



УДК [811.161.2+811.111]:367.623(043.3)

ЗАПЕРЕЧЕННЯ В КОНТЕКСТІ ДІАЛОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА В КОМУНІКАТИВНІЙ СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТУ В АНГЛІЙСЬКОМУ ТА УКРАЇНСЬКОМУ ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ В МЕЖАХ МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Діброва В.А., к. філол. н.,
старший викладач кафедри іноземної філології
Київський національний університет культури і мистецтв

У статті проаналізована категорія заперечення в контексті діалогічної взаємодії та в комунікативній ситуації конфлікту в англійському та українському офіційно-діловому дискурсі в межах міжкультурної комунікації. Проаналізовані труднощі, які виявляються в міжкультурному спілкуванні. Стаття присвячена інтернаціоналізації та глобалізації в суспільстві, що потребує налагодження контактів на міжнародному рівні в межах міжкультурної комунікації.

Ключові слова: мовленнєвий акт заперечення, соціокомунікативна якість, ситуація конфлікту, відмова.

В статье проанализирована категория отрицания в контексте диалогического взаимодействия и в коммуникативной ситуации конфликта в английском и украинском официально-деловом дискурсе в пределах межкультурной коммуникации. Проанализированы трудности, которые проявляются в межкультурном общении. Статья посвящена интернационализации и глобализации в обществе, что требует налаживания контактов на международном уровне в пределах межкультурной коммуникации.

Ключевые слова: речевой акт отрицания, социокоммуникативное качество, ситуация конфликта, отказ.

Dibrova V.A. OBJECTIONS IN THE CONTEXT OF DIALOGUE AND INTERACTION IN COMMUNICATIVE SITUATIONS OF CONFLICT IN THE ENGLISH AND UKRAINIAN OFFICIAL-BUSINESS DISCOURSE WITHIN INTERCULTURAL COMMUNICATION

The category of objection has been analyzed in the article in the context of dialogue interaction and communication in a situation of conflict in the English and Ukrainian official-business discourse within intercultural communication. The communicative difficulties of intercultural character have been analyzed through the perspective of globalization, which requires networking at the international level with the accent on the basic aspects of intercultural communication.

Key words: speech act of negation, sociocommunicative quality, situation of conflict, refusal.

Постановка проблеми. Актуальність усіх питань, пов'язаних із культурою, набула останнім часом неабиякої гостроти. Підвищений інтерес до вивчення та дослідження культури й міжкультурної комунікації стає очевидним та просто необхідним. Дослідники вважають, що такий бум спричинений цілою низкою як позитивних, так і негативних факторів. З одного боку, соціальні, політичні, економічні та інші негаразди в загальносвітовому масштабі призвели до небувалої міграції народів, до їх переселення, змішування, численних сутичок та, як наслідок, до зіткнення культур. А з другого – науково-технічний прогрес та бурхливий розвиток в усіх сферах життя відкриває все нові можливості, види, форми й засоби спілкування, головною запорукою ефективності яких є взаєморозуміння, діалог культур, толерантність до інших народів та цивілізацій.

Говорячи про особливості міжкультурної комунікації на рівні офіційно-ділового дискурсу, правомірно буде сказати, що в такому разі ми маємо справу з цілим комплексом проблем комунікації загалом та з питаннями пере-

ходу не лише з одного лінгвістичного коду на інший, а з більш глибокою та складною проблемою переходу з одного національно-культурного коду на інший.

Постановка завдання. Мета статті полягає в визначенні змісту категорії заперечення в межах міжкультурної комунікації та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців. Більш очевидними є труднощі, що виявляються в міжкультурному спілкуванні. Інтернаціоналізація та глобалізація в суспільстві потребують налагодження контактів на міжнародному рівні, у межах міжкультурної комунікації.

Виклад основного матеріалу дослідження. Термін «міжкультурна комунікація» в вузькому розумінні з'явився в літературі в 1970-х роках. Першими питання міжкультурного спілкування аналізували науковці в США, де виникла необхідність вивчення проблеми конфронтації різних расових та етнічних груп. Дослідникам удалося обґрунтувати комплексність феномена людського спілкування загалом, а також значні відмінності в стандартах, цінностях, уявленнях,

моделях мислення та поведінки, які властиві представникам різних культур.

З 80-х років минулого століття дослідники США й Західної Європи в галузі соціології, культурології, психології, лінгвістики, філософії виявляють підвищений інтерес до проблем міжкультурної комунікації. Серед найголовніших завдань теорії міжкультурної комунікації – попередження та усунення міжкультурних непорозумінь. Дослідженням цих питань займаються наукові школи та інститути, а також учені в різних країнах світу.

Зміст мовленнєвого акту заперечення як протидії на певний пропозиційний стимул і неприйняття змісту запропонованого висловлювання найяскравіше виявляє себе в ситуації *діалогічної* взаємодії (від грец. *diálogos* – розмова, бесіда) як виду мовлення, що характеризується ситуативністю (залежністю від безпосередніх умов спілкування), контекстуальністю (зумовленістю попередніми висловлюваннями), а також незапланованим характером. У цій комунікативній ситуації заперечення є насамперед реакцією на мовні дії комунікативного партнера, тобто має *реактивний* характер.

Французький лінгвіст Ж. Мьошлер визначає відмови (відхилення) як комплексні мовленнєві акти, які з точки зору інтеракціональної та послідовної перспективи є контекстуально внормованими, однак указують на іншу аргументативну орієнтацію порівняно з ініціальним висловлюванням. Вони функціонують як реактивні розмовні ходи, що змістовно знаходяться в протиставленні до ініціального висловлювання й визначаються тими мовленнєвими актами, зв'язок з якими має аргументативну природу. Автор обмежує своє розуміння відмови розмовним ходом, у якому домінує ініціальне твердження, що може бути зупинене вагомими аргументами, виключаючи тим самим інші можливі форми реалізації відмови.

Ідентифікація сутності мовленнєвого акту в ситуації діалогічного спілкування може бути здійснена на основі класифікації Е. Рольфа, у якій лінгвіст розглядає мовленнєві дії на чотирьох площинах таксономізації (перші три з яких характеризують якості дії, а четверта – позначення відповідних типів мовленнєвих актів). Найвища площина визначає валентність цієї дії (у межах презентативного, реактивного чи неініціативного типу), уточнюючи передбачення / непередбачення цієї дією попередньої реалізації однієї чи декількох інших площин. Друга площина вказує на основне значення мовленнєвої дії, позначене термінами «акцеп-

тивний» чи «реактивний», які свідчать про її позитивний чи негативний характер. Третя площина характеризує спеціальне значення мовленнєвої дії як «асертивне» (ствердження, констатування), «диспутативне» (спірне, сумнівне) або «концесивне». Оскільки певна дія переслідує певну мету, то тут виникає відповідний комунікативний зміст, а точніше – зміст, пов'язаний зі станом речей, який лежить в її основі. На четвертій площині класифікації здійснюється впорядкування окремих типів мовленнєвих дій.

Беручи до уваги класифікацію Е. Рольфа, мовленнєвий акт відмови необхідно віднести до реактивних мовленнєвих актів реактивного типу, основний зміст яких полягає в негативному ставленні слухача до попередньо висловленої мовцем пропозиції. Усі реактивні акти, на думку Е. Рольфа, можуть бути кооперативними або інкооперативними, тобто містити (або ні) зацікавлення слухача стосовно попередньо висловленої пропозиції. Відмова, без сумніву, належить до останніх, і хоча модифікація поясненням негативної оцінки або вибаченням мовця за неї здійснюється з метою досягнення кооперативного взаєморозуміння, усе ж інтенція відхилення, на якій ґрунтується здійснення відмови, забезпечує інкооперативну основу цього мовленнєвого акту.

Цікавим доробком у спробі визначення теоретичного статусу відмови з урахуванням принципу діалогічності мовлення є робота Е. Вайганг, в якій лінгвіст виходить за межі ізолювання мовленнєвого акту, визначаючи послідовність, що складається з ініціального та реактивного мовленнєвих актів, мінімальною одиницею аналізу. На відміну від класичної теорії мовленнєвих актів, авторка трактує реактивний акт як перлокутивний, у значенні такого, що конвенційно слідує за ініціальним іллокутивним актом. Ініціальний іллокутивний та реактивний перлокутивний акти утворюють разом двобічно детерміновані сторони комунікативної функції взаєморозуміння, причому функція ініціального іллокутивного акту визначається в основному як «робити запит», а реактивного перлокутивного – «виконувати запит».

Таким чином, загальною основоположною цільовою спрямованістю мовця при здійсненні відмови є заперечення. Загальні заперечні установки не мають іллокутивної сили, а одержують свою соціокомунікативну якість, коли інтегруються в певні іллокутивні потенціали.

Комунікативна зумовленість як основа заперечних процесів, у яких втілюється



комунікативно-семантична категорія заперечення, може характеризуватися істотними відмінностями в 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» [3], яка характеризує комунікативний епізод із точки зору прагматичної когерентності. Непогодження можна розглядати в рамках логіко-граматичної категорії заперечення, яка з допомогою мовних одиниць актуалізує негативні зв'язки між поняттями. Отже, акт відмови становить реагування мовця, що реалізується не просто в вигляді механічної реакції, а функціонує через складні процеси у свідомості, результатом яких є актуальні конфліктні установки мовця як відносно сталі, специфічно спрямовані позиції людської поведінки.

Мотивація конфлікту, будучи інтегрованою в комунікативну ситуацію, що потенційно модифікує установки мовця, та одержуючи певну (релевантну для конкретної ситуації спілкування) інтенцію, спрямовується на установки комунікативного партнера та реакції реципієнта, що впливають із них. Конфлікт 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.

Тому важливим компонентом ділового спілкування є проблема *конфлікту*. (Терміно)лексема «конфлікт» (від лат. *conflictus* – зіткнення) використовується на позначення зіткнення протилежних тенденцій у психіці окремої людини або в відносинах двох і більше людей, а також різних груп, соціальних об'єднань, зумовлене розбіжностями в поглядах, позиціях, інтересах. Успішне розв'язання будь-якої конфліктної ситуації вимагає знань міжкультурної комунікації, природи, сутності, шляхів подолання кризових ситуацій, уміння застосовувати на практиці дієві способи поведінки, відповідні технології дій. Конфлікт як вузол проблем, що потребують нагального вирішення, власне, і є підґрунтям, на якому шляхом розв'язання конфліктних ситуацій відбувається розвиток і вдосконалення взаємовідносин.

Оскільки за самою своєю природою конфлікт передбачає зіткнення різних (найчастіше – прямо протилежних) точок зору, світоглядних позицій, уявлень, ціннісних переважень, естетичних уподобань тощо, цілком природним видається актуалізація в процесі конфліктного мовленнєвого (у тому числі й діалогічного) спілкування семантики згоди – незгоди, прийняття – заперечення, схвалення – спростування, що найчастіше набуває форми неприйняття одним учасником спілкування пропозиції іншої сторони. Тож конфлікт проявляється в формі гострих суперечностей між комунікантами, для якого властиве пряме, нерідко агресивне спростування істинності змісту пропозицій протилежної сторони.

Тому відносимо заперечення до тих мовленнєвих актів, реалізація яких спричиняє виникнення ситуації конфлікту чи ворожнечі. Найбільш прямо, яскраво й емоційно заперечення проявляється на рівні особистісно-орієнтованого, буденного спілкування (за класифікацією В. Карасика). При цьому прямі категоричні заперечення на кшталт *Hi!*; *Аж ніяк!*; *У жодному випадку!*; *Hi 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 або 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 й своєрідну цінність [2, с. 328].

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

Водночас толерантність – це й 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 уміння релевантно ввійти до феноменологічного поля іншої людини [5, с. 209]. Толерантність несумісна

з категоричністю вимоги (відмови, заборони, заперечення тощо).

Отже, етика толерантності – це передусім мовна етика. 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 принципові відмінності заперечення в діалозі й 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 фактору, пом'якшення ситуації шляхом використання відповідних мовленнєвих форм. Пор.:

“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”.

«Ми не можемо відправити Вам пропозицію зі зразками наших товарів».

«На жаль, ми не маємо можливості вислати Вам зразки. Однак якщо Ви бажаєте мати загальне уявлення про нашу виробничу програму й 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 надіслати Вам жодні зразки. Однак ми додаємо вирізки з торгових журналів».

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

«Наш набір зразків непридатний до відправки (дуже великий). Однак ми запрошуємо Вас подивитися їх у нашому філіалі в місті <...> у будь-який час».

Як зазначала І. Осовська [4], зняття конфліктності спілкування сприяє й застосування непрямих, прихованих (імплицитних) засобів вираження заперечення. Непряма форма заперечення не викликає різкої реакції, несприйняття чи супротиву. За допомогою імплицитного заперечення адресант дотримується принципу ввічливості, який у межах імплицитного заперечення визначаємо як відсутність імперативності чи категоричності висловлювання, як толерантну форму спілкування.

Отже, основною метою мовця, який застосовує непрямі засоби вираження іллокутивної сили з негативним індексом (якою внаслідок своєї сутності виступає заперечення), є завуальовування, пом'якшення та послаблення негативної оцінки. Декодування слухачем значення непрямого способу мовленнєвого акту відбувається конвенційно під час сприйняття почутого з урахуванням усіх можливих складових ситуативного контексту.

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

Толерантності комунікативного спілкування можна досягти за умови єдності часових, просторових, психологічних, культурних орієнтирів, спрямованих на повну довіру й повагу до співрозмовника, усвідомлення спільного «МИ», неускладненого опозицією до «ВІН», «ВОНА» чи «ВОНИ».

Толерантна поступливість ґрунтується на взаємній повазі й доброзичливості. З метою пом'якшення заперечні судження доречно супроводжувати такими підтримуючими висловлюваннями, як подяка, вибачення, жалкування, аргументація, підкреслення мовцем важливості пропозиції на кшталт: *маєте 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 в вислов-



люванні концептів толерантності. Інгерентно ввічливе метакомунікативне висловлювання подяки базується на вираженні позитивної оцінки дій адресата. Заперечення в поєднанні з 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 попередньо висловленої негативної реакції на запропоновану пропозицію, а також певну зацікавленість адресанта в висловлюванні позитивного ставлення до адресата. Внутрішнім механізмом функціонування супутнього запереченню вибачення є розуміння адресатом «шкоди», якої він завдає «обличчю» партнера здійсненням негативної іллокутивної відмови, при цьому стратегією є прагнення не зачіпати «негативне обличчя» адресата за рахунок завдання певної 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 поводитися. Зазначена мета – комунікативне 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, подана в вигляді фактів, здійснюється з 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, поблажливості тощо.

Підсумовуючи розглянуті типологічні дослідження, видається доречним визначити від-

мову як іллокутивний потенціал мовленнєвої дії неврахування (за термінологією Е. Вайганг), що за допомогою мовних засобів указує на перлокутивний результат стимульованого ініціально-іллокутивним висловлюванням когнітивного процесу. З цієї точки зору відмова може розглядатися як іллокутивний потенціал мовленнєвої дії, комунікативною функцією якої є виконання мовцем установок неврахування.

Висновки з проведеного дослідження. Отже, категорія заперечення в межах міжкультурної комунікації розуміється як функція, зумовлена комунікативною взаємодією людей як носіїв різних культурних спільнот, що орієнтована на взаємопроникнення культурно-комунікативних смислів, досягнення взаєморозуміння з урахуванням і збереженням «національної картини світу», їх взаємозбагачення в соціокультурному й духовному планах, уникнення конфліктних ситуацій. Це тривалий процес, пов'язаний із подоланням негативних стереотипів, формуванням готовності особистості до діалогу та культурної комунікації.

Розуміння заперечення як неврахування детермінованого попереднім висловлюванням змісту веде до обмеження, коли з поля зору виключаються відповіді, які функціонально і з точки зору їхньої конкретної реалізації мають спільність із мовленнєвими діями неврахування.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бацевич Ф. Основи комунікативної лінгвістики : [підручник] / Ф. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 344 с.
2. Боргер Я. Комплексный анализ речевых актов негативной реакции (на материале современных драматических произведений) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філол. наук: 10.02.01 / Я. Боргер ; Тюменский государственный ун-т. – Тюмень. – 2004. – 21 с.
3. Муравьева Н. Язык конфликта / Н. Муравьева. – М. : Издательство МЭИ, 2002. – 272 с.
4. Осовська І. Висловлювання-відмова: структурно-семантичний та комунікативно-прагматичний аспекти (на матеріалі сучасної німецької мови) : автореф. дис. на здобуття наук. ступ. канд. філол. наук: 10.02.04 / І. Осовська ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. – К., 2003. – 20 с.
5. Роджерс К. К науке о личности / К. Роджерс // История зарубежной психологии. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1986. – С. 200–231.
6. Скубішевська Т. Роль мовних стратегій у міжкультурній комунікації / Т. Скубішевська // Мультиверсум: Філософський альманах. – 2004. – № 43. – С. 57–64.
7. Слющинський Б. Міжетнічні культурні комунікації як фактор побудови громадянського суспільства в сучасній Україні / Б. Слющинський [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.edportal.org.ua/books/Conference_2005/Slyushchiskiy.