках делового этикета. Распознать реальные чувства делового партнера — одна из главных задач для бизнесмена. В ходе любого бизнес-процесса с иностранным партнером встает проблема редукции неуверенности. Данное понятие, описанное в терминах теории межкультурной коммуникации, подразумевает сложность подобной коммуникации из-за трех основных типов неопределенности: когнитивной, поведенческой и эмоциональной.

Наше исследование относится к выявлению экстралингвистических маркеров эмоциональной составляющей коммуникативного процесса, а именно относительной частотности фразовых ударений, распределения начальных ударных и безударных слогов, типов терминального тона, темпа и акцентной структуры начального и конечного слогов. Эмоциональный фон рассматривается в рамках следующих эмоционально-модальных оттенков: деловитости, заинтересованности/доброжелательности, равнодушия/бесстрастности, властности/авторитарности, возмущения/негодования, участия/озабоченности, небрежности/безразличия, иронии/скептицизма, удивления/недоумения, нетерпеливости.

Результаты исследования показали практически полное совпадение интонационно-выражения некоторых названных эмоций как в русском, так и в английском языках (заинтересованность/доброжелательность, нетерпеливость, удивление/недоумение), частичное совпадение экстралингвистических маркеров эмоций при выражении делового

витости, властности/авторитарности и абсолютное несовпадение при выражении равнодушия/бесстрастности, возмущения/негодования, участия/озабоченности, небрежности/безразличия и иронии/скептицизма.

*Н. Г. Молчан
БГЭУ (Минск)*

КУЛЬТУРОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ В ОБУЧЕНИИ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКАМ

Язык человека является средством осмысления этого мира, он вбирает и преломляет всю совокупность знаний и представлений о мире. С одной стороны, язык — порождение самой культуры и средство ее выражения, с другой — часть культуры. Поэтому овладение иностранным языком — это не просто приобретение еще одного психологического инструмента, но и приобщение к иной культуре, овладение новым социокультурным содержанием, и в этом контексте обучение иностранному языку рассматривается как диалог двух культур (своей собственной и иноязычной) в общем формате межкультурного общения. В конечном итоге предполагается, что изучающий иностранный язык должен овладеть межкультурной компетенцией.

Традиционно обучение иноязычной культуре связывают с лингвострановедением, которое изучает в языке то, что является источником сведений об истории и культуре страны изучаемого языка. Этот аспект вполне обеспечивает производство уместных и приемлемых высказываний и адекватное понимание чужой речи или текста с учетом замысла или контекста, но характеризует межкультурную компетенцию с точки зрения конечного результата.

Другой подход включает в культурное содержание знание обо всех областях жизни страны изучаемого языка, особенности национального видения мира и развитие умения общаться в различных жизненных ситуациях. Но при дефиците времени на занятиях преподаватель не может уделять много внимания культурологической информации, тем более если речь идет о языках, которые являются государственными во многих странах.

Понимание особенностей языкового образа мира, характерных для данной языковой общности, должно предшествовать освоению правил, потому что каждое правило имеет свои основания в сознании носителя языка, в его специфическом взгляде на окружающий мир и свое место в нем. Когда человек начинает изучать иностранный язык, его сознание полностью одноязычно и весь механизм порождения и восприятия речи настроен на родной язык; все, что обучающийся хочет сказать на иностранном языке, помимо его воли оформляется во внутренней речи в высказывание на родном языке со всеми культурно-обусловленными особенностями. При высказывании на иностранном языке чаще требуется перекодирование (способ преодоления межкультурного разрыва, объединение двух сознаний), обучение этим действиям и становится реальным диалогом культур. Другими словами, обучающийся прежде всего должен знать, когда он может опираться на опыт родного языка, а когда этого делать нельзя и что за его ошибками зачастую стоит не недостаточное знание правил иностранного языка (например, при построении предложения), а иное видение мира.

Без противопоставления двух картин мира различия в языковых средствах становятся немотивированными. Особенно наглядно эти различия выражены в грамматических системах языков, поскольку грамматика выражает отношения, а сфера отношений наиболее культурно обусловлена. И тогда действия с языковыми формами в процессе