

ВЕЖЛИВОСТЬ КАК ЭЛЕМЕНТ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

*Баглюк Сергей Борисович,
кандидат филос. наук, доцент,
Академия постдипломного
образования Федерального
государственного бюджетного
учреждения «Федеральный
научно-клинический центр
специализированных видов
медицинской помощи и
медицинских технологий
Федерального медико-
биологического
агентства», г. Москва*

POLITENESS AS AN ELEMENT OF BUSINESS COMMUNICATION

*Sergey Baglyuk, candidate of
Philos. Sciences, associate
Professor, Academy of
postgraduate education of the
Federal state budget institutions "
Federal scientific and clinical
center for specialized types of
medical care and medical
technologies of the
Federal medical-biological*

Agency", Moscow

РЕЗЮМЕ

В данной работе рассматриваются наиболее характерные коммуникативные параметры взаимодействия в деловой сфере. Принципы установления, укрепления и поддержания профессиональных отношений и в рамках любой организации, и между представителями различных структур, требуют соблюдения правил корректного вербального и невербального поведения, основанием которого становится вежливость. С привлечением компаративной методологии и контент-анализа сделаны выводы о взаимозависимом функционировании речевого и неречевого уровней вежливого поведения, а также представлены примеры наиболее неоднозначных моментов деловых взаимоотношений между представителями какой-либо организации как одного, так и различного рангов.

ABSTRACT

In this paper, the most characteristic communicative parameters of interaction in the business sphere are considered. The principles of establishing, strengthening and maintaining professional relations both within any organization and between representatives of various structures require compliance with the rules of correct verbal and non-verbal behavior, the basis of which is politeness. Using comparative methodology and content analysis, conclusions are drawn about the interdependent functioning of the speech and non-speech levels of polite behavior, and examples of the most ambiguous moments of business relationships between representatives of an organization of both the same and different ranks are presented.

Ключевые слова: вежливость, коммуникация, организация, профессиональные отношения, деловая сфера, вербальная коммуникация, невербальная коммуникация.

Keywords: politeness, communication, organization, professional relations, business sphere, verbal communication, non-verbal communication.

Введение. Прежде всего, важно определить основные понятия, которые затем будут представлять соответствующие формы взаимоотношений между деловыми партнерами, коллегами, сотрудниками и руководством. Деловые коммуникации в данном случае представлены вербальными и невербальными формами официальных контактов в любой профессиональной сфере. Вербальный уровень деловых коммуникаций в первую очередь фиксирует устно-речевые модели общения, реализуемые в непосредственных профессиональных контактах. В то же время, как вербальный, так и невербальные коммуникативные типы взаимодействия рассматриваются преимущественно в контексте отечественной и общеевропейской традиций, т. к. межкультурный или кросс-культурный аспекты корректных (вежливых) поведенческих параметров требует отдельного исследовательского внимания, что и акцентировано в ряде работ, специально посвященных этой тематике [3, 8, 10, 13].

Несколько слов необходимо сказать и о понятии вежливости. Известнейшие лингвистические своды В.И. Даля, С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой фиксируют следующие семантические параметры: «учтивость, учливість, учтивство» у В.И. Даля [4, с. 233]; «вежливый» - соблюдающий правила приличия, воспитанный, учтивый, соответственно у С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой [11, с. 72].

Эти критерии демонстрируют ведущий смысл вежливого поведения и общения – следование определенному своду норм, исполнение которых

устанавливает необходимый конкретной деловой ситуации уровень взаимопонимания.

Здесь актуальным становится выявление четких параметров вежливого поведения вербального и невербального уровня, что позволяет выявить такие поведенческие элементы, применение на практике которых недвусмысленно будет воспринято коммуникативным партнером как вежливость и тактичность.

Цель исследования. Цель исследования можно считать выявление взаимозависимости вербальных и невербальных форм вежливого поведения в разрешении наиболее неоднозначных ситуаций в деловом общении и взаимодействии.

Методы исследования. В представленном выше контексте компаративная методология в сочетании с контент-анализом позволяет выделить существенные черты корректных форм деловых коммуникаций на основании обращения к соответствующим исследовательским материалам.

Результаты исследовательской работы предлагают широкий спектр интерпретаций правил вежливости, объединяемых понятием делового этикета [14, с. 11]. Во-первых, основа деловых коммуникаций закладывается с самого начала в формах приветствий, представлений и обращений. Во-вторых, можно отметить определенный порядок реализации общения в профессиональной сфере, т. е. можно сразу переходить к делу, а можно сначала поговорить на отвлеченные темы. И в-третьих, существуют различные представления о влиянии на деловые отношения и контакты «позитивной» и «негативной» вежливости, т. к. стороны коммуникации неодинаково видят своих партнеров по взаимодействию, что обусловлено отчасти кросс-культурными параметрами (видимо, хотя бы частичное, обращение к этой тематике

неизбежно), а отчасти различными ожиданиями от такового взаимодействия.

Обсуждение. Далее, в рамках обсуждения, можно отметить следующее. Если рассматривать типичные ситуации делового общения, то такие коммуникативные формы как приветствие, представление и обращение оказываются отправными точками делового общения. Где бы данное общение ни реализовывалось – внутри организации, трудового коллектива, учреждения, или между деловыми партнерами, представляющими различные структуры – эти этапы взаимодействия требуется регулировать и контролировать в первую очередь. Важно обратить внимание, что в деловой сфере гендерные или половые различия не имеют того значения, которое они приобретают в светском этикете [2, с. 16]. В этой связи, напр., в ситуации приветствия руководителя, первым его приветствует подчиненный или сотрудник ниже рангом, независимо от его или её возраста. Таким образом, правила приветствий для деловых коммуникаций таковы [14, с. 13]:

- Первым приветствует младший по статусу старшего по статусу, независимо от пола и возраста; - Среди равных по статусу сотрудников, первым здоровается более молодой;

- Если статус и возраст примерно одинаков, не имеет решающего значения, кто приветствует первым, мужчина или женщина;

- Входящий независимо от статуса, пола и возраста, первым приветствует присутствующих в помещении;

- Приветствуя кого-либо нужно стоя, если вы сидите, следует встать при приветствии;

- В ситуации, когда в помещении находится группа людей, приветствовать в ней нужно не только своих знакомых, но всех присутствующих;

Вербальная форма приветствия универсальна для делового общения, в зависимости от времени суток, это может быть: «Доброе утро»; «Добрый день» или «Добрый вечер». И здесь существует особенность, касающаяся формы приветствия «Здравствуйте». Считается, что этот тип приветствия уместен в светском общении, а не в деловом [5, с. 24]. Но в любом случае это носит характер рекомендации, выбор речевой формы остается на усмотрение приветствующего. При этом, также на правах рекомендаций, приветствие требует доброжелательности и взгляда в глаза собеседнику.

Представление в деловых коммуникациях, как правило, осуществляется через посредника, при этом, при равном статусе, представляют того, с кем лучше знакомы тому, с кем менее знакомы [2, с. 29]. Вместе с тем, представляться можно и самостоятельно, особенно, если случилось оказаться среди незнакомых людей. При представлении также важен зрительный контакт с собеседником и доброжелательные тон и выражение лица. Здесь возникает ряд нюансов с рукопожатием: если представляют друг другу женщин или они представляются друг другу сами, то рукопожатие необязательно; между женщиной и женщиной – рукопожатие на усмотрение женщины; между мужчинами – рукопожатие очень важно, но в ситуации равного статуса, первым руку для рукопожатия подает тот, кому был представлен другой человек [14, с. 14], в случае неравного статуса, инициатива с рукопожатием исходит от старшего по статусу.

При наличии обстоятельств, в которых требуется представиться самостоятельно, называются имя, отчество, фамилия, и, если требует ситуация, место работы. Ответ на представление кого-либо: «Рад (-а) познакомиться с вами, (обязательно добавляется имя и отчество) [14, с. 14]. Варианты ответа: «Приятно познакомиться» или «Очень приятно» не совсем уместны, если вы не испытываете таковых чувств на самом деле [14, с. 14]. Конечно, важным будет учитывать статус знакомящихся:

первым представляют младшего по статусу старшему по статусу, при равном статусе, младшего по возрасту старшему по возрасту [14, с. 13]. И здесь может проявиться неудобный момент, связанный с невозможностью вспомнить имя собеседника, хотя он или она общается так, как будто вас давно знает. Забыть имя (возможно, и отчество) собеседника было бы очевидным нарушением правил вежливости, т. к. имена для того и называют, чтобы эти правила соблюдать. В таком положении следует брать инициативу и представляться самому / самой, как бы начиная знакомство сначала, ведь вежливость требует симметричного ответа и при представлении, и при приветствии, и при обращении, и не только в этих коммуникативных формах.

В основе вежливого общения лежит взаимное уважение, и поэтому, особенно это касается деловых коммуникаций, любя фамильярность исключена. В ряде случаев, особенно это касается внутриорганизационных взаимодействий сотрудников одного ранга, между людьми возникают дружеские отношения, которые сокращают социальную дистанцию. Совместная трудовая деятельность, возможно, связанная с периодическим разрешением сложных рабочих моментов, сближает коллег на основании схожего опыта, переживаний, взаимной поддержки. И между собеседниками принимается обращение на «ты». Является ли это нарушением вежливости, рассматриваемой с точки зрения профессионально-деловой обстановки? Допустим, обращение на «ты» к старшему по возрасту сотруднику или сотруднице? Многое, конечно, зависит от сложившихся в трудовом коллективе традиций, образующих корпоративную культуру, но в официальных обстоятельствах, обращение на «ты» к старшему по возрасту сотруднику, одного ранга или стоящего ниже рангом, неприемлемо. Инициатива обращения на «ты» исходит от старшего по возрасту или статусу [14, с. 15]. Здесь можно также вернуться к гендерному фактору, а именно, инициативу в переходе на «ты» в

общении с коллегой-мужчиной одного ранга проявляет или не проявляет женщина [14, с. 15]. Особыми параметрами обладают обстоятельства, если руководитель ваш давний знакомый или друг, и вы с ним / ней давно уже на «ты». Однако, при других сотрудниках следует сохранять обращение на «вы» и по имени и отчеству [5, с. 21], чтобы не дестабилизировать конструктивную рабочую атмосферу.

Отличительными характеристиками, по сравнению, напр., с деловыми переговорами и связанными с ними правилами, обладают формы взаимодействия внутри организации, учреждения или трудового коллектива. Самыми многоаспектными являются вертикальные коммуникации, отражающие должностную иерархию и, следовательно, особенности т.н. офисного этикета. Конечно, речь не идет исключительно о коммуникациях в сфере бизнеса, или об определенном типе структур, характерных для рыночной экономики, типа офиса продаж. Здесь рассматриваются разные виды учреждений, условно говоря, как принадлежащие государству, так и частному сектору. Вежливость имеет свои отличия при взаимодействии в бизнесе и при коммуникациях в государственных структурах. Для примера, можно отметить как раз, то, что связано с обращениями. Возвращаясь к государственным учреждениям, обратим внимание, что в учреждениях образования, культуры, здравоохранения принято обращение на «вы» и по имени отчеству независимо от статуса и возраста сотрудников [14, с. 15]. Здесь возникает такой момент, который отражает специфику образовательных учреждений – как обращаться к ученикам и студентам? В школах принято обращаться к ученикам на «ты». Особенно, если дети учатся в одной и той же школе от первого до последнего класса, и учителя давно их знают, как и их родителей. В данном случае, складываются ассиметричные отношения «учитель / ученик», поэтому больше уважения проявляет, тот, кто учится, а не тот, кто учит. Совсем по-другому ситуация складывается в ВУЗе,

обращение на «вы» к студентам важно как фактор приобщения к профессиональной культуре, хотя не все сотрудники ВУЗа следуют строго данным правилам вежливости.

Следующим элементом вежливости, на который важно обратить внимание – взаимоотношения с руководством. Вертикальные коммуникации, как частично было указано выше, требуют не только соблюдения профессионального этикета, но и должностной субординации. Напр., к руководителю на работе обращаются только на «вы» и по имени и отчеству, даже если кто-либо из сотрудников является давним знакомым руководителя. И в этом аспекте, несколько слов необходимо сказать об этикете, а в соответствующее этикету нормативное поведение вежливость входит как его часть [9, с. 211]. Не углубляясь в основательный исторический экскурс, отметим, что совокупность этикетных правил регулирует все виды формальных взаимоотношений. Особенно это касается масштабных дипломатических мероприятий, в процессе организации и проведения которых значение имеет и выбор места для такого типа встреч, и рассадка за столом или по отношению друг к другу, если встречаются двое участников, и корректные речевые обороты для выражения точки зрения каждой из сторон. Но что недопустимо для коммуникативных процедур, строго ограниченных этикетными рамками, так это их игнорирование. Даже общение в неформальной обстановке регулируется относимым к такому формату встречи ассортиментом норм.

Поэтому, дипломатичность в деловых коммуникациях является показателем профессионального подхода к решению вопросов, относящихся к какой-либо специализированной сфере деятельности. В связи с этим, обратимся к тем параметрам вежливости, которые направлены на регуляцию эмоционального настроения взаимодействия. В повседневных отношениях между сотрудниками разного ранга, напр., внутри условной организации, возникают негативные ситуации и

обстоятельства по причине недопонимания требований, ожиданий, намерений и т. д. Вежливость позволяет отрегулировать эмоциональный фон, препятствуя иногда возникающим желаниям «поговорить напрямую»; «сказать всё как есть»; «не ходить вокруг да около». Существует точка зрения, что вежливые формы общения призваны скрывать подлинные чувства и мысли, тем самым становясь видимостью добродетели [6, с. 83]. Приходится преодолевать в себе эгоистические устремления с тем, чтобы проявить уважение к желаниям и потребностям других людей. Можно сказать, что вежливость призывает к обузданию бесконтрольного выражения собственных требований, предъявляемых к окружающим. Одним из навыков, позволяющих предоставить другим большее пространство для высказывания своей точки зрения, является умение слушать.

Когда требуется дать кому-то высказаться, причем используя одно из важнейших правил вежливость – не перебивать собеседника, то для слушающего важно подчеркивать внимание к тому, о чем идет речь. Прежде всего, это визуальный контакт с собеседником. В этом аспекте следует соблюдать меру, ведь не смотреть на собеседника так же невежливо, как и пристально смотреть в упор, не отводя взгляда. Ряд тем, о которых идет речь в беседе, допускают улыбку в качестве средства поддержки и разговора как такового, и собеседника лично [1, с. 47]. Вместе с тем, в разговоре о чем-либо неприятном или связанном с негативными переживаниями, улыбка будет неуместна. И дополнительно можно также сказать несколько слов о межкультурных моментах, указывающих на различное восприятие улыбок в зависимости от традиционных в том или ином обществе установок. Когда американская сеть супермаркетов Wal-Mart решила зайти в Германию, то её руководство не сочло нужным адаптировать требования для персонала под местный контекст. Одним из таких требований для сотрудников торговых залов

была постоянная улыбка посетителям. Но в Германии не принято улыбаться незнакомым людям, особенно в ситуациях, когда женщина улыбается мужчине, а мужчина - женщине, т. к. это может восприниматься как флирт [15, р. 70]. Поэтому, данное условие для персонала вызвало возмущение у сотрудников, нанимаемых из представителей местного населения, и, в конце концов, было снято руководством этой сети супермаркетов.

Среди других межкультурных особенностей невербальной коммуникации можно отметить ещё ряд отличий, в которых то, что считается частью вежливого поведения в одних культурах, воспринимается в других как нарушение рамок приличия. Так, если вернуться к умению слушать собеседника как одному из маркеров вежливого поведения, то знаком внимательного отношения к тому, о чем говорит собеседник, будет периодическое кивание головой в определенные моменты беседы. Кивок головой это в ряде случаев и знак понимания того, о чём идет речь, и знак согласия с точкой зрения, которую излагает партнер по коммуникации. Напр., в Канаде и Северной Америке, кивок головой означает согласие, а в Японии - понимание высказываемой другой стороной позиции. В Великобритании принято смотреть на собеседника во время разговора, периодически моргая глазами в знак понимания, в то время, как в США считается невежливым пристально, не отводя глаз, смотреть на собеседника во время беседы [15, р. 55]. В Саудовской Аравии разговаривая друг с другом, беседующие люди стоят очень близко друг к другу, поэтому та дистанция между людьми, которая по европейским стандартам будет считаться интимной, на Ближнем Востоке считается приемлемой в ситуации делового общения. Конечно, отечественная культура и стандарты вежливости, принципы этикета ближе к континентально европейским моделям, но и восточные этикетные установки присутствуют в России в значительной степени. Для примера

можно указать на осторожное отношение к улыбкам в ситуациях делового общения, а также в случаях контактов с незнакомыми людьми, по российским стандартам достаточно доброжелательного выражения лица. В отечественных традициях вежливости также пристальный зрительный контакт считается вызовом, а отсутствие хотя бы периодического визуального контакта рассматривается либо как застенчивость, неуверенность, либо как заносчивость, если взгляд поверх собеседника, или желание скорее завершить разговор, недовольство партнером по общению и т. п.

Разумеется, межкультурные трудности сталкиваются с другими сложными моментами, которые невозможно перечислить все целиком. И в то же время есть ряд непростых ситуаций, имеющих как межкультурное, так и общезначимое в деловых коммуникациях измерение, напр., как отказать кому-либо так, чтобы не испортить отношения [1, с. 52-53], т. е. сохранив беседу в рамках вежливости. В подобных обстоятельствах, как и в целом в рамках любых коммуникативных процедур, следует выслушать собеседника. Затем исключить категорическое «нет», при этом предложив собственную аргументированную точку зрения. Отрицательный ответ важно дать сразу, но обосновывать отказ слишком долго не следует, т. к. длинные ответы выглядят неубедительно. Аргументация должна быть звучать основательной и вызывающей доверие у собеседника, т. е. ссылаться на объективные факты, а не на индивидуальное мнение. Напр., аргумент к авторитету [12, с. 19] апеллирует к более влиятельному лицу или группе лиц, допустим, руководству и соответствующим распоряжениям («Я не уполномочен принимать подобные решения / давать ответ на такой вопрос. Это решают вышестоящие инстанции»). Здесь подойдет и аргумент к норме [12, с. 20], указывающий, что в практике организации, которую вы представляете, сложился определенный порядок принятия решений, потребуется время урегулировать все детали. Аргумент

к пользе [12, с. 21], объединяющий в поиске взаимовыгодных решений собеседников («На данном этапе всем нам пойдет на пользу сначала более подробно осудить все нюансы перед последующими шагами...»). Также можно применить аргумент из опыта [12, с. 21], опирающийся на уже имеющуюся практику ведения дел («Практика показывает, что принятие подобных решений требует времени»). Вместе с тем, все эти варианты обоснований можно сопроводить предложением альтернативных вариантов решения вопроса, этот коммуникативный прием оставляет открытой дверь для дальнейших контактов в возможной перспективе.

К другим сложным моментам деловых коммуникаций можно отнести то, что связано балансом собственных интересов и интересов партнера по взаимодействию. Это динамическое равновесие также имеет и межкультурные аспекты, но в рамках рассматриваемой здесь тематики можно затронуть вопрос позитивной и негативной вежливости [7, с. 78]. Позитивная вежливость направляет движение коммуникативных процессов к сближению интересов, стремлений, намерений собеседников, в противоположность, негативная вежливость устанавливает дистанцию между взаимодействующими сторонами, подчеркивая независимость и автономию каждого участника общения [7, с. 78]. Напр., указанный выше аргумент к пользе можно использовать как компонент и позитивной, и негативной вежливости. В первом случае интересы обеих сторон рассматриваются как обоюдно выгодные, напр., «все наши с вами контакты (будут / уже) построены на взаимовыгодной основе». Во втором – «конечно, выгода для вас очевидна, но нам нужно, чтобы наши интересы не пострадали».

Заключение. В заключении подведем краткие итоги:

- Вежливость является одним из определяющих динамику, направленность и финал деловых коммуникаций элементом;

- Основными характеристиками вежливого поведения в любой профессиональной сфере деятельности являются корректность, тактичность и взаимное уважение в общении;

- Следование правилам вежливости позволяет регулировать эмоциональный фон в профессиональных контактах любого уровня;

- Следует учитывать для ряда обстоятельств, сопровождающих процессы деловых коммуникаций, то, что имеет отношение к межкультурным различиям в понимании формальных рамок вежливого поведения.

ЛИТЕРАТУРА.

1. 30 главных правил делового этикета / Авт.-сост. Т.И. Ревяко. – М.: АСТ, Минск: Харвест, 2005. – 96 с.

2. Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 168 с., ил.

3. Ворошкевич Д.В. Изучение вежливости в межкультурном общении // Актуальные проблемы английской лингвистики и лингводидактики: сборник научных трудов. Московский педагогический государственный университет, Институт иностранных языков. - Москва, 2020. – С.: 54-57.

4. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка / В 4 Т. – М.: РИПОЛ классик, 2006. – Т. 1: А – З. – 752 с.

5. Игнатьева Е.С. Международный деловой этикет на примере 22 стран мира. – М.: ЭКСМО, 2020. – 333 с.

6. Конт-Спонвиль А. Философский словарь / Пер. с фр. Е.В. Головиной. – М.: Этерна, 2012. – 752 с.

7. Корпоративная коммуникация в России: дискурсивный анализ / Отв. ред. Т. А. Милехина, Р. Ратмайр. – М.: Издательский Дом ЯСК, 2017. – 632 с.

8. Кузьмиченко А.А. Речевой этикет и проблема вежливости как составляющие межкультурной коммуникации // Актуальные проблемы исследования коммуникационных аспектов пр-деятельности и журналистики: Сборник материалов IV Международного научного семинара. Псков, 2020. – С.: 114-120.

9. Культура и культурология: Словарь / Сост. и ред. А.И. Кравченко. – М.: Академический проект, 2020. – 928 с.

10. Лю С. Категория вежливости и её роль в межкультурной коммуникации // МОВА і ЛіТАРАТУРА Ў ХХІ СТАГОДДЗі: АКТУАЛЬНЫЯ АСПЕКТЫ ДАСЛЕДАВАННЯ: Матэрыялы VI Рэспубліканскай навукова-практычнай канферэнцыі маладых навукоўцаў, прысвечанай 100-годдзю Беларускага дзяржаўнага універсітэта. Рэдкалегія: В.У. Зуева (гал. рэд.) [і інш.]. - Мінск, 2021. – С.: 83-89.

11. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений. – 4-е изд., дополненное. – М.: ООО «А-ТЕМП», 2006. – 944 с.

12. Романова Н.Н., Филиппов А.В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 304 с.

13. Сарапулова А.В., Медеяева Н.С. Проблема лингвистической вежливости в контексте межкультурной коммуникации // СБОРНИКИ КОНФЕРЕНЦИЙ НИЦ СОЦИОСФЕРА, 2020. - №: 14. – С.: 59-61.

14. Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: ЭКСМО, 2020. – 253 с.

15. Bovee C., Thill J.V. Business Communication Today. – 9th Ed. – New Jersey: Pearson, 2008. – 744 p.