

ПРОЯВЛЕНИЯ ВТОРИЧНОЙ УСТНОСТИ КАК СПОСОБ ОБЪЕКТИВАЦИИ КОГНИТИВНОГО КОНФЛИКТА В НЕМЕЦКОЯЗЫЧНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКЕ

Современная корпоративная коммуникация, реализуемая в электронной среде посредством электронной переписки, осуществляется одновременно в институциональном и эмоционально-интуитивном русле, что приводит к возникновению когнитивного конфликта. Последний объективируется в ряде языковых явлений, в том числе проявлений вторичной устности.

Ключевые слова: деловая (корпоративная) коммуникация; когнитивный конфликт; вторичная устность; электронное деловое письмо

Корпоративная коммуникация (ср. *англ.* marketing communication; *нем.* die Unternehmenskommunikation, die Marketingkommunikation) имеет разнообразные формы реализации, обеспечивая общение как внутри предприятия, так и между различными организациями. Как внутриорганизационная форма социокультурного взаимодействия корпоративная коммуникация [Bungarten, 1994] способствует развитию и поддержанию необходимого микроклимата компании, корректной постановке рабочих задач и эффективному решению практических вопросов, происходящих внутри одного или между несколькими ориентированными на успешное ведение бизнеса предприятиями.

Внутренняя деловая коммуникация включает взаимодействие между сотрудниками отдельной организации, их интеракцию и координацию работы. Она реализуется в виде деловых встреч, интервью, презентаций, конференций, внутренних рассылок информационных брошюр, писем и напоминаний. Примерами внутренней деловой коммуникации могут служить газеты и журналы, выпускаемые сотрудниками, корпоративное радио или телевидение, производственные собрания, обмен сообщениями в интранете, внутренней частной сети организации, личное общение между коллегами. Эффективные внутренние коммуникации, выстраиваемые в виде сетевых и иерархических связей, способствуют установлению ролевых взаимодействий, распределению ответственности работников.

Внутрикорпоративное взаимодействие посредством обмена письмами по электронной почте обладает своей спецификой. С одной стороны, мы наблюдаем влияние институционального компонента на корпоративное общение и стремление к выстраиванию межличностных отношений, с другой стороны. Таким образом, электронное деловое общение реализуется одновременно в двух аспектах: институциональном и эмоционально-интуитивном. Успешное конструктивное общение сотрудников внутри ор-

ганизации достигается путем подавления противоречия, обусловленного эмоциональным восприятием информации и ее рациональной обработкой. Данный процесс мы трактуем как когнитивный конфликт (термин Н.И. Фрыгиной) [Фрыгина 1980], понимаемый нами как разновидность внутрличностного конфликта, содержащую в себе феномен когнитивного диссонанса и основывающуюся на противоречивых представлениях человека о мире, языке и использовании языка, на столкновении эмоциональной и рациональной когнитивных систем человека в процессе оценивания внешней речи адресата и адресанта (см. труды Л. Фестингер, У. Клар, М. Schwarz-Friesel и др.). Оценка и эмоции представляют собой когнитивные сущности, формирующие основания для возникновения когнитивного конфликта.

Одним из способов его проявления является вторичная устность, которая представляет собой процесс взаимовлияния устной речи на письменную. Доказательства такого взаимодействия двух форм речевой деятельности мы находим не только в синхронной электронной коммуникации, но и в асинхронной электронного делового письма. Данные теоретические подходы позволяют нам рассматривать вторичную устность в нескольких аспектах.

Рассмотрим следующие примеры: 1) *Anbei finden Sie eine Rechnung von ***. Sie betrifft den Jahresabschluss 2009 und ist eine Nachberechnung. Könnten Sie so freundlich sein und die Rechnung Herrn *** zeigen und ihn fragen, ob das der Betrag ist, über den er mit Herrn *** gesprochen hatte.;* 2) **** kommt am 30.8. nach München und fährt mit der U-Bahn bis zum Hauptbahnhof und mochte von dort bitte von *** abgeholt werden. Kannst Du das bitte arrangieren? Ich schlage vor, dass Herr *** sich telefonisch bei Euch im Büro meldet, wenn Herr *** am Flughafen abfährt.*

Первый эпистолярный микроблок представляет собой общение между подчиненным и выше стоящим сотрудником. Использование вежливых форм в виде личного местоимения *Sie* и глагола в сослагательном наклонении в сочетании с ним *konnten*, дополненного далее одним из этикетных клише *so freundlich sein*, свидетельствуют о стремлении соблюсти строгие правила иерархии в ходе коммуникации и поддерживать при этом корректные отношения с руководством. В отличие от первого примера, речь во втором сообщении менее нормирована, не построена согласно принципам нейтралитета или определенного дистанцирования. Это обеспечивает использование личных местоимений *Du* и *Euch*, а также центрирование передаваемой информации на своей точке зрения, личном взгляде на обсуждаемый вопрос (*Ich schlage vor, ...*). Данное высказывание являет собой пример взаимодействия между собой двух подчиненных.

Чем динамичнее и социальнее область осуществления той или иной коммуникации, тем больше разговорных черт получает язык в пределах ее реализации. На сегодняшний день соотношение двух основных видов деятельности письмо-говорение постепенно и методично склоняется в сторону устных форм коммуникации. Анализируя статусно-ориентированное

деловое общение и сетевую коммуникацию в пределах электронной переписки, мы приходим к заключению, что черты устной формы речи занимают в них прочное место. Рассмотрим следующие примеры: 1) *Ist das so ok mit dem Abpack- und MHD Datum?*; 2) *Könntet Ihr bitte die alten Unterlagen durch schauen, alles was raus kann, weg nehmen und mir nur das zurückschicken, was ich brauche*. Первый пример демонстрирует нам интеграцию устной речи в письменную в случае иерархических отношений путем употребления наречия *raus*, а также пренебрежения грамматическими правилами (*durch schauen* вместо *durchschauen*; *weg nehmen* вместо *wegnehmen*). Второй пример иллюстрирует, насколько могут зачастую сетевые отношения сотрудников быть наполнены элементами разговорности. Одновременно, данные языковые средства сигнализируют попытку преодоления когнитивного конфликта. Используемое в данном случае наречие *so ok* подтверждает этот факт. Немецкие словарные источники Duden, Langenscheidt [Duden, 2003; Langenscheidt, 2003] и др. причисляют подобные лексемы к разговорному, или обиходному, стилю.

Разговорная речь проникает и в статусно-ориентированную электронную деловую коммуникацию в виде электронных писем, затрагивая иерархические отношения между начальником и подчиненным, например: *Sehr geehrter Herr ***. ... Wenn ein Veterinär die Ware als Muster rausnehmen möchte, soll er dies quittieren ...*. Употребленный в сообщении выше стоящего сотрудника организации просторечного глагола *rausnehmen* и усеченной формы указательного местоимения *dies* свидетельствует о смещении письменной и устной форм речи. Они претерпевают унификацию, ср. нем.:

"Was geschrieben gesendet wurde, kann gesprochen empfangen werden und umgekehrt" [Freyermuth, 2002: 125].

Рассмотрим указанные признаки устной речи на примерах деловой электронной переписки.

*Hallo ***,*

Glück gehabt, die Mahnung ging noch nicht raus. Werde gleich einen Vermerk machen, dass die Rechnung nicht ok ist. Rechnungen als Erinnerung offen lassen - tsists - hab ich auch noch nicht gehört - richtig ist das nicht! Danke Dir für Deine Hilfe beim Geldeintreiben.

Mit freundlichen Gruessen

KF/ Finance & Accounting

При анализе данного письма следует отметить наличие в нем элемента спонтанности, так как присутствуют два определяющих ее признака – вариативность информационного фокуса и гибкость глобального контроля. Вследствие этого можно говорить и об относительно свободном, не строго регламентированном развитии обсуждаемой темы общения. Любая беседа, даже с задержками по времени в виртуальном пространстве, строится на базе диалога, что наглядно демонстрируют подобные выдержки из

писем, являющиеся реакцией, ответом на некий изначальный запрос или полученную информацию: 1) *Hallo ***, leider noch nicht. Die Reise nach München wurde heute schon wieder umgeplant und es sind immer noch Sachen unklar...*; 2) *... nein, im Oktober kommt Herr *** nicht nach München...* и т. д. Что касается речевых стратегий, используемых при написании электронных деловых писем, то они отличаются довольно высокой плотностью информации, а ее подача зачастую принимает упрощенные формы по сравнению с заданными строгими канонами оформления деловой корреспонденции. Вторая характеристика относится чаще к сетевому виду взаимодействия между сотрудниками, например: *Hallo ***, ich nochmal. Ich hätte da eine Frage zwecks der korrekten Kundenadresse für unseren Kunden, ***, (Kennwort: *** - Kundennummer ***). Ich habe zwei unterschiedliche Adressen und frage mich nun, welche die korrekte ist.* Данный микроблок содержит количество информации, выраженное в символах, адекватное объему и длине высказывания. При этом форма его написания довольно свободная. Употребление простых предложений связано с высокой скоростью работы на предприятии, которая обеспечивает эффективность ведения бизнеса. Рациональная сторона интеллектуальной обработки информации не всегда совпадает по времени с ее эмоциональной составляющей, что свидетельствует о наличии когнитивного конфликта.

Рассмотрим ряд примеров с точки зрения наличия в электронных эпистолярных микроблоках языковых средств, свидетельствующих об их спонтанном или полуспонтанном характере, демонстрирующем наличие когнитивного конфликта. Одним из их видов являются неполные предложения, например: *...hier die Erläuterungen für die Abkürzungen: Spl - 4 Stück ...; Anbei die gewünschte Anzahlungsrechnung für ***. (See attached file: proforma-invoice.pdf); Hallo ***, anbei die Versanddokumente.; Anbei eine Kopie unserer Saldenbestätigungen, die an russische Kunden gingen.; Wenn noch nicht an den Kunden weitergegeben bitte folgendes schreiben ...; Hallo ***, hier der letzte Stand der Boden-Etiketten für die Pasteten, mit der Bitte um Freigabe durch den Hersteller.* и т. п. Также электронные деловые письма изобилуют разговорными выражениями, например: *Ist das **Ok** oder wie wollen wir es machen?; Ich habe gerade nochmal im Hotel angerufen - die Reservierung ist bestätigt, alles in Ordnung :-); Ich frage nochmal nach wegen der Verlängerungsnacht (31.10. - 01.11.) und schicke dir dann eine Bestätigung; Das Zimmer kostet 250 € pro Person / pro Nacht, d.h. in der Summe 1.000 € - aber günstiger kriegen wir sicherlich kein Hotel mehr so kurzfristig...; Hallo ***, ich habe da noch einen kleinen Geheimtipp - kleines Hotel (www.hotel-aleksandra.de) direkt in der Nähe zur Messe und zur IKB! **Kostet** 250 € pro Nacht, **wäre perfekt!** и т. д.* Нередко в процессе общения сотрудники используют редуцированные формы местоимений, например: *Er kann dies auch schon ein paar Tage früher tun.; Könnten Sie so nett sein und dies *** mitteilen.; Auf das russische Visum würde ich diesmal verzichten.* Учитывая высочайшие

темпы работы и скорость общения и, как следствие, формулирования и печати сообщений, коммуниканты часто прибегают к редуцированным формам глаголов, обусловленным наличием когнитивного конфликта, например: *Wünsch Dir noch einen schönen Abend.* и т. д. Использование модальных частиц и усилительных слов также придает просторечные черты деловой переписке, оживляя ее и приближая тем самым собеседника и стирая пространственные границы. Например: *Welche Adresse ist nun die richtige?; UND; Hallo Herr ****, im Nachgang zu unserem Angebot №***** vom 03.02.2013 und der Projekt-Nummer *****, möchten wir Ihnen nunmehr die Zeichnung für die Mischanlage übermitteln.; Mit der Post funktioniert es leider doch nicht so ordentlich: Die Kopie, die Sie uns zugeschickt haben, ist leider bei DHL verloren gegangen.; Wie geht das denn weiter ??; Schau mal, es geht ein Flug wie folgt mit Lufthansa, der auch nur 85 EUR kostet!* и т. д. В электронных деловых письмах также встречаются паратактические конструкции. В процессе взаимодействия коммуниканты, используя последние, находят взаимопонимание, поскольку понимают суть обсуждаемой проблемы и могут инферировать причинно-следственную или иную связь даже при ее отсутствии в языковом выражении в рамках конкретного высказывания. Например: *Zwiebelsalami soll heute Nachmittag kommen – PP wurde noch nicht unterschrieben.* В данном фрагменте речь идет, с одной стороны, об ожидаемой поставке товара (*Zwiebelsalami soll heute Nachmittag kommen*). С другой стороны, партнер по коммуникации обращает внимание коллеги на некоторые документационные нюансы, которые должны быть соблюдены (*PP wurde noch nicht unterschrieben*). Вместо тире части высказывания мог бы объединять союз *aber*. Однако на практике коммуниканты лишь предполагают его наличие. Рассмотрим еще одно высказывание: *Es kommt noch eine zweite Mail, senden wir gleich nach...* В данном случае отсутствует союз, который должен указывать на подчинительный характер связи частей предложения. При этом фраза доступна для понимания и в то же время более компактна, создавая иллюзию простого предложения. Причиной такого явления является упомянутая ранее малоформатность текстов анализируемого нами жанра электронного делового письма. Обратим внимание также на следующий пример: *Die Aussage des Kunden, er hat den zweiten Regler unter Garantie bekommen ist falsch.* В данном случае коммуникант подразумевает использование придаточного изъяснительного в составе сложноподчиненного предложения для объяснения того факта, что сообщенная ему клиентом информация не соответствует действительности. Отсутствие подчинительного союза при этом не сказывается негативным образом на степени понимания передаваемой информации. Преобладание эмоциональной составляющей в данном случае не придает когнитивному конфликту деструктивный характер.

В ходе анализа материала нами установлено, что признаки когнитивного конфликта, свидетельствующие о его наличии в электронных деловых

письмах, выражаются в следующих языковых явлениях: а) неполных предложениях (например: *anbei eine Kopie unserer Mahnungen an die Kunden in euer Vertretungsgebiet*); б) сокращенных формах (например: *Um Ihnen weiterhelfen zu können, benötigen wir zumindest die genaue Dimensionierung der Schrauben, Muttern und/oder Scheiben und aus welchem Kolli diese entnommen wurden.*); в) асинтетических конструкциях (термин G. Helbig, J. Buscha, „Zusammengesetzter Satz“): *Die Aussage des Kunden, er hat den zweiten Regler unter Garantie bekommen ist falsch.*

Таким образом, языковые средства, выражающие проявления вторичной устности в письменном тексте электронного сообщения на профессиональную тему, свидетельствуют о наличии когнитивного конфликта, возникающего в результате столкновения двух составляющих когнитивного процесса, эмоциональной и рациональной, в ходе осуществления электронной деловой переписки.

Библиографический список

1. Фрыгина Н.И. Факторы превращения когнитивного конфликта в межличностный конфликт в ситуациях группового обсуждения: дис. ... канд. психол. наук. М., 1980. 149 с.
2. Bungarten Th. (Hrsg.) Kommunikationspsychologische Barrieren in interkulturellen Managamentkontakten // Sprache und Kultur in der interkulturellen Marketingkommunikation. Tostedt, 1994. S. 24–33.
3. Duden. Deutsches Universalwörterbuch. – 5. Aufl. Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich: Dudenverlag, 2003. 1892 S.
4. Langenscheidt. Großwörterbuch Deutsch als Fremdsprache. Neubearbeitung. Berlin, München: Langenscheidt KG, 2003. 1254 S.

V. S. Nechaeva (Russland, Moscow)

ÄUßERUNGEN SEKUNDÄRER ORALITÄT ALS OBJEKTIVIERUNGSMITTEL DES KOGNITIVEN KONFLIKTES BEIM DEUTSCHSPRACHIGEN ELEKTRONISCHEN GESCHÄFTLICHEN BRIEFWECHSEL

Die moderne Unternehmenskommunikation, die sich in der elektronischen Umwelt durch den elektronischen Briefwechsel realisiert, wird simultan im institutionellen und emotional-intuitiven Rahmen durchgeführt, was die Entstehung des kognitiven Konfliktes bewirkt. Er objektiviert sich in einer Reihe von sprachlichen Erscheinungen, unter denen Äußerungen sekundärer Oralität sind.

Stichwörter: die Unternehmenskommunikation; der kognitive Konflikt; die sekundäre Oralität; der elektronische Geschäftsbrief