

УДК 811.131.1'38

DOI: 10.25688/2076-913X.2021.43.3.13

М. П. Дьяченко

Межперсональность в письменной деловой коммуникации: межкультурная бизнес-среда

В настоящей статье рассматривается межперсональный аспект деловой переписки как фактор эффективности письменной деловой коммуникации с представителями итальянского бизнеса, проводится параллель межперсональности и фатика, анализируется правомерность выделения фатических жанров в письменной деловой коммуникации, приводятся примеры фатических элементов, используемых в письменной деловой коммуникации.

Ключевые слова: межперсональность; деловая письменная коммуникация; деловое письмо; фатические жанры; фатика.

В условиях стремительного развития информационных технологий и ограничений непосредственного общения, вызванных сложной эпидемиологической ситуацией, исследование межкультурной деловой письменной коммуникации приобретает особую актуальность. Обусловлено это тем, что деловое общение, в особенности в межкультурной бизнес-среде, приобретает новый характер, так как в 2020 г. его вектор сместился преимущественно в сторону опосредованного общения.

Деловая коммуникация с иностранными партнерами в бизнес-сфере сегодня ведется с использованием всех современных технологий: проводятся телефонные разговоры; организуются видео- и аудиоконференции в приложениях Zoom, WhatsApp, Skype и др.; особый статус приобретает письменная деловая коммуникация, которая не только фиксирует устные договоренности, но и заменяет собой полноценный процесс переговоров.

Осуществляясь в рамках определенных статусно-ролевых отношений, деловая коммуникация представляет собой неотъемлемую часть делового дискурса, отличительной чертой которого является институциональность. Для эффективности коммуникации все ее участники стараются придерживаться определенных формул общения, принятых в деловом сообществе. Однако «полное устранение личностного начала превращает участников институционального общения в манекенов» [4, с. 22]. По этой причине коммуниканты прибегают к использованию элементов коммуникации фатической, и письмо приобретает межперсональный, или лично-ориентированный, характер.

Само по себе *фатическое* общение подразумевает использование коммуникативных средств исключительно с целью поддержания самого процесса общения [2, с. 160]. В зависимости от прагматики высказывания среди фатических речевых жанров выделяются следующие [2, с. 217–225]:

- ухудшающие межличностные отношения в прямой форме (оскорбления, ссоры);
- улучшающие межличностные отношения в прямой форме (признания, комплименты);
- ухудшающие отношения в косвенной форме (колкость, издевка);
- улучшающие отношения в косвенной форме (шутка, флирт);
- не улучшающие и не ухудшающие межличностные отношения (праздноречевые жанры типа *small talk*).

Ввиду институциональности сферы делового общения в письменной деловой коммуникации наиболее оправданным является использование нейтрального фатического жанра (*small talk*). По мнению В. В. Дементьева, *small talk* позволяет переключаться со статусно-ролевых на межличностные отношения в начале и конце коммуникации, что создает положительный имидж в социальных кругах тем, кто его использует. Ученый обращает внимание на неискренний и искусственный характер *small talk* в рамках институционального дискурса [2, с. 217–218], что подтверждается широкой распространенностью таких конвенциональных формул, используемых в начале и конце письма, как «Надеюсь, мое письмо найдет Вас в добром здравии!» или «С наилучшими пожеланиями».

Важно отметить, что степень искренности таких этикетных выражений может варьироваться в зависимости от коммуникативной ситуации. Например, в бизнес-коммуникации с итальянскими партнерами конвенциональная фраза *Spero Lei vada bene!* ‘Надеюсь, у Вас все хорошо!’ вновь обрела изначальный коммуникативный смысл в период пандемии, о чем свидетельствуют модификации стандартных фраз и более развернутый диалог на тему, не относящуюся к деловой тематике. Так, на обычную формулу вежливости *Spero la mia mail La / vi trovi bene!* ‘Надеюсь, мое письмо найдет Вас / вас в добром здравии!’ партнер отвечает: *Innanzitutto spero che anche voi stiate in eccellente salute. Stiamo tutti combattendo questa incredibile situazione, ma con disciplina e impegno ne usciremo.* ‘Во-первых, надеюсь, что все вы пребываете в прекрасном здоровье. Все мы сейчас боремся с этой невероятной ситуацией, но дисциплина и самоотверженность помогут нам выйти из нее’.

Среди фатических речевых жанров, к которым прибегают в деловой коммуникации в бизнес-сфере, имеют место те их виды, которые позволяют наладить или улучшить взаимоотношения, что объясняется необходимостью оказывать положительное влияние на сотрудничество с партнером. Но регламентированность и институциональность письменной деловой коммуникации не допускают наличие полноценных фатических жанров в письменной деловой сфере как нормы. Так, наряду с переговорами в рамках различных бизнес-процессов под влиянием внешних обстоятельств партнеры могут обсуждать личные вопросы и такой прием

помогает наладить более доверительные отношения и наладить взаимопонимание. Однако при этом коммуниканты не выходят за рамки, предусмотренные деловым этикетом, и ограничиваются обсуждением таких предметных сфер, как погода и состояние здоровья собеседника (поверхностно).

Из сказанного следует, что в отношении деловой переписки в бизнес-сфере допустимо говорить только об элементах фатических жанров. Например, итальянский партнер отвечает своему русскому коллеге на информацию о допущенной им ошибке в виде шутки *Sto invecchiando...* 'Старею...', но при этом продолжает коммуникацию на деловую тему. Compliment, полученный от итальянца в ответ на письмо на итальянском языке, которое ему направил его русский партнер (*Complimenti per la padronanza della lingua!* 'Хочу сделать комплимент Вашему владению языком!' или просто *Complimenti per il tuo italiano!* 'Молодец, ты хорошо владеешь итальянским!'), вызывая положительные эмоции, способствует налаживанию контакта и тем самым является проявлением фатики, однако выражается в рамках обсуждения какого-либо дела.

К жанрам, ухудшающим межличностные отношения, как правило, в письменной деловой коммуникации стороны не прибегают. Объяснить это можно, во-первых, более высокой ответственностью, которую накладывает письменная форма коммуникации, во-вторых, коммуникативной целью обеих сторон достичь взаимовыгодных условий сотрудничества, что невозможно без установления контакта и налаживания взаимопонимания, а в-третьих, необходимостью поддерживать как персональный, так и корпоративный имидж, позволяющий оптимизировать процесс переговоров за счет своей стереотипизации, схематичности и упрощенности [6, с. 71].

При этом деловая письменная коммуникация допускает выражение претензии или недовольства, но для этих целей будут использоваться инструменты, которые можно отнести к полю прямой коммуникации: информационные письма со ссылкой на различные документы, лишенные какой-либо личностной окраски, нормативные акты и т. д. Надо отметить, что выражение отрицательных эмоций также допустимо, но при условии отсутствия оценки по отношению к партнеру и его действиям. Например, иностранный партнер допустил ошибку в оформлении документов, что могло послужить причиной штрафа. Его русский коллега не прибегает к оскорблению, а высказывает претензию, начиная свое сообщение эмоционально-оценочным вводным элементом: *Mi dispiace di aver scoperto un errore nei documenti!* 'С сожалением я узнал об ошибке в документах'.

Отсутствие фатических жанров как таковых в письменной деловой коммуникации ставит вопрос о правомерности говорить о фатическом общении применительно к деловой переписке. Основываясь на антиномии информативной и фатической составляющих общения (Т. Г. Винокур) и на том, что никакое институциональное общение не может быть лишено лично ориентированного аспекта (В. И. Карасик), можно сделать вывод, что фатическая

составляющая является неотъемлемой частью такого институционального явления, как деловое письмо.

Предметом деловой письменной коммуникации всегда служат деловые переговоры, стратегическая цель которых состоит в поиске решения, которое будет приемлемым для обеих сторон [5, с. 202]. В такой ситуации простого поддержания процесса общения недостаточно, важно именно налаживание понимания, которое осуществляется разными способами. Так, среди индикаторов фатических речевых актов обнаруживаются стереотипные речевые формулы, служащие целям речевого контакта: его начала (*Ciao, Buongiorno, Gentile...*, *Come stai/state/sta? Le scrivo per...* и др.), продления (*Come Lei puo' ben sapere, come avrebbe potuto sentire, intendo, significa che* и др.), размыкания (*Buona serata, Rimango in attesa del Suo gentile riscontro, Speriamo per la comprensione* и т. п.) [7, с. 122]. Но «лишь незначительная часть средств организации фатического общения приходится на высоко формализованные (однозначные, конвенциональные) средства» [3, с. 714].

В целях достижения взаимопонимания коммуниканты прибегают и к иным средствам, направленным на сокращение межличностной дистанции, которые могут проявляться на разных уровнях языка и связаны, как правило, с вербальным проявлением автора письма, которым может быть и менеджер компании как самостоятельная личность, и компания как коллективная единица, от лица которой составляется письмо в рамках определенного имиджа.

Так, среди элементов фатики, подчеркивающих межперсональность письменной деловой коммуникации, обнаруживаются следующие:

- оценочная лексика (*situazione terribile* ‘ужасная ситуация’, *collasso* ‘коллапс’);
- аппроксиматоры (*Avevo bisogno di un po' di tempo per tradurre i termini che sono abbastanza specifici* ‘Мне нужно было немного времени, чтобы перевести термины, которые являются достаточно специфичными’);
- модальные глаголы (*Non vorremmo assolutamente dubitare nei nostri partners ma l'esperienza ci fa essere molto attenti in questa stagione* ‘Мы абсолютно не хотели бы сомневаться в наших партнерах, но опыт заставляет нас быть очень внимательными в этом сезоне’);
- глаголы, выражающие мнение (*Pensavo che fosse chiara la procedura dopo diverse stagioni, ma evidentemente mi sbagliavo* ‘Я думал, что по прошествии нескольких сезонов процедура ясна, но очевидно, я ошибся’);
- глаголы, выражающие эмоции (*Siamo spiacenti di cominciare che non ci e' possibile accogliere la vostra richiesta di modificare i termini di pagamento* ‘Мы сожалеем о том, что не можем принять ваш запрос об изменении условий оплаты’);
- многоточия или восклицательные предложения, которые передают динамику и нюансы авторской интонации [1, с. 767] (*Spero la prossima settimana andra' meglio... E spero anche che potreste evitare quello che sta succedendo qua!!* ‘Надеюсь, на следующей неделе будет получше... И надеюсь, вы сможете избежать того, что происходит здесь!!’);

– риторические вопросы (*Perche' solo una parte deve assumere tutti i rischi in questa situazione? 'Почему только одна сторона должна брать на себя все риски в данной ситуации?'*);

– сокращения (*vs* вместо *vostro*, *ns* вместо *nostro*, *cmq* — *comunque*, *q.ta'* — *quantita'*);

– эмодзи (*Piacere di fare conoscenza con te ☺ 'Рад познакомиться с тобой ☺'*);

– свойственный для итальянской культуры переход на «ты» в оперативной деловой переписке менеджеров одного уровня;

– переход с английского на родной язык партнера (итальянский партнер может написать своему русскому коллеге *Privet* или *Spasibo*, напротив, русский менеджер, ведущий коммуникацию с итальянским партнером на английском языке, может написать слова приветствия или благодарности на родном для коллеги языке — *Ciao!* или *Grazie!*) и др.

В заключение необходимо отметить, что деловое письмо, будучи продуктом институционального дискурса, обладает и межперсональным аспектом, наличие которого проявляется в использовании фатических элементов. В целях достижения компромисса в рамках какого-либо дела коммуниканты в первую очередь стремятся к взаимопониманию, достижение которого часто невозможно без учета личностного фактора. При этом важно отметить, что регламентированность деловой переписки не позволяет выделять в рамках деловой письменной коммуникации фатические речевые жанры, а только их элементы, которые призваны обеспечить взаимопонимание адресанта с адресатом, их сонастройку и в конечном счете — достижение коммуникативной цели.

Литература

1. Андросова Ф. С. Экспрессивное использование пунктуации в художественном тексте (на материале французского языка) // Научный журнал КубГАУ. 2011. № 70. С. 767–783.
2. Дементьев В. В. Теория речевых жанров. М.: Знак, 2010. 600 с.
3. Дементьев В. В. Фатическое общение // Эффективное речевое общение (базовые компетенции): словарь-справочник [Электронное издание] / Сибирский федеральный ун-т; [под ред. А. П. Сквородникова]. Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2014. С. 714–716.
4. Карасик В. И. Дискурсология как направление коммуникативной лингвистики // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики. 2016. № 1 (21). С. 17–34.
5. Коммуникация. Теория и практика: учебник / Л. Г. Викулова и др. М.: ИД ВКН, 2020. 336 с.
6. Сладкевич Ж. Р. Персональный имидж: к вопросу об определении понятия // Вестник МГПУ. Серия: Филология. Теория языка. Языковое образование. 2019. № 4 (36). С. 68–80.
7. Шевченко И. С. Соотношение информативной и фатической функций как проблема эколлингвистики // Когниция, коммуникация, дискурс. 2015. № 10. С. 114–132.

References

1. Androsova F. S. E'kspressivnoe ispol'zovanie punktuacii v xudozhestvennom tekste (na materiale francuzskogo yazy'ka) // Nauchny'j zhurnal KubGAU. 2011. № 70. S. 767–783.
2. Dement'ev V. V. Teoriya rechevy'x zhanrov. M.: Znak, 2010. 600 s.
3. Dement'ev V. V. Faticeskoe obshhenie // E'ffektivnoe rechevoe obshhenie (bazovy'e kompetencii): slovar'-spravochnik [E'lektronnoe izdanie] / Sibirskij federal'ny'j un-t; [pod red. A. P. Skovorodnikova]. Krasnoyarsk: Sibirskij federal'ny'j universitet, 2014. S. 714–716.
4. Karasik V. I. Diskursologiya kak napravlenie kommunikativnoj lingvistiki // Aktual'ny'e problemy' filologii i pedagogicheskoy lingvistiki. 2016. № 1 (21). S. 17–34.
5. Kommunikaciya. Teoriya i praktika: uchebnik / L. G. Vikulova i dr. M.: ID VKN, 2020. 336 s.
6. Sladkevich Zh. R. Personal'ny'j imidzh: k voprosu ob opredelenii ponyatiya // Vestnik MGPU. Seriya: Filologiya. Teoriya yazy'ka. Yazy'kovoe obrazovanie. 2019. № 4 (36). S. 68–80.
7. Shevchenko I. S. Sootnoshenie informativnoj i faticeskoy funkcij kak problema e'kologicheskoy lingvistiki // Kogniciya, kommunikaciya, diskurs. 2015. № 10. S. 114–132.

M. P. Dyachenko

Interpersonality in a Written Business-Communication in an Intercultural Business-Domain

This article deals with an interpersonal aspect of business correspondence as a factor of efficiency of a written business communication with representatives of Italian business domain, draws a parallel between interpersonal and phatic expression, analyzes a possibility to distinguish phatic genres in a written business communication, provides examples of phatic elements used in a written business communication.

Keywords: interpersonal business written communication; business writing; phatic genres; phatic expression.