

Валентина Діброва,
кандидат філологічних наук,
доцент кафедри англійської мови гуманітарного спрямування,
Національний технічний університет України «Київський
політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»
<https://orcid.org/0000-0002-4542-0098>
м. Київ, Україна

Категорія заперечення в англійському й українському офіційно-діловому дискурсі в діловій комунікації

The category of negation in the English and Ukrainian official business discourse in business communication

***Анотація.** У цій статті досліджується заперечення в комунікативній ситуації конфлікту, де заперечення належить до тих мовленнєвих актів, реалізація яких спричиняє виникнення ситуації конфлікту чи ворожнечі в англійському й українському офіційно-діловому дискурсі. Це дослідження є нині актуальним. Особливість його полягає в жорсткій регламентації і стандартності мовленнєвих засобів у діловій комунікації. Розглядаються також вимоги толерантності та засоби пом'якшення мови. Мотивація конфлікту, будучи інтегрованою в комунікативну ситуацію, що потенційно модифікує установки мовця, та одержуючи певну – релевантну для цієї ситуації спілкування – інтенцію, спрямовується на установки комунікативного партнера та реакції реципієнта, що впливають із них. Установка конфлікту реалізується висловлюванням непогодження одного з учасників із певним аспектом епізоду та виходом його зі спілкування або ж спробою зміни структури епізоду. Вербально непогодження втілюється в заперечних мовленнєвих діях, до яких належить і відмова, що цілеспрямовано виражає заперечно-негативну реакцію мовця. Важливим компонентом ділового спілкування є проблема конфлікту. Успішне розв'язання будь-якої конфліктної ситуації вимагає знань щодо природи, сутності, шляхів подолання кризових ситуацій, вміти застосовувати на практиці дієві способи поведінки, відповідні технології дій. Конфлікт як вузол проблем, що потребують нагального вирішення, власне, і є тією основою, на якій шляхом розв'язання конфліктних ситуацій відбувається розвиток і вдосконалення взаємостосунків. Отже, конфлікт проявляється у формі гострих суперечностей між комунікантами, для якого характерне пряме, нерідко агресивне спростування істинності змісту пропозицій протилежної сторони.*

***Ключові слова:** толерантність, конфлікт, ділова комунікація, імперативність, ініціальне висловлювання.*

Summary. *The negation is investigated in communicative situation of conflict in this article, where negation relates to those speech acts and their realization entails to the emergence of conflictive situation or hostility in English and Ukrainian official-business discourse. Nowadays this investigation is actual. Its peculiarity is in tight regulation and standardization of speech ways in business communication. The demands of tolerance and means of mitigation refusal are considered. Conflict motivation, being integrated into a communicative situation that potentially modifies the speaker's attitudes, and obtaining a certain – relevant to the given communication situation – intention, is aimed at the attitudes of the communicative partner and the recipient's reactions arising from them. Conflict setting is realized by expressing disagreement of one of the participants with a certain aspect of the episode and his withdrawal from communication or an attempt to change the episode structure. Verbal disagreement is embodied in negative speech actions, which include refusal, which purposefully expresses the negative-negative reaction of the speaker. An important component of business communication is the problem of conflict. Successful resolution of any conflict situation requires knowledge of the nature, nature, ways to overcome crisis situations, be able to apply in practice effective behaviors, appropriate technologies of action. Conflict, as a node of problems that need to be resolved urgently, is, in fact, the basis on which to resolve conflict situations, there is a development and improvement of relations. Thus, the conflict manifests itself in the form of sharp contradictions between communicators, which is characterized by a direct, often aggressive refutation of the truth of the content of the proposals of the opposite party.*

Key words: *tolerance, conflict, business communication, imperative, initial statement.*

Методологія та методи дослідження. Дібрано методи лінгвістичного дослідження для проведення комплексного опису мовних засобів вираження заперечення в системі англійської та української мов та структур тексту. Використовується метод лінгвістичного спостереження й опису, а також метод контекстуального аналізу. У процесі семантичного аналізу компонентів стійких словосполучень використовується метод компонентного аналізу, а також кількісний метод для підрахунку аналізованих мовних одиниць.

Виклад основного матеріалу дослідження. Комунікативна зумовленість як основа заперечних процесів, в яких втілюється комунікативно-семантична категорія заперечення, може характеризуватися істотними відмінностями щодо інтерпретації комунікантами денотативної ситуації. Унаслідок цього виникають опозитивні відношення «ствердження-заперечення», що реалізуються установкою *конфліктного* непогодження. Когнітивна установка конфлікту виступає як полярність до форми погодження, що разом представляють «категорію прийняття» [4], яка характеризує комунікативний епізод із позиції прагматичної когерентності. Загалом непогодження можна розглядати в рамках логіко-граматичної категорії заперечення, яка з допомогою мовних одиниць актуалізує негативні зв'язки

між поняттями. Отже, акт відмови сам по собі становить реагування мовця, що відбувається не просто у вигляді механічної реакції, а функціонує через складні процеси у свідомості, результатом яких є актуальні конфліктні установки мовця як «порівняно сталі, специфічно спрямовані позиції людської поведінки».

Лексема «конфлікт» (від лат. *conflictus* – зіткнення) на загал використовується на позначення зіткнення протилежних тенденцій у психіці окремої людини або у відносинах двох і більше людей, а також різних груп, соціальних об'єднань, зумовлене розбіжностями в поглядах, позиціях, інтересах.

Оскільки уже за самою своєю природою конфлікт передбачає зіткнення різних (найчастіше – прямо протилежних) поглядів, світоглядних позицій, відмінних уявлень, ціннісних преференцій, естетичних уподобань тощо, цілком природною видається актуалізація в процесі конфліктного мовленнєвого (в тому числі й як діалогічного) спілкування семантики згоди-незгоди, прийняття-заперечення, схвалення-спростування, що найчастіше набуває форми неприймання одним учасником спілкування пропозиції іншої сторони.

Найбільш прямо, яскраво й емоційно заперечення проявляється на рівні особистісно орієнтованого, буденного спілкування (за класифікацією В.І. Карасика) [3]. При цьому прямі категоричні заперечення на кшталт *Ні!*; *Аж ніяк!*; *У жодному випадку!*; *Ні в якому разі!*; *Ніколи!*; *Категорично ні!*; *Ніколи в світі!* і т.п., які зазвичай використовуються в повсякденному спілкуванні, демонструють рольову перевагу мовця над співрозмовником, що – за умови впливу певних психологічних чи інших чинників – може спричинити конфліктний мовленнєвий акт.

Однак в умовах ділової комунікації з характерними для неї жорсткою регламентацією і стандартизованістю мовленнєвих засобів, пряме, відкрите, тим паче домінантно-агресивне вираження заперечення є невластивим з огляду на вимоги толерантності, дотримання якої має «принципове значення і своєрідну цінність цього виміру людського спілкування» [2, с. 328].

У зв'язку з цим зазначимо, що категорія *толерантності* на загал становить одну з універсальних категорій людської культури. Як така, толерантність є передусім лінгвістичною категорією, оскільки вона прямо пов'язана з мовним спілкуванням членів людського соціуму, із способом словесного вираження думок, оцінок, суджень у певних ситуаціях суспільного життя.

Водночас толерантність – це і психолінгвістична категорія, яка передбачає терпиме ставлення до співрозмовника з метою не заподіяти йому моральної чи психологічної шкоди, не образити його, не

принизити. Психологи пояснюють толерантність як «вміння релевантно увійти до феноменологічного поля іншої людини» [6, с. 209]. Толерантність несумісна з категоричністю вимоги (відмови, заборони, заперечення тощо).

Отже, етика толерантності – це передусім мовна етика. Як така, мовна толерантність становить своєрідний «комунікативний кодекс», який Ф. Бацевич визначає як систему принципів, правил і конвенцій спілкування, котрі регулюють поведінку учасників комунікації [1, с. 126].

Толерантне ставлення до партнера по комунікації визначає також принципи відмінності заперечення в діалозі і конфлікті. Конфлікт, як ми вже зазначали, завжди супроводжується неприховуваною імперативністю, тоді як діалог може бути як конфліктним, так і безконфліктним, тобто виявляти тяжіння до зняття конфліктогенного фактора, пом'якшення ситуації шляхом використання відповідних мовленнєвих форм. Пор.:

англ. *no shipment of samples*

We are unable to send an offer with samples of our goods.

We are sorry not to be in a position to send samples to you. However, if you wish to obtain a general view of our production program, quality, and packing, please contact Mr. ... at..., who carries a complete line of our samples.

We are not able to produce samples because of the expenses (technical problems) involved.

We regret to inform you that we don't carry any samples of our products.

We regret that we cannot send you any samples. However, we enclose clippings from trade magazines concerning the quality and good packing of our products.

We are unable to send any samples to you, but we assure you that so far we have been able to satisfy all special wishes of our customers. Our line of samples is not suited for shipping (too voluminous). However, you are welcome at any time to see our display of samples at our branch in...

укр. *ми не можемо відправити Вам пропозицію із зразками наших товарів.*

На жаль, ми не маємо можливості вислати Вам зразки. Однак, якщо Ви бажаєте мати загальне уявлення про нашу виробничу програму і упаковку, просимо зв'язатися з паном... (прізвище) в ... (місто) – він має повний комплект зразків.

Ми не можемо виробити зразки з фінансових (технічних) причин.

На жаль, повинні Вам повідомити, що не маємо зразків нашої продукції на складі.

Нам дуже прикро, що не можемо послати Вам жодних зразків. Однак ми додаємо вирізку з торгових журналів.

Матеріали, які опубліковані, свідчать про високу якість і хорошу упаковку наших товарів. На жаль, ми не можемо надіслати Вам зразки, але бажаємо Вас запевнити, що до сьогоднішнього часу ми мали змогу задовольнити всі особливі вимоги наших покупців.

Наш набір зразків не придатний до відправки (дуже великий). Однак ми запрошуємо Вас подивитися їх у нашому філіалі в місті... у будь-який час.

Зняття конфліктності спілкування сприяє їй, як зазначала, зокрема, І.М. Осовська, застосування непрямих, прихованих (імпліцитних) засобів вираження заперечення [9]. Непряма форма заперечення не викликає різкої реакції, несприйняття чи супротиву. За допомогою імпліцитного заперечення адресант дотримується принципу увічливості, яку в межах імпліцитного заперечення визначаємо як відсутність імперативності чи категоричності висловлювання, як толерантну форму спілкування.

Однак в умовах ділової комунікації з характерними для неї жорсткою регламентацією та стандартизованістю мовленнєвих засобів пряме, відкрите, а особливо домінантно-агресивне вираження заперечення є невласливим з огляду на вимоги толерантності, дотримання якої має принципове значення та своєрідну цінність для цього виміру людського життя, якою внаслідок своєї сутності є заперечення, завуальювання, пом'якшення та послаблення негативної оцінки. Декодування слухачем значення непрямого способу мовленнєвого акту відбувається конвенційно під час сприйняття почутого з врахуванням усіх можливих складників ситуативного контексту.

Засобом пом'якшення заперечення/неприймання/відмови можуть виступати вставні конструкції: в англійській мові це такі лексичні одиниці, як англ. *I believe, I'm afraid, I wish*; укр. – *на мою думку, даруйте, шкода*, які пом'якшують заперечення і знімають конфлікт.

Толерантності комунікативного спілкування можна досягти за умови єдності часових, просторових, психологічних, культурних орієнтирів, спрямованих на повну довіру і повагу до співрозмовника, усвідомлення спільного “МИ”, не ускладненого з опозицією до “ВІН”, “ВОНА” чи “ВОНИ”.

Толерантна поступливість ґрунтується на взаємній повазі і доброзичливості. З метою пом'якшення заперечені судження доречно супроводжувати такими підтримуючими висловлюваннями, як подяка, вибачення, жалкування, аргументація, підкреслення мовцем важливості пропозиції на кшталт: *маєто рацію (вибачте, перепрошуємо, шкодуємо), але повинні з вами не погодитись (але обставини вимагають; але маємо іншу думку тощо).*

Толерантне розв'язання критичної ситуації можливе за умови використання у висловлюванні концептів толерантності. Інгерентно ввічливе метакомунікативне висловлювання подяки базується на вираженні позитивної оцінки дій адресата. Заперечення разом із подякою функціонує як заперечення пропозиційного змісту, поєднане з визнанням певного внеску партнера по комунікації.

Метакомунікативне висловлювання вибачення супроводжує заперечення, оформлюючи висловлювання мовцем жалю з приводу наступної або попередньої висловленої негативної реакції на запропоновану пропозицію, а також наявність певної зацікавленості адресанта у висловлюванні позитивного ставлення до адресата. Внутрішнім механізмом функціонування супутнього запереченню вибачення є розуміння адресатом «шкоди», якої він завдає «обличчю» партнера здійсненням негативної ілюквативної сили відмови, а стратегією – прагнення не зачіпати «негативне обличчя» адресата за рахунок здійснення якоїсь шкоди своєму «обличчю».

Висловлюючи супутнє запереченню вибачення, мовець дає зрозуміти, що він інтерпретує свою дію як образу ідеальної сфери слухача, вважає себе відповідальним за неї та жалкує про це, однак не готовий відновити заподіяну шкоду. Здійснюючи вибачення в контексті заперечення, мовець репрезентує себе таким, що визнає ідеальну сферу іншого та знає, як треба правильно поводитись. Зазначене метакомунікативне висловлювання не може однозначно вважатися вибаченням, а фіксує, насамперед, лише перший крок до відновлення інтерактивної рівноваги співрозмовників, вимагаючи певної реакції з боку комунікативного партнера.

Висловлювання жалкування, що підтримує принцип кооперації у спілкуванні, реалізує інтенцію висловлювання жалю з приводу здійснення негативного по суті мовленнєвого акту.

Об'єктивна аргументація причин заперечення, тобто та, яка апелює до розуму, здійснена у вигляді фактів із метою підтримки власної або послаблення протилежної установки в ситуації конфронтації установок. В аргументації підкреслюється важливість для мовця пропозиції партнера, яка є незмінним атрибутом ввічливого кооперативного заперечення.

Толерантність у таких ситуаціях, на нашу думку, – це форма непрямих комунікативних актів, тобто непрямого заперечення, несхвалення, намір пом'якшити негативність, виявляти терпимість, поблажливість тощо.

Способи уникнення непорозумінь на культурному ґрунті у спілкуванні з іноземцями досліджує **міжкультурна комунікація**. Успішність міжкультурного спілкування залежить не лише від знання мов і

національних особливостей. Мова є тільки необхідною передумовою комунікації, важливу роль у якій відіграє відчуття стилю, загального настрою спілкування, що притаманні певній культурі. Ще більшою мірою це стосується відчуття стилю комунікації. Знання особливостей і навіть стилів комунікації, притаманних різним національним спільнотам, необхідні, передусім, фахівцям із соціальних комунікацій, журналістам, спеціалістам із реклами, піару, бізнесменам, перекладачам, працівникам туристичної галузі та ін. Маючи уявлення про те, що представники різних національних культур по-різному сприймають завдання комунікації, неоднаково зчитують/декодуєть повідомлення в процесі спілкування, можна запобігти багатьом ситуативним непорозумінням на ґрунті міжнаціональних відмінностей.

Аналіз проблем освоєння чужої культури, культурного шоку і акультурації поставив перед дослідниками закономірне питання про цілеспрямоване навчання, про підготовку людини до життя в чужій культурі і до міжкультурної взаємодії. Для цього, як вважає один із найбільших фахівців із міжкультурної комунікації М. Беннет, потрібно розвинути в людини міжкультурну чуйність (чуливість) [11]. Тому в його моделі освоєння чужої культури акцент робиться на чуттєвому сприйнятті і тлумаченні культурних відмінностей. Це і є міжкультурна чуйність. Людям важливо усвідомити чи не подібність між собою, а відмінності, тому що всі труднощі міжкультурної комунікації виникають саме через неприйняття міжкультурної різниці.

Значний вплив на міжнародні відносини справляє масова комунікація. Цей вид комунікації принципово змінив інформаційну ситуацію в усіх країнах світу, надавши змогу жити єдиним життям не лише окремій державі, а й людству загалом. Світ стає інформаційно єдиною структурою, залишаючись соціально різним. Підтримує цю інформаційну єдність зростання прошарку населення, що бере участь у міжнародних контактах.

Міжкультурний аспект актуалізує зіставлення тих засобів офіційно-ділової комунікації носіїв різних мов, які властиві для кооперативної стратегії спілкування і сприяють попередженню конфліктної комунікативної ситуації. З огляду на це твердження, особливий інтерес становить одна з комунікативних ситуацій, що є надзвичайно делікатною стороною офіційно-ділового дискурсу – *заперечення*. Заперечення як одна з форм мислення людини, що засвідчує високий рівень роботи її свідомості в осягненні явищ буття, є однією з найважливіших мовних категорій, без використання засобів якої нині неможливо уявити повноцінне людське спілкування будь-якою мовою. Висловлення, які містять інформацію із запереченням, часто зустрічаються в різних функціональних стилях мови, є константою

в комунікативних сферах. Онтологічне значення і функціональна активність категорії заперечення, яка знаходить своє вираження в системах усіх природних мов, дає дослідникам підстави зараховувати заперечення до *мовних універсалій* (Л. Бархударов, В. Бондаренко, А. Вежбицька, О. Есперсен, А. Паславська, В. Ярцева та ін.) як таких функціонально-семантичних утворень, що зумовлені, з одного боку, прагненням людини до диференціації (насамперед і шляхом заперечення) явищ буття і відображення цього процесу в мові, а з іншого – в різних ситуаціях спілкування мають національно-культурну специфіку [3; 10]. Незважаючи на те, що проблематика заперечення вже досить детально опрацьована, вона залишається актуальною, оскільки сучасний розвиток мовознавства, найновіші досягнення в лінгвістиці тексту, когнітивістиці, комунікативних жанрах відкривають перспективи та нові аспекти аналізу категорії заперечення.

Зростання інтересу до сфери ділового спілкування, насамперед, зумовлене сучасними тенденціями соціально-політичного розвитку країни, розширенням її міжнародних контактів, активною інтеграцією до світового економічного простору. Ці фактори актуалізують необхідність дослідження особливостей реалізації заперечення в офіційно-діловому спілкуванні представників різних лінгвокультур. Оскільки українська ділова комунікація розвивається під відчутним впливом відповідного функціонального стилю англійської мови, яка свій статус мови міжнародного спілкування поширює й на сферу ділового спілкування, видається доречним і своєчасним зіставно-типологічний аналіз особливостей мовних і мовленнєвих засобів вираження заперечення в англійському офіційно-діловому дискурсі. Підстави для такого дослідження вбачаємо в особливостях ділового мовлення як одного з функціональних варіантів англійської і української літературних мов, у його визначальних когнітивно-дискурсивних характеристиках, у типологічних відповідностях мовних і екстралінгвістичних факторів, що зумовлюють ці особливості.

Найбільш явний фактор у швидкому прискоренні прогресу універсального способу життя – це поширення англійської мови. Мова – це найбільший агент гомогенізації, та сама хвиля, за допомогою якої передається будь-яка культура. Оскільки англійська стає основним міжнародним мовою спілкування, наслідки цього явища очевидні: культури англійськомовних країн будуть домінуючими і впливовими в усьому світі.

Процес ділової комунікації неможливо уявити без заперечних мовленнєвих дій. Відмова, що цілеспрямовано виражає заперечно-негативну реакцію мовця, репрезентує опозитивні відношення

«ствердження» – «заперечення» через наявність різниці в інтерпретації комунікантами денотативної ситуації. Заперечні мовленнєві дії є реагуванням мовця, що функціонує через складні процеси у свідомості, результатом яких є актуальні установки мовця. Установка конфлікту втілюється в основних заперечних інтенціях непогодження, заперечення, заборони та відхилення, які своєю чергою реалізуються певними іллокутивними потенціалами. Іллокутивна сила відмови здійснює засновану на заперечних установках мовця реакцію санкціонального плану на висловлений проспективним актом пропозиційний зміст або іллокуцію мовця з метою відхилення та забезпечується розглядом мовленнєвого акту відмови в певному контексті на основі конвенцій певної мови.

Функціонування висловлювання відмови визначається, насамперед, активними критеріями, що відображають структурно-функціональні параметри його варіативності. Фактор наявності / відсутності того чи іншого індикатора іллокутивної сили відмови, а також врахування форми, змісту, характеру і умов прояву мовленнєвої дії у складі дискурсу дають змогу визначити основні варіанти оформлення мовленнєвого акту відмови: перформативну, пряму, непряму експліцитну та імпліцитну форми. Вибір варіанту для найбільш адекватного реагування здійснюється в результаті синтезу інтенцій, особливостей особистості мовця, соціальних і ситуативних факторів.

У процесі продукування відмови інтенція мовця полягає в тому, щоб дати адресату зрозуміти, що він відкидає запропоновану послугу / прохання / запрошення тощо. Інтенція відхилення може бути зовнішньою (тобто апелювати до зовнішньої щодо мовця інстанції чи об'єктивної причини) або внутрішньою (вказувати на вмотивоване індивідуальними бажаннями мовця нездійснення пропозиційного змісту). Основна інтенційна установка «відхилити пропозицію комунікативного партнера» подекуди супроводжується імпліцитними інтенційними мотивами враження партнера, використання власного положення або ствердження особистої влади, припинення недоречного процесу, небажання продовжувати незмістовну розмову, збереження недоторканості внутрішнього світу мовця.

Тема в секвенціях мовленнєвих актів із відмовою міститься не у внутрішньому задумі того, хто відповідає (не у відмові як реактивному акті), а в ініціюючій репліці, оскільки автор відмови говорить відповідно до пропозиційного змісту попереднього висловлювання.

Специфіка відмови полягає в секвенційно заданому реактивному статусі, що зумовлює виключення з її наслідків реактивних мовленнєвих актів. З цієї ж причини очікуваними адекватними реакціями на

відмову вважаються ініціальні / продовжувальні акти зречення мети або наполягання, які втілюються в певних тактиках продовження діалогу: зміні або трансформації теми, проханні про пояснення причин відмови, дискусії, непрямому повторенні акту-стимулу через аргументування.

Висновки з дослідження. У результаті проведеного дослідження виявлено, що використання категорії заперечення в діловій комунікації, формування міжкультурної компетентності, необхідних знань про різні народи та культури з метою уникнення міжетнічних і міжкультурних конфліктів та встановлення комфортних умов спілкування в різних сферах та життєвих ситуаціях нині є актуальним і є перспективним для подальшого дослідження.

Таким чином, щоб досягти порозуміння в діловій комунікації, замало лише знання іноземної мови. Мовці мають знати, усвідомлювати та застосовувати інші важливі складники успішного комунікативного процесу. Дуже важливо не лише знання мови, а й те, що в неї вкладає людина під час спілкування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник. Київ : Видавничий центр «Академія», 2004. 344 с.
2. Болдырев Н.Н. Когнитивная семантика : курс лекций по английской филологии. Тамбов : Издательство Тамбовского университета имени Г.Р. Державина, 2000. 123 с.
3. Боргер Я.В. Комплексный анализ речевых актов негативной реакции (на материале современных драматических произведений) : автореф. дис. ... канд. филол. наук : 10.02.01. Тюменский государственный университет. Тюмень, 2004. 21 с.
4. Григорьев Б.В., Чумакова. В.И. Intercultural Communication. Межкультурные коммуникации. Москва : Петрополис, 2008. 404 с.
5. Леонтович О.А. Введение в межкультурную коммуникацию : учебное пособие. Москва : Гнозис, 2007. 368 с.
6. Манакін В.М. Мова і міжкультурна комунікація : навчальний посібник. Київ : Видавничий центр «Академія», 2012. 288 с.
7. Муравьева Н.В. Язык конфликта. Москва : Издательство МЭИ, 2002. 272 с.
8. Селиванова Е.А. Когнитивная ономазиология. Киев : Фитосоциоцентр, 2000. 340 с.
9. Осовська І.М. Висловлювання-відмова: структурно-семантичний та комунікативно-прагматичний аспекти (на матеріалі сучасної німецької мови) : автореф. дис. ... канд. філол. наук : 10.02.04. Київський національний університет ім. Т. Шевченка. Київ, 2003. 20 с.
10. Паславська А.Й. Заперечення та сфери його дії : семантика, синтактика, прагматика, просодика : дис. ... докт. наук : 10.02.15. Київський національний університет ім. Т. Шевченка. Київ, 2006. 498 с.
11. Milton J. Bennet Basic concepts of intercultural communication. Selected Readings. Intercultural Press, 2013. 288 p.