

Моисеева Ф.А., канд. филос. наук, доц.,

Усачов В.А., канд. филос. наук, доц.

Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, г. Донецк, Украина,
e-mail: inozmov@kaf.donduet.edu.ua
Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, г. Донецк, Украина,
e-mail: avercesar@mail.ru

РЕЧЕВОЙ КОНТАКТ В ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕГОВОРОВ

Moiseeva F.A., Cand. Sc. (Ph), Assoc. Prof.,

Usachev V.A., Cand. Sc. (Ph), Assoc. Prof.

Donetsk National University of Economics and Trade named after Michailo Tugan-Baranovsky, Donetsk, Ukraine,
e-mail: inozmov@kaf.donduet.edu.ua
Donetsk National University of Economics and Trade named after Michailo Tugan-Baranovsky, Donetsk, Ukraine, e-mail: avercesar@mail.ru

SPEECH CONTACT IN TECHNOLOGY OF NEGOTIATIONS

Цель. Раскрыть сущность и специфику речевого контакта в переговорной деятельности. Доказать, что коммуникативная связь между участниками переговоров осуществляется путем использования специальных способов, которые обеспечивают эффективность речевого контакта.

Методика. Проведено исследование речевого контакта как основы реализации подготовительного этапа переговоров и средств, которые обеспечивают его эффективность. Отмечена значительная роль речевого контакта в процессе переговоров, способствующего достижению конкретных задач.

Результаты. Одной из особенностей взаимодействия между людьми является использование ими языка, речевого контакта, который, являясь важнейшим средством человеческого общения, выступает и как инструмент мышления, и как средство познания. Благодаря этому речевой контакт является механизмом становления человека как социальной личности. Основной целью речевого контакта, переговоров является обмен информацией. Значение переговоров невозможно переоценить. Именно переговоры предполагают обсуждение конкретного предмета с конкретной целью, связаны с решением конкретных задач, то есть с реализацией коммуникативной установки общения. Успешным завершением переговоров является выработка совместного решения о дальнейших действиях, так как самой общей целью партнеров в переговорном процессе является обмен мнениями и налаживанием новых связей и отношений. Налаженный речевой контакт в процессе данных переговоров обеспечивает достижения успеха в поставленных целях.

Научная новизна. Доказано, что результативность речевого контакта осуществляется верной интерпретацией действий участников переговоров и является важной особенностью общения.

Практическая значимость. Практическая значимость статьи заключается в выявлении взаимосвязи достижения конкретных целей и взаимопонимания участников речевого общения в процессе переговоров.

Ключевые слова: переговоры, речевой контакт, интерпретация, понимание, диалог.

Постановка проблемы. Современная наука активно изучает языковую личность, исследует всякие формы проявления эгоцентризма и антропоцентризма речи, анализирует коммуникативное пространство переговорного процесса. Исходя из этого, понятие речевого контакта становится основным для реализации подготовительного этапа переговорных технологий.

Целью статьи является раскрытие сущности и специфики речевого контакта в переговорной деятельности, показание того, что коммуникативная связь между участниками переговоров осуществляется путем использования специальных способов, которые обеспечивают эффективность речевого контакта.

Изложение основного материала исследований. Коммуникативная связь между участниками переговоров приобретает характер сообщения, которое поступает от них. Для этого в речи существуют специальные средства, которые обеспечивают эффективность речевого контакта. Все естественные языки имеют такие средства, однако каждому языку присущи свои специализированные. Система средств речевого контакта в переговорах не является абсолютно замкнутой и статической. Ее динамичность отвечает изменениям в речи определенного социума, но она остается универсальной, поскольку обслуживает коммуникативные процессы всех членов общества, в частности, участников переговоров. Речевой контакт в переговорах, таким образом, понимается как деятельность, которая направлена на производство, интерпретацию и восприятие адресованных сообщений, т. е. такую деятельность, в результате которой участниками переговоров планируется, моделируется и реализуется определенное речевое действие, выполнение которого может быть осуществлено представителями сторон [4, с. 57]. Средства реализации речевого контакта зависят от цели коммуникации и отношения к предмету переговоров, их формальных условий и степени осведомленности субъектов о предмете переговоров.

Результативность речевого контакта в переговорах определяется верной интерпретацией действий участников переговорного процесса. В современной социогуманитарной литературе форма познания, которая предусматривает изучение сущности объекта и представления ее речевым кодом, определяется как интерпретация [18; 12]. Исходя из теории коммуникативных действий Ю. Хабермаса, особая роль в интерпретации принадлежит речи. Соответственно, речь понимается как средство координации социального поведения субъектов [8]. Основателем герменевтического подхода к интерпретации речи считается Г. Гадамер, который утверждает, что объект интерпретации и интерпретатор не существуют независимо друг от друга [17, с. 514]. К. Апель считает, что речь в контексте intersubjectной коммуникации трактуется как медиатор понимания [5, с. 42].

В интерпретации ученые различают три уровня:

- 1) толкование и прояснение в процессе формирования, разъяснения и обоснования гипотез и теорий;
- 2) выявление предыдущих предположений, которые составляют базис общезначимых понятий интерпретации;
- 3) использование логических понятий и категорий, а также принципов индивидуализации [13, с. 17-18].

Поэтому целесообразным считаем попытку применить понятие интерпретации к переговорному процессу при установлении контакта между его участниками.

Согласно современной социогуманитарной мысли, интерпретация ограничивается личными представлениями интерпретатора [18; 12]. Действительно, участник переговоров изучает предмет переговоров в границах своей компетенции, которая определяется, во-первых, его позицией как стороны в переговорах, во-вторых, фактическим объемом знаний о предмете и ситуации переговоров, и, в-третьих, примененной методикой исследования. Поэтому благоприятным считаются представления о том, что в основе любой интерпретации лежит тот или другой аспект, обусловленный позицией интерпретатора и избранной им методикой. Таких аспектов может быть бесконечное множество, и ни один из них не претендует на исчерпывающую полноту и не исключает другие. Однако, конкретизации направления исследования, исходя из предмета переговоров и ситуации, которая сложилась, а также цели, которую стремится достичь сторона переговоров, осуществляет интерпретатор – участник переговорного процесса. Таким образом, можно установить, что источником интерпретации служит активная позиция интерпретатора относительно объекта интерпретации, который стремится к интерпретации и осуществляет исследования и перекодировку его результатов в виде, который воспринимается другими участниками переговоров, и тогда интерпретация происходит в границах мышления субъекта. Поэтому интерпретация всегда ограничивается субъективным сознанием интерпретатора (стороны в переговорах), и в этом смысле интерпретация определяется как субъективно-объективное познание. Любая интерпретация обусловлена определенной методологией и методикой.

Необходимо заметить, что переговоры не проводятся без четко определенных целей и задач каждой из сторон. Применения речевого кода тем, кто ведет переговоры, не будет эффективным без представления об уровне владения этим кодом другой стороной. С другой стороны, любая сторона в переговорах не может не понимать, какие элементы предмета переговоров и целей сторон есть ключевыми для понимания сущности ситуации, которая сложилась. Т. е. системы представлений одной и второй сторон в переговорах должны пересекаться. Пересекаются они в лице интерпретатора, которым может быть каждый, ведущий переговоры, и который делает перекодировку сущности ситуации на язык, понятный для всех участников переговорного процесса. В нем взаимодействуют обе системы знаний и представлений о предмете и ситуации переговоров. Поэтому задачей интерпретации в переговорах можно считать «перевод» результатов исследования предмета и ситуации переговоров на «общий язык». И такую задачу может выполнять, безусловно, каждая сторона в переговорах.

Процесс интерпретации в переговорах продолжается пониманием ее результатов. Объективно существует много интерпретаций одного объекта, но понимание всегда бывает одно, желательное интерпретатору [11, с. 58]. На глубинную связь понимания и бытия делал акцент М. Хайдеггер [10]. Акт понимания связанный с историческим опытом, национальным сознанием, духовностью, этническими особенностями лица. Проблему понимания философы выводят на

уровень взаимодействия культур [15, с. 261]; феномен культуры возникает тогда, когда имеется взаимодействие хотя бы двух культур [14, с. 85]. Отсюда значит, что понимание реализуется, когда существует диалог между субъектами, в частности, между сторонами в переговорах. Диалог понимается как общая основа взаимопонимания между людьми, а диалогические отношения – как универсальное явление, присущее речи и всем другим проявлениям человеческой жизни, необходимый атрибут человеческого сознания [1, с. 111-115]. Диалог входит в структуру коммуникации между людьми, поскольку сознание другого человека нельзя понимать иначе как диалогическое общение с ним [15, с. 19; 3], развивая речевой контакт. В переговорном процессе участник не только интерпретирует свою позицию, но старается понять другого. Это становится необходимым условием отстаивания собственной позиции. Понимание происходит на основе единой интерпретации предмета и ситуации переговоров на основе согласования кодов и концептов представителей разных социальных групп и культур, которые отстаивают собственные интересы. «Понять то, что нам говорит другой, – по мнению Г. Гадамера, – означает ... прийти к взаимопониманию в том, что затрагивает суть дела, а совсем не означает поставить себя на его место» [17, с. 446].

Отсутствие взаимопонимания – элемент болевой и является свидетельством связи между пониманием и бытием, на которое указывал М. Хайдеггер. В частности, он отмечал, что понимание – это допущение, разрешение чему-нибудь существовать в определенном виде. Тогда непонимания – или лучше сказать другое понимание – Другим моего мира и меня самого переживается мной как посягательство на мое бытие. Поэтому отсутствие взаимопонимания всегда переживается как борьба, стычка противостояний субъектов. Тот, кто не понимает меня, это уже не просто Другой, но Чужой, или Чуждый, который ставит под угрозу мой мир и меня самого [10, с. 86].

Успешное завершение переговоров – важная особенность общения. Участники переговоров должны осознать себя как целостность, так как именно в этом – главный шаг к открытости, которая является условием возможности взаимопонимания. Поэтому понимание бытия и является пониманием других, что означает, по сути, понимание друг друга.

Развиваясь в пространстве и во времени, речевой контакт имеет собственные этапы реализации. Каждому из них соответствуют специфические речевые средства, которые занимают ядерные позиции, и периферийные неспециализированные средства, которые создают в совокупности систему. Ядром речевого контакта есть фатический, контактоустанавливающий акт. Необходимость его выделения обусловлен формальным характером переговоров и определенной структурой переговорных технологий; без контактоустанавливающего акта коммуникация в переговорном процессе не может состояться, поэтому успеваемость реализации фатического этапа речевого контакта во многом определяет эффективность переговоров в целом. Он состоит в том, что сторона-адресант, которая инициирует акт коммуникативного общения в переговорном процессе, называет лицо стороны-адресата. Акт контактоустановления сопровождается настраиванием инициатора на определенную коммуникативную волну (адресан-

том планируются доверительные или отчужденные, неофициальные или официальные, равные или неравные условия переговоров) в аспекте мотивов и целей стороны-адресанта. На этом этапе происходит передача информации о намерениях стороны-адресанта, ее эмоциональное состояние, оценка ситуации и перспектив достижения согласия, о средствах регулирования переговорного процесса, прогнозирования и побуждения определенной реакции, поддержку интереса партнера к переговорам и т. д.

Среди средств речевого контакта выделяются специализированные (типичные) и неспециализированные (нетипичные) средства. Специализированные – это такие, которые выполняют в речи исключительно или преимущественно контактоустанавливающую функцию, обычно к ним относят вербальные средства: обращения, вводно-модальные компоненты, модальные частицы. Неспециализированные средства преимущественно выполняют другие функции, но при определенных условиях они самостоятельно или в соединении со специализированными средствами принимают участие в реализации контактоустанавливающей функции. К ним обычно относят глагольные формы, местоимения, частицы. Их неспециализированность довольно относительная, как относительная объективность и субъективность, исчерпанность и необъятность, истинность и ошибочность в представлении участников переговорного процесса.

К коммуникативно-прагматическим средствам речи традиционно относят обращения, чтобы установить речевой контакт. Современные ученые выделяют обращения в числе «фатических операторов» [2, с. 67; 16, с. 186] и доказывают, что оно – способ моделирования коммуникативного пространства. Обращение функционирует в разных условиях переговоров, в разных ситуациях на всех их этапах, в разных формах устного и письменного языка. Обращение – одно из важных средств достижения коммуникативной цели участников переговорного процесса, поскольку представляет собой необходимый элемент установления речевого контакта.

Избирая обращение для номинации лица стороны-адресата, сторона-адресант в определенной степени обеспечивает себе внимательного, доброжелательного партнера, а в идеале – достижения общей цели в переговорах. Неверно избранная форма обращения ведет к коммуникативной неудаче, ставит под угрозу речевой контакт, так как вызовет отрицательную реакцию партнера переговоров.

Таким образом, речевой контакт играет важную роль в переговорном процессе и входит в технологию переговоров, обеспечивая успех решения конкретной задачи.

Перспективы дальнейших исследований в этом направлении определяются тем, что процедура установления речевого контакта становится универсальной на всех этапах переговорных технологий. Обобщенная структура переговорных технологий сводится к субъектам, предмету переговоров, условий, которые влияют на восприятие информационных сообщений, речевых (вербальных и невербальных) средств ведения переговоров и критериев оптимизации применения этих средств. Организация коммуникативной связи между участниками переговоров осуществляется речевыми средствами.

Способы реализации речевого контакта зависят от цели предмета переговоров, их формальных условий и степени знакомства субъектов переговоров о проблемах, которые обсуждаются. Особое значение в речевом контакте уделяется механизму интерпретации, который приводит к пониманию проблем переговоров, реализующийся тогда, когда существуют диалогические отношения между сторонами.

Список литературы / References:

1. Аверинцев С.С. М.М. Бахтин как философ / С.С. Аверинцев // М.М. Бахтин как философ: сб. ст.; отв. ред. Л.А. Гоготишвили, П.С. Гуревич; Рос. акад. наук, Ин-т философии. – М., 1992. – С. 102.
Averintsev, S.S. (1992), *M.M. Bahtin kak filosof* [M.M. Bahtin as philosopher], p. 102.
2. Макаров М.Л. Метакоммуникативные единицы регламентного общения / М.Л. Макаров // Языковое общение и его единицы: межвуз. сб. науч. тр.; под ред. И.П. Сусова [и др.]. – Калинин, 1986. – С. 66-71.
Makarov, M.L. (1986), "Metha communicative units regulation contacts", *Yazykovoie obshcheniie i yego yedinity*, pp. 66-71.
3. Малахов В.А. Этика: курс лекций: навч. посіб. для студ. вищ. закл. освіти / В.А. Малахов. – 2-ге вид., перероб. і допов. – К.: Либідь, 2000. – 382 с.
Malahov, V.A. (2000), *Etika* [Ethics], Lybid, Kiiv, Ukraine.
4. Моисеева Ф.А. Мовленнєвий контакт як аспект вербальної комунікації / Ф.А. Моисеева // Strategiczne pytania swiatowej nauki-2009: materialy V miedzynarodowej naukow-praktycznej konferencji, 07-15 lutego 2009 r. // Nauka i studia. – 2009. – Vol. 9: Filologiczne nauki. Psychologia I socjologia. Muzyka I zycie. – S. 56-58.
Moisieieva, F.A. (2009), "Language contact as aspect verbal to communications", *Strategiczne pytania swiatowej nauki-2009: materialy V miedzynarodowej naukow-praktycznej konferencji*, Vol. 9, pp. 56-58.
5. Новейший философский словарь / Гл. ред. и сост. А.А. Грицанов. – Минск: Совр. литератор, 1998. – 896 с.
Latest philosophical dictionary, (1998), Sovr. literator, Minsk, Belarusian.
6. Ревяков И.С. Язык. Миф. Социум : монография / И.С. Ревяков; Донец. нац. ун-т, Донец. НИИ судеб. экспертиз. – Донецк: Норд-Пресс, 2007. – 80 с.
Reviakov, I.S. (2007), *Yazyk. Mif. Sotsium* [The Language. The Myth. Socium], Nord-Press, Donetsk, Ukraine.
7. Самыгин Л.Д. Расследование преступлений как система деятельности / Л.Д. Самыгин. – М.: МГУ, 1989. – 180 с.
Samygin, L.D. (1989), *Rassledovaniie prestuplenii kak sistema deiatelnosti* [Investigation of the crimes as system to activity], MGU, Moscow, Russia.
8. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие = Moralbewusstsein und kommunikatives Handeln: пер. с нем. / Ю. Хабермас. – СПб.: Наука, 2000. – 377 с. – (Серия «Слово о сущем».)
Habermas, Yu. (2000), *Moralnoe soznaniie i kommunikativnoie deistviie* [Moral consciousness and communication action], Nauka, St.-Petersburg, Russia.

9. Хабермас Ю. Комунікативна дія і дискурс – дві форми повсякденної комунікації / Ю. Хабермас // Першоджерела комунікативної філософії. – К.: Либідь, 1996. – С. 84-91.
Habermas, Yu. (1996), "Communication action and discourse – two forms to everyday communication", *Pershodzherela komunikatyvnoi filosofii*, pp. 84-91.
10. Хайдеггер М. Бытие и время / М. Хайдеггер; пер. с нем. В.В. Бибихина. – М.: ad M. Arginem, 1997. – С. 86.
Haidegger, M. (1997), *Bytiie i vremia* [Existence and time], ad M. Arginem, Moscow, Russia.
11. Эко У. Открытое произведение / У. Эко; пер. с итал. А. Шурбелева. – СПб.: Акад. проект, 2004. – 380 с.
Еко, У. (2004), *Otkrytoie proizvedeniie* [Open product], Translated by Shurbeleva, A., Akad. proekt, St.-Petersburg, Russia.
12. Эко У. Отсутствующая структура. Введение в семиологию / У. Эко; пер. с итал. В. Резник и А. Погоняйло. – СПб.: Symposium, 2004. – 538 с.
Еко, У. (2004), *Otsutstvuiushchaia struktura. Vvedenie v semiologiiu* [The Bing absent structure. Introduction to semiology], Translated by Reznik, V. and Pogoniailo, A., Symposium, St.-Petersburg, Russia.
13. Abel G. Was ist Interpretationsphilosophie? / G. Abel // Zeichen und Interpretation. – Frankfurt am Main, 1994. – P. 17-18.
Abel, G. (1994), Was ist Interpretationsphilosophie?, Zeichen und Interpretation, pp. 17-18.
14. Библер В.С. Михаил Михайлович Бахтин, или Поэтика и культура / В.С. Библер. – М.: Прогресс, 1991. – 169 с.
Bibler, V.S. (1991), *Mikhail Mikhailovich Bakhtin, ili Poetika i kultura* [Mihail Mihaylovich Bahtin or Poetika and culture], Progress, Moscow, Russia.
15. Библер В.С. От наукоучения – к логике культуры: Два философских введения в двадцать первый век / В.С. Библер. – М.: Политиздат, 1991. – 413 с.
Bibler, V.S. (1991), *Ot naukoucheniia – k logike kultury: Dva filosofskikh vvedeniia v dvadtsat pervyi vek* [From Studies about science – to logic of the culture: Two philosophical introductions to twenty first ages], Politizdat, Moscow, Russia.
16. Вітгенштейн Л. Tractatus logico-philosophicus / Л. Вітгенштейн; пер. с нім. Є. Поповича // Філософські дослідження. – К.: Основи, 1995. – 311 с.
Vitgenshtein, L. (1995), "Tractatus logico-philosophicus", *Filosofski doslidzheniia*, p. 311.
17. Гадамер Г.-Г. Истина и метод: Основы философской герменевтики; пер. с нем. / Г.-Г. Гадамер; общ. ред. и вступ. ст. Б. Н. Бессонова. – М.: Прогресс, 1988. – 699 с.
Gadamer, G.-G. (1988), *Istina i metod: Osnovy filosofskoi germenevtiki* [Truth and method: Bases philosophical hermeneutics], Progress, Moscow, Russia.
18. Домашенко А.В. Об интерпретации и толковании: монография / А.В. Домашенко; Донец. нац. ун-т. – Донецк: ДонНУ, 2007. – С. 277.
Domashchenko, A.V. (2007), *Ob interpretatsii i tolkovanii* [About interpretation and interpretation], DonNU, Donetsk, Ukraine.

Мета. Розкрити суть і специфіку мовного контакту в переговорній діяльності. Довести, що компанійський зв'язок між учасниками переговорів здійснюється з використанням спеціальних методів, які забезпечують ефективність мовного контакту.

Методологія. Проведено дослідження мовного контакту, оскільки воно є основою реалізації попередньої стадії переговорів і засобів, які забезпечують його ефективність. Відмічено значну роль мовного контакту в процесі переговорів, що сприяють досягненню конкретних завдань.

Результат. До однієї з особливостей співпраці між людьми є використання ними мови, мовного контакту, який, як головний засіб людського спілкування є і інструментом думки, і засобом пізнання. Завдяки цьому, мовний контакт є механізмом становлення чоловіка щодо соціальної особи. Основною метою мовного контакту, переговорів є обмін інформацією. Неможливо переоцінити значення переговорів. Відомо, що переговори припускають обговорення конкретного об'єкта з конкретною метою пов'язаною з розв'язанням конкретних завдань, з реалізацією компанійського врегулювання спілкування. Створення об'єднаного рішення є успішним завершенням переговорів про подальші дії, тому що в переговорному процесі обмін думками – це найзагальніша мета партнерів і також є налагодженням нових зв'язків і відносин. Правильний мовний контакт у процесі цих переговорів забезпечує успіх у поставлених цілях.

Наукова новизна. Добре відоме, що ефективність мовного контакту здійснюється вірною інтерпретацією дій учасників переговорів і є важливою особливістю спілкування.

Практична значущість. Практична значущість цієї статті є у взаємозв'язку досягнення конкретної мети і взаєморозуміння учасників мовного спілкування в процесі переговорів.

Ключові слова: переговори, мовний контакт, інтерпретація, розуміння, діалог.

Objective. To highlight the essence and the specificity of the speech contact in negotiation activities. To prove that the communicative relationship between the negotiators is executed through the special methods that provide effectiveness of a speech contact.

Methods. The study of the speech contact as the basis of the preparatory phase in negotiations and means that provide its effectiveness were conducted. A significant part of the speech contact in the negotiation process, contributing to the achievement of specific objectives was underlined.

Results. One of the features of the interaction between people is their use of language and speech contact which being the most important means of human communication acts as a thinking tool and as a means of knowledge. Due to it the speech contact is the mechanism of formation of a human being as a social personality. The main purpose of the speech contact and negotiations is the exchange of information. The significance of the negotiations cannot be overestimated. It is negotiations which presuppose the discussion of the certain object with the certain purpose; they are connected with the certain tasks solution that is the realization of the communicative aim of discourse. The successful completion of negotiations is working out joint decision on further actions as the most common purpose of partners in the negotiation process is the exchange of opinions and forging new connections and relations. An established speech contact in the course of these negotiations ensures the success of the set targets.

Scientific novelty. It is proved that the effectiveness of the speech contact is achieved through interpretation of the negotiators' actions, and it is an important feature of communication.

Practical value. The practical value of the article lies in the sphere of identifying the link between achieving concrete goals and mutual understanding of the speech contact participants in the course of negotiations.

Key words: negotiations, speech contact, interpretation, understanding, dialogue.

Рекомендовано к публикации д-ром филос.
наук, проф. С.В. Дрожжиной.

Дата поступления рукописи 02.04.2013 г.