

— *диалогическая связность дискурса* — приемы развития темы, обусловленные диалогическими отношениями внутри последнего, например, отношениями вопроса и ответа, уточнения, подтверждения, опровержения, согласия-несогласия и т. д. с мнением другого;

— *структурирование* — способы синтаксического построения дискурса с учетом диалогической позиции автора;

— *ключевые слова* — слова, которые выражают суть дискурсивной позиции; их соотношение в дискурсах разных субъектов указывает на характер диалогических отношений и общий или разделенный смысл (концептуализацию);

— *риторическая организация* — выбор стратегий и тактик для выдвижения точки зрения, определения позиции с учетом избранной «маски», или имиджа.

Изложенные принципы позволяют обнаружить тот факт, что интерпретация любого текста управляется целым рядом факторов (семантических, синтаксических и прагматических), что представление смысла есть нечто большее, чем буквальное значения слов и предложений, что есть эксплицитная и имплицитная информация, что используются определенные риторические стратегии и что отношения и оценки участников придают интерпретациям разные оттенки.

Интерпретация осуществляется в два этапа. На первом этапе целью анализа является представление диалогической ситуации в виде модели дискурсивного взаимодействия участников диалога, которая характеризует их установки в отношении друг к другу (на конфликт или сотрудничество, сближение или отдаление) и, соответственно, состояние их ментальных миров (со- или противопоставленность, близость или отдаленность, сопоставимость или несопоставимость и т. д.), определяемое соотношением ключевых слов их дискурсов. Второй этап предполагает описание в терминах диалогической связности структурированных форм взаимодействия дискурсов, которые представляют собой единство формы, содержания и функции и отражают диалогический поиск разрешения конфликта, возможности сближения собеседников на основе «разделенных смыслов» — общих культурных ценностей.

## **ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ**

*Остапенко Н. Н., Белорусский государственный университет*

Существенной характеристикой делового общения является равенство психологических позиций. В процессе делового общения необходимо стремиться к установлению эмпатийных отношений:

— создание атмосферы содружества через систему обращений;

— использование эмоционального контакта;

— раскрытие логики рассуждений партнера, стремление увидеть ситуацию его глазами и т. д.

Используя навыки социальной перцепции, целесообразно обращать внимание на поведение партнеров по общению, их слова, жесты, интонацию, перемены во внешнем облике и поведении. Через внешние проявления в поведении и состоянии можно понять их мысли и чувства, предугадать намерения и поступки.

При организации деловых встреч необходимо настроиться на установление соответствующих отношений с партнером по общению, т. е. вступая в коммуникацию, демонстрировать готовность и желание общаться, вызывая собеседника на аналогичные встречные шаги, побуждая его к обоюдности.

От культуры самопрезентации зависит аттракция — личное обаяние человека. Если он не сумел произвести благоприятное впечатление сразу, то в дальнейшем в связи с возникшей негативной установкой приходится преодолевать серьезные трудности в общении. Первоначальное поведение можно сравнить с осью, вокруг которой организуется сравнительное поле изучения человека. Привлекательность человека является эмоциональным регулятором межличностных отношений, что существенно помогает обеспечить устойчивость, глубину, достоверность делового общения.

А. А. Леонтьев выделяет три основных мотива самоподачи: стремление к развитию отношений, самоутверждение личности и необходимость решения задач профессионального плана. Функция самопрезентации в деловом общении помогает самовыражению с обеих сторон. В актах общения осуществляется презентация внутреннего мира собеседника. Снять напряжение в начале беседы поможет, например, следующее обращение к деловому партнеру: «Ничто не смогло помешать нам встретиться с Вами...», «Я рад(а) приветствовать Вас...», «Думаю, что холодная, сырая погода не испортит нам настроения...»; похвала, шутка, улыбка; беседа о том, что волнует собеседника сегодня. Не спеша, доброжелательно выразить радость или сопереживание. Такая эмоциональная разрядка в самом начале беседы способствует снятию напряжения, создает предварительную установку на сотрудничество, вызывает расположение партнера по общению.

Диалог следует сопровождать контактом глаз, улыбками, полуулыбками, мягким тоном голоса, отсутствием категоричности, открытыми располагающими жестами. Это успокаивает и способствует упрочению контакта с собеседником.

Одним из механизмов обратной связи является положительное или нейтральное санкционирование (подкрепление партнера по общению), т.е. наличие дополнительной информации оценочного характера. Такая установка создает условия для комфортного общения, совместной творческой деятельности, вызывая чувство уважения, благодарности, симпатии. Комфортное общение, безусловно, предполагает, что в результате у участников этого процесса возникнут определенные положительные эмоции.

Также, деловое общение предполагает устранение ряда барьеров, которые могут возникнуть при непосредственном взаимодействии. К таким барьерам обычно относят: физический, терминологический, социальный, эстетический, мотивационный. С позиции гуманного отношения к партнеру по общению особое значение приобретает устранение мотивационного барьера, который возникает тогда, когда отсутствует интерес к партнеру по общению, когда собеседники интересны только сами себе и используют друг друга как средство самовыражения. Поэтому в общении всегда должен присутствовать неподдельный интерес к собеседнику.

Деловое взаимодействие предполагает соблюдение определенной дистанции. Неправданное нарушение дистанции может обернуться бесцеремонностью, неуважением партнера.

В целом, деловое общение предполагает следование этикету, выражающееся в тактичности, корректности и вежливости. Тактичный собеседник следит не только за содержанием своих слов, действий, но и обращает внимание на их форму, учитывает индивидуальные особенности партнера по общению, его психологическое состояние, настроение.

Таким образом, к устойчивым характеристикам делового общения можно отнести следующие: 1) направленность на понимание и принятие собеседника; 2) интерес к партнеру по общению; 3) высокая культура самопрезентации; 4) умение устанавливать обратную связь с партнером по общению; 5) создание комфорта в ходе диалога; 6. установление эмпатийных отношений.

## О РЕЧЕВОЙ АГРЕССИИ

*Растисhevская Е. В., Жмудиков М. С., Белорусский государственный университет*

Исследование агрессии проводится в рамках различных наук: психологии, социологии, философии, культурологии и лингвистики. Однако традиционно агрессия считалась явлением прежде всего психологическим, поэтому ее сущность глубже исследована в психологии.

Некоторые исследователи, занимающиеся проблемой агрессии, в частности вербальной, предприняли попытки систематизировать и классифицировать проявления этого понятия в речи. Первые такие попытки были предприняты психологами. Например, А. Басс предложил 4 разновидности агрессии слова:

1. Вербальная активная прямая (т.е. прямое непосредственное вербальное оскорбление или унижение адресата).
2. Вербальная активная непрямая (распространение сплетен о третьем лице).
3. Вербальная пассивная прямая (отказ говорить с адресатом).