



DOI: <https://doi.org/10.15688/jvolsu2.2016.3.22>

УДК 811.111'42
ББК 81.432.1-51

Дата поступления статьи: 22.02.2016
Дата принятия статьи: 03.06.2016

КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ АНГЛИЙСКОГО ДЕЛОВОГО ДИСКУРСА В СВЕТЕ ДИНАМИКО-СИСТЕМНОГО ПОДХОДА

Александра Владимировна Радюк

Кандидат филологических наук,
ассистент кафедры иностранных языков,
Российский университет дружбы народов
rad_al@bk.ru
ул. Миклухо-Маклая, 6, 117198 г. Москва, Российская Федерация

Аннотация. В статье рассмотрены критерии успешности английского делового дискурса. Материалом для изучения послужили примеры монологического и диалогического английского делового дискурса, иллюстрирующие эффективное и неэффективное общение в устной и письменной речи. Предметом исследования стали функционально-прагматические свойства делового дискурса, направленные на эффективное деловое общение и определяющие критерии понятия эффективности. Актуальность темы обусловлена высоким спросом на средства речевого воздействия. Автор подчеркивает, что активно развивающиеся коммуникативные технологии требуют более пристального внимания как на уровне понимания, так и на уровне распознавания.

Автором предложена методика оценки эффективности делового общения с позиций динамико-системного подхода, реализованного посредством функционально-синергетического анализа, который позволил определить, как совокупность смыслов дискурса, объединенных в упорядоченную систему, воздействует на сознание деловых партнеров. Исследование дало возможность утверждать, что успешное речевое общение – это взаимодействие, выгодное для обеих сторон, сохраняющее баланс деловых отношений и соответствующее взаимно принятым целям. В статье показано, что для достижения эффективности делового общения адресант должен владеть обширным набором прагматических средств воздействия, от которых зависит благоприятный исход переговоров, презентаций, сделок, а практический результат речевой деятельности связан с подбором формы языкового выражения, который осуществляется в деловом общении в процессе речевого планирования, обусловленного коммуникативной ситуацией и интенциями собеседников.

Ключевые слова: деловой дискурс, эффективное общение, стратегия, тактика, кооперация, лингвосинергетика.

Проблемы эффективности речи давно интересуют ученых. Достижение результата в речевом взаимодействии первоначально связывалось прежде всего с *воздействием*. Как отмечает А.В. Баранов, лингвистические пред-

посылки воздействия заключены в коммуникативной природе языка [1, с. 56], который, будучи посредником в передаче смыслов, обладает разнообразными ресурсами для побуждения к действию. Особенно ярко эта идея отра-

жена в теории речевых актов, показавшей, что суть языка – не столько сообщение информации, сколько взаимодействие с реальностью [3, с. 8], что слово уже в своем значении может нести коммуникативную интенцию.

Во второй половине XX в. вопрос речевого планирования и контроля стал рассматриваться с позиций функционального подхода и сводился к поискам правил успешного речевого взаимодействия. Однако выделение правил, принципов и постулатов общения, зачастую противоречивших друг другу в реальной коммуникации, оказалось недостаточным для определения эффективности общения.

В лингвопрагматических исследованиях были выявлены и охарактеризованы многоаспектность и многофакторность процесса общения. Сформировались предпосылки выделения моделей эффективной коммуникации, в которых учитывалось все многообразие исходных данных коммуникативной ситуации (коммуникативные интенции, экстралингвистические факторы, принципы успешного общения и др.). В качестве таких моделей рассматривались коммуникативные стратегии и тактики общения. В отличие от ранее исследованных правил, принципов и постулатов общения, они обладают гибкостью (не правило vs исключение из правила, а *один из возможных способов*), универсальностью (не принцип vs другой принцип, отражающий остальные случаи успешной коммуникации, а *модель речевого поведения, в разной степени сочетающая в себе принципы общения*), динамичностью (правила коммуникации не фиксированы на протяжении всего высказывания, а *адаптируются к изменяющимся требованиям коммуникативной среды*) [13, с. 92].

Работы прагматистов дали толчок к анализу дискурса с позиций его успешности или неуспешности. Этими критериями измеряется и эффективность делового дискурса.

Под эффективностью общения понимается достижение замысла коммуникации [2, с. 15]. При этом решающее значение для успешного убеждения имеет не только логика изложения доводов, но и форма их презентации (коммуникативные тактики). Зачастую стратегия убеждения облекается в такую форму, которая отвлекает от содержания, и тогда говорят о скрытом воздействии – манипуляции [6].

Помимо реализации коммуникативной интенции, в понятие эффективного общения входит и такой его признак, как «баланс отношения с собеседником» [10, с. 62]. Во многих деловых культурах личный контакт, поддержание дружественной атмосферы делового общения считается залогом плодотворного сотрудничества.

Эффективность делового общения определяют в первую очередь коммуникативная ситуация и интенции партнеров [5; 14]. Коммуникативная ситуация включает в себя ряд экстралингвистических факторов. Среди них коммуникативные качества партнеров, а также должность, возраст, пол и другие характеристики. Для адекватного выстраивания общения необходимо прогнозировать реакцию адресата исходя из мотивов, ценностей, установок обеих участвующих сторон.

Умение стратегически мыслить необходимо в допереговорной подготовке. Одна из схем такой подготовки предложена Д.Э. Лэксом и Д.К. Себениусом. Деловое общение планируется в последовательности: проектирование сделки, создание исходных условий переговоров, разработка тактики. Каждый этап авторы называют «измерением». Два «измерения» планирования делового дискурса (проектирование сделки и создание исходных условий переговоров) реализуются до начала переговорного процесса. Разработку тактики авторы схемы определяют как «налаживание процесса межличностного взаимодействия за столом переговоров» [4, с. 25]. При проектировании сделки акцент смещается на предмет сделки и ее результат.

Так, в следующем примере установка владельца сети отелей на расширение бизнеса имеет решающее значение для будущего успеха:

“And now I want to talk about expansion, which is going to **cost a little more** than five thousand dollars,” said Abel. <...> “We must also think about building Barons in Europe while land is so cheap and most people are only thinking about survival. Let’s begin with London.”

“For God’s sake, Abel, the place is **as flat as a pancake**.”

“All the **better to build on**, my dear” (Archer, p. 58–59).

Аргументы собеседника о потенциальных препятствиях, выраженные достаточно экспрессивно (*as flat as a pancake*), не останавливают бизнесмена. Используя тактики приуменьшения (*cost a little more*) и иронии (*better to build on*), говорящий убеждает собеседника в своей точке зрения. Как видим, подход к заблаговременному планированию с позиций «трех измерений» может быть эффективной подготовительной стратегией делового общения. Таким образом, допереговорная подготовка – еще один из факторов успешности делового общения.

Первостепенным по значению инструментом, обеспечивающим успешность делового общения, лингвисты признают целесообразный выбор коммуникативных стратегий и тактик [5; 8].

Речевое планирование проходит этапы от теоретической разработки общего плана до выбора конкретных речевых средств. Сознательно либо бессознательно в процессе стремления к коммуникативной цели партнеры выстраивают коммуникативную стратегию общения. Под стратегией понимается общий замысел, «глобальное намерение» общения. Коммуникативная стратегия реализуется частными инструментами воздействия – коммуникативными тактиками. Коммуникативные стратегии и тактики отражают интенцию партнера и реализуются разнообразным комплексом лингвистических средств – лексических, грамматических, синтаксических, стилистических, фонетических. С получением ответной реакции от адресанта процесс повторяется сначала с учетом новых исходных данных коммуникативной ситуации.

С точки зрения стратегического планирования дискурса эффективное общение – это такое вербальное общение, при котором успешно достигается коммуникативная цель одного или более участников дискурса. При этом в случае компромиссной стратегии («win-win») партнеры могут достичь соглашения в пользу обеих сторон, например:

– **If I could** have a quick word with Sonia, **then I might be able** to take you through the new targeting strategy myself.

– Well, if you're sure. **It would** be useful **if we could** talk it through. I'd really appreciate that (Hutchinson).

В данном примере условные предложения используются для обозначения уступок, способных облегчить достижение взаимно принятой цели.

В ситуации, когда одна сторона производит желаемое для себя речевое воздействие, а вторая подвергается убеждению, используются подчинения («win-lose»):

“I'm Rose Fell. I've got an appointment to speak to Mrs – to Signora Vitale. I'm afraid I'm a – a bit late.”
<...> “I'm a freelance journalist”.

He **ignored** her extended hand and she let it fall.
<...> He began to **close the door** against her. <...>

Without looking away from him, Rose reached back and gently nudged the door to behind her.

“Perhaps I could wait?”

“I don't know. You see, I'm not sure – I don't know how long she'll be.” He **attempted a smile**, and Rose felt him **trying to restore social ritual**.

“Oh, I don't mind,” She said brightly. “Really. **I've been so looking forward** to meeting your wife. She's **an extraordinary actress**” (Kent, p. 275–277).

В данном примере журналистке удается преломить сопротивление собеседника (*He ignored her extended hand, close the door*), используя стратегию давления. Данную стратегию реализует тактика комплимента (*I've been so looking forward, an extraordinary actress*). Уловив стремление хозяина соблюдать социальные конвенции (*attempted a smile, trying to restore social ritual*), гостя находит рычаг, способный обернуть прагматику дискурса в свою пользу. Таким образом, выбор тактики с учетом тонкостей коммуникативной ситуации помогает более эффективно воздействовать на партнера.

Наконец, если стороны не приходят к обоюдоприемлемому результату и не склонны идти на уступки, происходит коммуникативный срыв. В следующем примере владелец акций банка требует места в совете директоров.

“I think in normal circumstances that might have been a good idea, Mr Kane, but as the board has quite recently filled its last place **perhaps the alternative would be** for you to sell your stock in the bank.”

“**Under no circumstances** would I part with my family shares, Mr Tomas.<...>

“That's a pity, Mr Kane, because I am sure you are aware that your father did **not** leave the bank **in the**

happiest of circumstances and I feel certain we could have offered you a reasonable price for your shares.”

Хотя позиции собеседников противоположны, в первой половине диалога они (собеседники) придерживаются конвенций общения, их речь экспрессивна, но в рамках этикета. Об этом свидетельствуют тактики предложения, отказа, критики (*time has come for me to take, perhaps the alternative would be, Under no circumstances, not in the happiest of circumstances*).

Во второй половине беседы реализуются стратегии давления, для чего применяются тактики издевки, обвинения, каламбура (*price my father-in-law offered you, you have come to be destructive, construction must be preceded by a little destruction? make this house tumble*):

“Better than the **price my father-in-law offered you** for yours?”

“I see **you have only come here to be destructive.**”

“I have often found in the past that **construction must be preceded by a little destruction**, Mr Thomas.”

“I don’t think you hold enough cards to **make this house tumble**” (Archer, p. 235–236).

В результате партнеры не смогли прийти к общей договоренности, в аспекте динамики прагма-семантического пространства дискурса их когнитивные системы не смогли модифицировать друг друга и выйти на новый уровень упорядоченности.

Из приведенных примеров эффективным можно назвать только первый диалог, поскольку реализованы критерии эффективного общения – достигнута его цель и сохранен баланс отношений с собеседником. В случае подавления второй критерий не соблюдается, хотя предметная цель достигнута, следовательно такое общение не является эффективным. Таким образом, эффективность связана именно с *взаимоприемлемым* исходом коммуникации.

Процесс поиска компромисса для достижения взаимоприемлемой цели четко прослеживается в ходе функционально-синергетического анализа, который позволяет выяснить, каким образом выстраивается и «продвигается» система дискурса, реализующая цели, стоящие перед коммуникантом, как осу-

ществляется системное речевое планирование и каков механизм отбора и оптимизации речевых средств для повышения эффективности делового общения. Под системой английского делового дискурса подразумевается система смыслов дискурса, формируемая всей совокупностью устных и письменных средств их речевого выражения. Дискурс, будучи речемыследелительным процессом, мобилизует прагма-семантический потенциал всех своих элементов для согласованного и взаимоусиливающего (синергического) функционирования. Данный потенциал направлен к достижению коммуникативной цели (или целей), обусловленной деловыми интересами участвующих сторон, – к функциональному «аттрактору» (подробно о термине см.: [9]). В одной из наших предыдущих работ показано, что в процессе развертывания речи адресат воспринимает дискурс не столько как «сложение» следующих друг за другом смысловых компонентов, сколько как накапливаемое и многомерное когнитивно-функциональное пространство, и в этом пространстве каждый элемент оказывает усиливающее либо ослабляющее влияние на предыдущее и последующее состояния смысловой системы [8].

Как показал Д.С. Храмченко в своей статье [12], в процессе эволюции системы возникают дестабилизирующие колебания и внутри нее (появление новых единиц и вытеснение старых, выдвижение новых значений или функций используемых единиц, спонтанное возникновение незапланированных прагма-семантических свойств речи и т. п.), и со стороны внешней среды (влияние конкретной коммуникативной ситуации, общего мировидения коммуникантов, избранных моделей речевого поведения, своеобразных реакций партнеров по общению и т. п.).

Необходимость решения профессиональных задач коммуникантов заставляет их дискурсивные подсистемы сопротивляться дезорганизации. Срабатывает механизм функционального саморегулирования, который частично подавляет и преобразует поступающие сигналы (маскируя или вытесняя нежелательные элементы из смыслового плана речи), частично адаптирует систему к новым условиям (корректируя функциональную перспективу дискурса таким образом,

чтобы даже при включении элементов, нарушающих стройность общей смысловой траектории, достижение аттрактора было возможным и срыв коммуникации не происходил) (см.: [8; 13]).

Согласно концепции дискурса, предложенной Е.В. Пономаренко [7–9], система дискурса, благодаря своим нелинейным функциональным (прагма-семантическим) свойствам, способна препятствовать саморазрушению и переходить на новый уровень развития, даже если последовательное сложение значений и функций ее единиц не дает требуемого сочетания смыслов. Функциональная нелинейность дискурса (когда общий смысл не равен механическому сложению компонентов) – бесконечный источник смысловых комбинаций, манипулируя которыми система дискурса может восстанавливать целостность своего функционального пространства и достигать поставленной коммуникативной цели.

Стабилизирующим фактором (в терминах синергетики – «параметрами порядка») дискурсивной системы являются функциональные отношения между высказываниями, то есть семантические связи, обогащаемые в дискурсе прагматическими приращениями; они носят типовой характер и потому более устойчивы в сознании носителей языка, чем формы их вербального выражения, которые в силу гораздо большей вариативности не могут играть роль управляющих параметров порядка системы дискурса.

Приведем пример того, как развивается система смыслов эффективного дискурса. Так, в одном из интервью при приеме на работу (см. Job Interviews) в ситуации обсуждения размеров будущей зарплаты интервьюер не столько требует уступок со стороны работодателя, сколько настаивает на применении объективных критериев:

– You've seen our suggested start date. Is that something you can manage? For recruitment season is coming up quickly and we could really use your help.

– Yes, I can definitely make it **as soon as compensation is agreed**.

– Ok. Let's talk money.

– Well, just to get us going, can I ask **how you arrived at your offer**?

Концентрируясь не на позиции, а на интересах (*recruitment season is coming up quickly*), кандидат в дружелюбной форме заставляет собеседника первым назвать ориентировочную цифру и критерии, на которые работодатель ориентировался при определении размера жалованья (*can I ask how you arrived at your offer*).

– Sure. We conducted a competitive analysis of the market leaders and took a high average.

– That seems **reasonable**. But I think I have **more** to offer **than a market average**.

Тактика самопрезентации (*I have more to offer than the market average*) позволяет соискателю показать себя с более выгодной стороны и подкрепить свою позицию веским аргументом.

– I agree. **In recognition of your skills and experience** we're offering you 10 % over the medium.

– Considering my salary history and qualifications though, 20 % over your base **would enable me** to accept the offer immediately.

Работодатель признает заслуги претендента, используя тактику комплимента (*In recognition of your skills and experience*), и сообщает, что надбавка уже включена в жалованье.

– Honestly, that's **more than we have budgeted** for the position but we typically offer 6 % annual raises. With good performance, you can get up to 10 or 11 %.

Работодатель отстаивает свою позицию (*that's more than we have budgeted*) и обращает внимание претендента на дополнительные преимущества (*advancement opportunities, benefits, annual raises*). Используя элементы позитивной прагматики (*20 % over your base would enable me*), кандидат заявляет о желании получить и заработную плату, и надбавку, а также создает впечатление, что работодатель уже дал свое согласие. В результате диалог завершается обоюдодоприемлемым решением, поскольку используемая стратегия сотрудничества опиралась на интересы обоих собеседников.

В рассматриваемом примере смысловая система дискурса эволюционирует при взаимодействии подсистем сознаний собеседников.

ков. Во время речевого взаимодействия коммуниканты осознанно или неосознанно модифицируют точки зрения друг друга. По отношению к сознанию одного коммуниканта сознание другого, убеждающего, выступает с началом общения в качестве внешней микросреды. Базовое высказывание (пропозиция) (*compensation, Let's talk money, your offer*) и аргументы (*I think I have more to offer, a little on the low side for a senior HR-manager, In my research, Considering my salary history and qualifications though*) являются хаотизирующими элементами, целенаправленно воздействующими на эту подсистему. Позиция работодателя долгое время сохраняет устойчивость, поскольку параметры порядка (например, такие, как пояснение и каузация) удерживают ее в прежнем состоянии (поскольку он вынужден отстаивать ту сумму, которую может заплатить компания) (*conducted a competitive analysis, took a high average, we're offering you 10 %, I'm offering a competitive market rate, more than we have budgeted, you can get up, possible to reach your target*). Однако в итоге собеседники приходят к компромиссному решению, отличному от их прежних позиций. Таким образом, в случае использования кооперативных стратегий, приводящих к взаимоприемлемому решению, мы видим адаптацию и взаимовлияние двух подсистем смыслов. Договоренность, к которой приходят партнеры, является модифицированным состоянием подсистем и представляет собой качественно новую систему.

Данный пример иллюстрирует также то, что стратегии, направленные на взаимовыгодное сотрудничество, имеют очевидные преимущества, которые были отмечены, в частности, в Гарвардском проекте [11], опирающемся на метод принципиального ведения переговоров. Он сочетает в себе свойства кооперативной и конфликтной стратегий. С одной стороны, необходимо «там, где это возможно, искать взаимные выгоды, а там, где интересы сторон вступают в противоречие, настаивать на решении, основанном на беспристрастных критериях, не зависящих от воли сторон» [11, с. 174]. Согласно методу принципиального ведения переговоров, необходимо выделить задачу, сосредоточиться на выгодах, а не на позициях, выделить ряд альтерна-

тивных возможностей, настаивать на объективном исходе переговоров. Вполне очевидно, что данная стратегия эффективна в том случае, если используется обеими сторонами, так как требует от партнеров исключительной честности.

Эволюция системы смыслов дискурса имеет большое значение в процессе речевого взаимодействия и установления критериев эффективности делового дискурса. В ходе убеждения возможно выделить различные состояния коммуникантов, отражающиеся в их коммуникативном поведении. Речевое воздействие предполагает переход дискурса от одного уровня упорядоченности к другому, что схематично можно описать как «состояние 1 (изначальная позиция коммуниканта) – восприятие речевого воздействия (убеждение) – состояние 2 (новая позиция коммуниканта)». Таким образом, эволюция системы смыслов дискурса синергично реализует ряд прагматических задач деловой коммуникации.

Следующий пример наглядно иллюстрирует, как коммуникативные стратегии партнеров трансформируют прагма-семантическую систему смыслов дискурса.

Менеджеры двух компаний проводят досудебные переговоры. Иэн, представитель компании-покупателя, использует конфликтную стратегию. Представитель поставщика, Уиллис, настроен на компромисс, его коммуникативная цель – установить контакт с Иэном, уладить спор без судебного разбирательства и договориться об отсрочке поставки товара.

– Wills, we have a valid contract. The price is 2.3 million bucks and I see **no room for renegotiating** this fare. In my view, you are running **one option**. You **must stick to** the contract and to the contract price as agreed in March 1997. And Wills, **let me remind you**, the **clock is ticking against** the ALT. Under the contract there is a penalty clause and under that clause you have to pay a penalty of \$6900 for every day of non-delivery. 6900 US dollars! And if you don't stick to your contractual commitments, we are ready to enforce that clause. And **there's no point in** wasting each other's time any longer. You might as well fly back to Zurich right away. Let's get it clear. We **will sue** you.

– Ian, Ian, let's leave the courts aside for a moment.

– This was my **last word** (Berger).

Коммуникативная стратегия Уиллса реализуется тактиками ультиматума (*we are ready to enforce...; you are running one option*), издевки (*You might as well fly back to Zurich right away*), угрозы (*We will sue you*).

В ходе реализации стратегии применяется комплекс речевых средств: лексико-грамматических: модальные глаголы (*You must stick, you might fly back, you have to pay, we will sue you*); синтаксических: парентетические конструкции (*let me remind you*), восклицание (*6900 US dollars!*), условные предложения (*And if you don't stick to your contractual commitments...*); стилистических: метафора (*I see no room for renegotiating, stick to the contract, the clock is ticking*); разговорная лексика (*2.3 million bucks, let's get it clear*).

Выбор коммуникативной стратегии данного речевого произведения обусловлен продвижением системы к функциональному аттрактору – цели воздействия (убедить партнера как можно скорее осуществить поставку). Выходя из состояния равновесия, выраженного высказыванием *we have a valid contract*, система смыслов подвергается воздействию внешних факторов, вербальных и невербальных: требование уступок и нежелание партнера подчиниться требованию (*let's leave the courts aside for a moment*), сам факт задержки поставки, нехватка времени. Здесь в процессе одновременного речевого планирования намечаются возможные пути развития смысловой системы, происходит разработка стратегии и выбор тактик, подбор речевых средств. Прагма-семантическое пространство дискурса (совокупность смыслов) отклоняется от равновесного состояния: возможны сценарии коммуникативной неудачи, компромисса либо принуждения. В ходе колебаний происходит «слияние энергий» экстралингвистических факторов, способствующих выдвиганию оптимального режима функционирования дискурса. На данном этапе Иэн осуществляет речевое воздействие, Уиллс претерпевает его влияние. В состоянии относительной хаотизации система смыслов дискурса достигает точки выбора пути развития (выплата штрафа / судебное разбирательство / срочная поставка). Совокупность речевых воздействующих сил вышеупомянутых речевых

средств выводит систему к оптимальному пути развития смыслов и, следовательно, к срочной поставке.

Новый уровень упорядоченности состоит в том, что партнер подтверждает нежелание решать дело в суде. Однако подобное взаимодействие можно назвать эффективным лишь для одной из сторон, поскольку использовалась коммуникативная стратегия давления.

Таким образом, в современном понимании успешности делового общения эффективным представляется дискурс, смысловая система которого в результате взаимной модификации когнитивных подсистем коммуникантов вышла на качественно новый уровень упорядоченности. Критерием эффективности признается не просто результативное воздействие, а взаимодействие, приносящее взаимные выгоды и сохраняющее деловые отношения собеседников.

Функционирование английского делового дискурса целесообразно исследовать с помощью функционально-синергетического анализа, поскольку он отражает природу эффективного взаимодействия как кооперации когнитивных подсистем партнеров, показывает степень их гибкости в выработке новых конструктивных решений, а это крайне важно в практике делового общения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Баранов, А. Н. Что нас убеждает? (Речевое воздействие и общественное сознание) / А. Н. Баранов. – М. : Знание, 1990. – 63 с.
2. Демьянков, В. З. Эффективность аргументации как речевого воздействия / В. З. Демьянков // Проблемы эффективности речевой коммуникации. – М. : ИНИОН АН СССР, 1989. – С. 13–40.
3. Кобозева, И. М. «Теория речевых актов» как один из вариантов теории речевой деятельности / И. М. Кобозева // Новое в зарубежной лингвистике. – М. : Прогресс, 1986. – Вып. 17. – С. 7–22.
4. Лэкс, Д. Э. Переговоры в трех измерениях / Д. Э. Лэкс, Д. К. Себениус. – М. : Добрая книга, 2008. – 421 с.
5. Малюга, Е. Н. Лингвопрагматический анализ вопросно-ответного коммуникативного блока в деловом интервью / Е. Н. Малюга, С. Н. Орлова // Известия Южного федерального университета. Филологические науки. – 2015. – № 3. – С. 44–50.

6. Пономаренко, Е. В. Межнациональное деловое общение: убеждение или манипуляция / Е. В. Пономаренко // Проблемы эффективности делового общения на иностранном языке. – М. : МГИМО-Университет, 2011. – С. 60–64.

7. Пономаренко, Е. В. О самоорганизации и синергизме функционального пространства английского дискурса / Е. В. Пономаренко // Научные ведомости БелГУ. Серия «Гуманитарные науки». – 2013. – № 13 (156), вып. 18. – С. 131–140.

8. Пономаренко, Е. В. Смысловый синергизм как основа актуализации коммуникативных стратегий и тактик английского делового дискурса / Е. В. Пономаренко, А. В. Радюк // Научный вестник Воронежского государственного архитектурно-строительного университета. Современные лингвистические и методико-дидактические исследования. – 2013. – Вып. 2 (20). – С. 38–47.

9. Пономаренко, Е. В. Функциональная системность дискурса (на материале английского языка) / Е. В. Пономаренко. – М. : МГУ-ПА ФСБ, 2004. – 328 с.

10. Стернин, И. А. Введение в речевое воздействие / И. А. Стернин. – Воронеж : Истоки, 2001. – 252 с.

11. Фишер, Р. Переговоры без поражения: Гарвардский метод / Р. Фишер, В. Юри, Б. Паттон. – М. : Эксмо, 2010. – 286 с.

12. Храменко, Д. С. К вопросу о планировании функционального пространства английского делового дискурса: лингвосинергетический подход / Д. С. Храменко // Вопросы прикладной лингвистики. – 2015. – Вып. 2 (18). – С. 151–163.

13. Эзенкина, А. В. Динамико-системный подход к анализу речевого взаимодействия в английском деловом дискурсе / А. В. Эзенкина // Лингвострановедение: методы анализа, технология обучения: 9-й межвуз. семинар по лингвострановедению : сб. ст. В 2 ч. Ч. 1 / отв. ред. Л. Г. Веденина. – М. : МГИМО, 2012. – С. 90–96.

14. Ponomarenko, E. V. Business English and Functional Linguistics: Teaching Practical English in Perfect Harmony with Theory / E. V. Ponomarenko, E. N. Malyuga // ICERI 2012: 5th International Conference of Education, Research and Innovation. Conference Proceedings. – Madrid : IATED, 2012. – P. 4524–4529.

ИСТОЧНИКИ

Archer – Archer, J. The prodigal daughter / J. Archer. – London : Pan Books, 2010. – 485 p.

Berger – Berger, K. P. Private Dispute Resolution in International Business: Negotiation, Mediation, Arbitration / K. P. Berger. – The Hague : Kluwer Law

International, 2006. – Electronic text data. – 1 electronic optical disk (CD-ROM). – Title from disk label.

Hutchinson – Hutchinson, T. Oxford English Video – Big City (Level 3) / T. Hutchinson. – Oxford : Oxford University Press, 2004. – Electronic text data. – 1 electronic optical disk (CD-ROM). – Title from disk label.

Job Interviews – Job Interviews: Salary Negotiations / Business English Pod. 2015. – Electronic data. – Mode of access: <http://www.businessenglishpod.com/2008/06/21/bep-100-adv-job-interviews-salary-negotiation/>.

Kent – Kent, Ch. The summer house / Ch. Kent. – London : Penguin Books, 2005. – 400 p.

REFERENCES

1. Baranov A.N. *Chto nas ubezhdает? (Rechevoe vozdeystvie i obshchestvennoe soznanie)* [What Persuades Us? (Speech Impact and Social Mind)]. Moscow, Znanie Publ., 1990. 63 p.

2. Demyankov V.Z. *Effektivnost argumentatsii kak rechevogo vozdeystviya* [Effectiveness of Argumentation as Speech Impact]. *Problemy effektivnosti rechevoy kommunikatsii* [Problems of Speech Communication Effectiveness]. Moscow, INIONAN SSSR, 1989, pp. 13-40.

3. Kobozeva I.M. «Teoriya rechevykh aktov» kak odin iz variantov teorii rechevoy deyatelnosti [“Theory of Speech Acts” as a Variant of Speech Activity Theory]. *Novoe v zarubezhnoy lingvistike* [Topical Problems of Foreign Linguistics]. Moscow, Progress Publ., 1986, no. 17, pp. 7-22.

4. Leks D.E., Sebenius D.K. *Peregovory v trekh izmereniyakh* [3D Negotiations]. Moscow, Dobraya kniga Publ., 2008. 421 p.

5. Malyuga E.N., Orlova S.N. *Lingvopragmaticheskiy analiz voprosno-otvetnogo kommunikativnogo bloka v delovom intervyyu* [Linguopragmatic Analysis of Question and Answer Communicative Block in Business Interview]. *Izvestiya Yuzhnogo federalnogo universiteta. Filologicheskie nauki*, 2015, no. 3, pp. 44-50.

6. Ponomarenko E.V. *Mezhnatsionalnoe delovoe obshchenie: ubezhdenie ili manipulyatsiya* [International Business Communication: Persuasion or Manipulation]. *Problemy effektivnosti delovogo obshcheniya na inostrannom yazyke* [Problems of Foreign Business Communication Efficiency]. Moscow, MGIMO-Universitet Publ., 2011, pp. 60-64.

7. Ponomarenko E.V. *O samoorganizatsii i sinergizme funktsionalnogo prostranstva angliyskogo diskursa* [About Self-Organization and Synergism of Functional Space of the English Discourse]. *Nauchnye vedomosti Belgorodskogo gosudarstvennogo universiteta*, 2013, no. 13 (156), vol. 18, pp. 131-140.

8. Ponomarenko E.V., Radyuk A.V. Smyslovoy sinergizm kak osnova aktualizatsii kommunikativnykh strategiy i taktik angliyskogo delovogo diskursa [Semantic Synergism as a Basis for Communicative Strategies and Tactics Actualisation]. *Nauchnyy vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo arkhitekturno-stroitel'nogo universiteta. Sovremennyye lingvisticheskie i metodiko-didakticheskie issledovaniya*, 2013, no. 2 (20), pp. 38-47.

9. Ponomarenko E.V. *Funktsional'naya sistemnost' diskursa (na materiale angliyskogo yazyka)* [Functional Systemacy of Discourse (Based on English Material)]. Moscow, MGU-PA FSB Publ., 2004. 328 p.

10. Sternin I.A. *Vvedenie v rechevoe vozdeystvie* [Introduction to Speech Influence], Voronezh, Istoki Publ. 2001. 252 p.

11. Fisher R., Ury V., Patton B. *Peregovory bez porazheniya: Garvardskiy metod* [Negotiations Without Defeat: Harvard Method]. Moscow, Eksmo Publ., 2010. 286 p.

12. Khrumchenko D.S. K voprosu o planirovanii funktsional'nogo prostranstva angliyskogo delovogo diskursa: lingvosinergeticheskiy podkhod [On the Issue of Planning English Business Discourse Functional Space: Linguosynergetic Approach]. *Voprosy prikladnoy lingvistiki*, 2015, no. 2 (18), pp. 151-163.

13. Ezenkina A.V. Dinamiko-sistemnyy podkhod k analizu rechevogo vzaimodeystviya v angliyskom delovom diskurse [Dynamic and Systemic Approach

to Speech Interaction Analysis in English Business Discourse]. *Lingvostranovedenie: metody analiza, tekhnologiya obucheniya* [Linguistic Regional Studies: Methods of Analysis, Technology of Teaching]. Moscow, MGIMO Publ., 2012, pp. 90-96.

14. Ponomarenko E.V., Malyuga E.N. Business English and Functional Linguistics: Teaching Practical English in Perfect Harmony with Theory. *ICERI 2012: 5th International Conference of Education, Research and Innovation. Conference Proceedings*. Madrid, IATED Publ., 2012, pp. 4524-4529.

SOURCES

Archer J. *The prodigal daughter*. London, Pan Books, 2010. 485 p.

Berger K.P. *Private Dispute Resolution in International Business: Negotiation, Mediation*. The Hague, Kluwer Law International, 2006. Electronic text data. 1 electronic optical disk (CD-ROM).

Hutchinson T. *Oxford English Video – Big City (Level 3)*. Oxford, Oxford University Press, 2004. Electronic text data. 1 electronic optical disk (CD-ROM).

Job Interviews: Salary Negotiations. (2015). Available at: <http://www.businessenglishpod.com/2008/06/21/bep-100-adv-job-interviews-salary-negotiation/> (accessed 5 December 2015).

Kent Ch. *The summer house*. London, Penguin Books, 2005. 400 p.

CRITERIA OF ENGLISH BUSINESS DISCOURSE EFFECTIVENESS IN VIEW OF DYNAMIC AND SYSTEMIC APPROACH

Aleksandra Vladimirovna Radyuk

Candidate of Philological Sciences,
Assistant, Department of Foreign Languages,
Peoples' Friendship University of Russia
rad_al@bk.ru
Muklukho-Maklaya St., 6, 117198 Moscow, Russian Federation

Abstract. The article considers the criteria of English business discourse effectiveness. The object of the research includes samples of monologic and dialogic English business discourse, illustrating the effective and ineffective communication in oral and written speech. The subject of the research is functional and pragmatic properties of business discourse aimed at effective business communication, defining the criteria of the concept of efficiency.

The importance of this topic is determined by high demand for effective means of communicative influence. The author stresses that emerging communicative technologies require more attention both at the level of understanding and identification. The author offers the method of evaluation of discourse effectiveness from the dynamic and systemic point of view – with the help of functional synergetic analysis. She defines the way how the unity of discourse meanings organised in an orderly system affects the consciousness of business

partners. The research lets us claim that today successful speech communication is understood as interaction beneficial for both parties, preserving the business relationship balance and corresponding to mutually set goals. The article shows that in order to communicate effectively the addressee has to possess a wide range of pragmatic means of influence on which the result of talks, presentations and transactions depend. The practical result of speech activity is preconditioned by the choice of speech expression form which is made in business communication in the process of speech planning determined by communicative situation and intentions of speakers.

Key words: business discourse, effective communication, strategy, tactic, cooperation, linguosynergetics.