

ТАКТЫКІ МАЎЛЕНЧЫХ ПАВОДЗІНАЎ У КАЛЕКТЫВЕ КАРПАРАТЫЎНЫХ СМІ

Карпаратыўныя СМІ разлічаны на пэўную чытацкую аўдыторыю, аб'яднаную агульнай справай і прафесійнымі задачамі, яны «адыгрываюць важную ролю ў камунікатыўным працэсе, служаць магутным піяр-інструментам і элементам інфармацыйнай палітыкі» [5, с. 107] на прадпрыемстве. Паспяховасьць развіцця карпаратыўнай прэсы ў сучасным грамадстве залежыць не толькі ад прафесіяналізму супрацоўнікаў выдання і іх адносін з кіраўніцтвам арганізацыі, але і ад рабочага мікраклімату ў самой журналісцкай камандзе. Таму, наколькі будуць гарманічна пабудаваны адносіны ў калектыве рэдакцыі, будзе залежаць і якасьць матэрыялаў, і тыраж газеты, і адваротная сувязь.

Падчас працы кожны супрацоўнік стварае вакол сябе камунікатыўную прастору, якая вызначае яго адносіны з калектывам, і пачынае выпрацоўваць пэўную маўленчую стратэгію паводзінаў і адносінаў да кожнага калегі. Варта пагадзіцца з поглядамі Дж. Уотса, які сцвярджаў, што маўленчыя паводзіны суб'екта, якія ажыццяўляюцца ў межах прынятых норм, – нармальныя паводзіны, а грубыя («негатыўна маркіраваныя») або ветлівыя («пазітыўна маркіраваныя») – гэтыя маўленчыя паводзіны па-за нормамі [1]. Праца ў журналісцкай камандзе карпаратыўных СМІ з'яўляецца часам узаемазамыняльнай, прадугледжвае мікраклімат узаемнага даверу і станоўчае інфармацыйнае асяроддзе ўнутры прадпрыемства, што, у сваю чаргу, з'яўляецца вынікам інтэлігентных і бесканфліктных стасункаў паміж усімі супрацоўнікамі, таму варта засяродзіцца на тактыках ветлівага маўленчага ўзаемадзеяння.

Пад ветлівацю будзем разумець камунікатыўна-прагматычны тып маўлення, які ўключае, па-першае, моўныя сродкі, якія выкарыстоўваюцца ў гарманічных, а таксама камфортных і прыемных («пазітыўна маркіраваных») зносінах, якія ажыццяўляюцца пры абавязковым захаванні прынятых у соцыуме норм, і, па-другое, тактыкі, што садзейнічаюць рэалізацыі такой камунікацыі.

Дадзены тып маўленчых паводзінаў рэалізуецца праз тактыку *акцэнтаванай перадачы камунікатыўнай ініцыятывы і скіраванне ўвагі на свайго калегу*. Асноўнымі паказчыкамі пры гэтым з'яўляюцца адкрытыя пытанні і рэплікі, якія пабуджаюць партнёра да маўленчай актыўнасці. У параўнанні з агрэсіяй, дзе адрасант імкнецца «маўленча» дамінаваць, прынцыпам ветлівага

чалавека з'яўляецца ўменне больш слухаць свайго суразмоўцу, даць магчымасць выказацца, а ўжо потым пазнаёміць яго са сваімі поглядамі [2, с. 591]. Адкрытыя пытанні даюць адрасату магчымасць выбару, на што адказаць і як, г. зн. накіраваць ход размовы ў іншае рэчышча, калі не зацікаўлены ў працягу дадзенай тэмы, і нават перахапіць ініцыятыву і памяншаць з адрасантам месцамі. У працоўным калектыве вельмі важна прыслухоўвацца да думак і прафесійнага вопыту іншых супрацоўнікаў, каб захаваць баланс гарманічных узаемаадносінаў і пазбегнуць канфліктнай сітуацыі.

Праяўленнем ветлівасці падчас размовы, наадварот, з'яўляюцца і *падходы рэплік калег*, якія служаць папярэджаннем паўзы і магчымасцю зрабіць невялікую перадышку камуніканту. Адрасат, у сваю чаргу, уважліва слухае і паказвае гатоўнасць у любы час падтрымаць маўленчага партнёра, тым самым выказваючы згоду з яго меркаваннем. Дапамагаюць падтрымаць размову невербальныя сродкі (кіўкі галавой, лёгкая ўсешка, позірк у вочы, жэстыкуляцыя рук як пацверджанне поглядаў і думак, апраўданая паўзацыя як жэст цягласці) [2, с. 592]. Кагнітыўны ўзровень праяўляецца ў дапаўненні адрасата і пашырэнні інфармацыі пра рэфэрэнт размовы, які рэалізуецца праз удакладненні і ўзгадненні, значныя для дадзенага дыскурсу паняццяў.

Акрамя вышэйпералічаных тактык, характэрных для камунікацыі «раўнапраўных» калег, распаўсюджаным ветлівым маўленчым прыёмам пры пабудове камунікатыўнага мосціка таксама з'яўляецца *прызнанне кампетэнтнасці* чалавека. Прызнаннем прафесіяналізму альбо вопытнасці камунікант падкрэслівае сваю павагу і давер да суразмоўцы, павышаючы яго самаацэнку ў вачах іншых і актуалізуючы свой намер пагадзіцца з яго довадамі, што, безумоўна, будзе аказваць уплыў на выданне [3]. У дачыненні да супрацоўніка дадзеная маўленчая тактыка можа праяўляцца праз нагадванне яго вялікай значнасці ў рэдакцыі, высокай дасведчанасці, крэатыўнасці, гарманічнага спалучэння ў ім прафесійных і чалавечых якасцей, а таксама праз напамінанне пра суаднесенасць атрыманай адукацыі з месцам працы.

Аднак нельга забывацца на тое, што цэнтральнае месца ўсё ж такі займаюць статусна-ролевыя адносіны. Паказчыкам ветлівых паводзінаў служаць успрыманне калегі роўным сабе па статусе, нягледзячы на яго ўзрост, пол, пасаду і прафесійныя здольнасці. Гэта можа праяўляцца праз намінатыўныя афіцыйныя звароткі і шырокае выкарыстанне нейтральнай лексікі [4, с. 156]. Стылістычна зніжаныя словы і «абязлічванне» партнёра толькі перашкодзяць пазітыўнаму кантактаванню з людзьмі. Прадурзятасць можа выклікаць пачуццё крыўды і справакаваць агрэсію ў адказ, якая, у сваю чаргу, можа стаць прычынай канфлікту і бязладдзя ў калектыве. Адзначым, што чалавек, які

займае больш высокую пасаду ці ўвогуле з'яўляецца кіраўніком для свайго падначаленага, мае больш магчымасцяў нівеліраваць гэты прынцып і парушыць умоўнае маўленчае пагадненне. Аднак ёсць некалькі дыпламатычных ветлівых тактык і пры вертыкальным узаемадзеянні, якія дапамогуць захаваць добразычлівыя адносіны і не нашкодзяць вытворчаму працэсу.

Падчас камунікацыі кіраўніцтву выдання вельмі важна *даваць станоўчую ацэнку дзеянням ці выказванням сваіх падначаленых*. У філасофскім слоўніку Спанвіля знаходзім, што адабрэнне прадугледжвае свабодную і непазбежную згоду з тым, пра што распавядае твой суразмоўца. У гэтым плане цікавая і прадуктыўная тэорыя «сацыяльных пагладжванняў» Эрыка Бёрна, якая засноўваецца на тым, што кожны чалавек у працэсе размовы мае патрэбу ў станоўчых стымулах. І ветлівыя паводзіны могуць быць разгледжаны як абмен «пагладжваннямі» – прывітанне ў адказ на прывітанне, абмен кампліментарамі. Зарука карыснай і прадуктыўнай размовы таксама – час ад часу пагаджацца і ні ў якім разе не выказваць адкрыта сваю апазіцыю [4, с. 489]. Гэта можа выражацца ў адкрытай згодзе («*Згодны, малайчына*», «*Далучаюся да цябе*», «*Так і зробім*»), а можа – у нейтральных адносінах.

Як было заўважана даследчыцай Т. Варанцовай, «ветлівыя паводзіны дазваляюць не толькі паважаць чужую пазіцыю, але і быць гатовым змяніць сваю» [2, с. 556]. *Тактыка пагаджэння з суразмоўцам* – адна з ключавых ветлівых тактык дасведчанага і дальнабачнага кіраўніка. На пачатку размовы ён прытрымліваецца пэўнага пункту гледжання, мае асабісты светапогляд на праблему, аднак у працэсе камунікацыі аналіз праблемы з іншага боку з прадастаўленнем лагічных довадаў нават сваім падначаленым можа паўплываць на першапачатковую «ўстаноўку» і прымусіць змяніць яе. Гэта будзе праяўляцца праз *словы згоды, адабрэння і нават дарэчныя дапаўненні да слоў маўленчага партнёра*. Калі чалавека просяць пракаментавачь і даць ацэнку, гэта можа быць сведчаннем таго, што з ім лічацца як з прафесіяналам. Адсюль вынікае ўзгодненнасць адрасанта з адрасатам у ацэнцы прадмета маўлення. Ветлівая камунікацыя абавязкова будзе на агульным рэфэрэнце і канструктыўнай размове вакол яго, а таксама на агульнай згодзе ці пошуку новага прымальнага ўсім выніку. У кагнітыўным аспекце гэта тактыка разглядаецца як імкненне моўцы гарманізаваць асабістае ўражанне аб прадмеце ўяўлення з уяўленнямі адрасата. Перш за ўсё гэта здольнасць *адмовіцца ад сваіх першапачатковых думак і поглядаў на карысць свайго партнёра* або стварыць агульнае і новае для абодвух партнёраў камунікатыўнае поле. Пры такім узаемадзеянні чалавек арыентуецца на свайго апанента, што, безумоўна, уплывае на прафесійную дзейнасць. На думку В. Самусевіч, «гэта арыента-

ванасць праяўляецца як на змястоўным узроўні тэксту – праз інтэрпрэтацыю падзей, так і на моўным узроўні – праз адбор моўных сродкаў» [6, с. 100].

Згода з поглядамі свайго падначаленага мінімізуе канфліктную сітуацыю, спрыяе наладжванню добразычлівых адносінаў і садзейнічае выяўленню адзінай камунікатыўнай прасторы. Аднак варта не забывацца, што пасада кіраўніка прадугледжвае не толькі пагаджэнне дзеля захавання «камунікатыўнага балансу» ў камандзе, але і рацыянальны погляд на сітуацыю і свядомае прыняцце рашэння, якое часам можа і не супасці з меркаваннем супрацоўніка.

Такім чынам, праца ў калектыве накладвае пэўныя патрабаванні на маўленчыя паводзіны ўсіх яго членаў, якія заключаюцца ў неабходнасці ўлічваць інтарэсы калег, іх жаданні і меркаванні, прафесійны вопыт. Асноўная камунікатыўная інтэнцыя супрацоўнікаў рэдакцыі карпаратыўных СМІ – дасягнуць максімальна эфектыўнага ўзаемадзеяння за кошт прытрымлівання пэўных маўленчых вэтлівых тактык. З улікам гэтага працоўны калектыў ператворыцца, па меркаванні галоўнага рэдактара «Беларус-МТЗ обозрение» А. Пінюты, у каманду, якая здольная эфектыўна і зладжана выконваць свае прафесійныя абавязкі.

Літаратура

1. Власян, Г.Р. Принцип вежливости в английском разговорном диалоге / Г.Р. Власян [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://scjournal.ru/>. – Дата доступа: 01.12.2016.
2. Воронцова, Т.А. Речевая агрессия, толерантность, вежливость / Т.А. Воронцова // Язык СМИ и политика (коллективная монография) / под ред. Г.Я. Солганика. – М.: Издательство Моск. ун-та; Фак-т журналистики МГУ им. М.В. Ломоносова, 2012. – 952 с.
3. Захарьянц, Я.А. Аспект вежливости в японской культуре / Я.А. Захарьянц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tl-ic.kursksu.ru/pdf/005-06.pdf/1.pdf>. – Дата доступа: 11.12.2016.
4. Ларина, Т.В. Категория вежливости и стиль коммуникации / Т.В. Ларина. – М.: Рукописные памятники Руси, 2009. – 512 с.
5. Пинюта, А.Ф. Корпоративные СМІ в коммуникативно-производственном процессе / А.Ф. Пинюта // Весн. БДУ. Сер. 4, Філалогія. Журналістыка. Педагогіка. – 2016. – № 3. – С. 106–109.
6. Самусевіч, В. Інтэрпрэтацыя ў працэсе фарміравання грамадскай думкі / В. Самусевіч // Журналістыка–2016: стан, праблемы і перспектывы: матэрыялы 18-й Міжнар. навук.-практ. канф., 10–11 ліст. 2016 г., Мінск / рэдкал.: С. В. Дубовік (адк. рэд.) [і інш.]. – Вып.18. – Мінск: Паліграфкамбінат імя Я. Коласа, 2016. – С. 96–105.