

кандидат філологічних наук,
доцент кафедри англійської
філології
Харківського національного
університету імені В. Н. Каразіна

ЕКОЛОГІЧНІСТЬ КОМУНІКАТИВНОГО КОНТАКТУ В АНГЛОМОВНОМУ ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ

Постановка проблеми. Екологічний підхід у науці передбачає дії людини, спрямовані на збереження біологічного та культурного різноманіття [1, с. 65-66]. Екологія розуміється не тільки як чистота навколишнього середовища й взаємовідносини його складових, а й як чистота мови, вплив суспільства і глобалізації на мову й мовлення. Еколінгвістика з великою кількістю її аспектів є свідченням переходу лінгвістики з науки, що описує проблеми, у діяльну науку, що вирішує проблеми комунікативного плану.

Еколінгвістичне вивчення дискурсу має за мету схарактеризувати культурні доміанти певного суспільства як одиниць ментальної сфери, встановити специфіку спілкування, визначити формульні моделі етикету та мовленнєвої поведінки у рамках певного етносу. Феномен контакту набуває осмислення як комунікативна категорія, що реалізується у дискурсивній взаємодії адресанта і адресата з урахуванням їх соціальних ролей, взаємних відносин та стану, зумовленого ситуативними факторами спілкування.

Аналіз останніх досліджень. Велика кількість розвідок в еколінгвістичному напрямку (див., наприклад, Е. Хауген [9], С.В. Іонова [2]), що на сучасному етапі розвитку мовознавства стає одним з провідних, ставлять у центр уваги *Ното Contactum* – людину, що контактує. Вивчення принципів екологічності контакту з точки зору *функціонально-комунікативного підходу*, який набув висвітлення у наукових працях В.О. Самохіної В.О. [6] та багатьох інших учених, має цілком розширити уявлення про міжособистісне спілкування та сприяти покращенню екологічності комунікації у соціальних екосистемах шляхом контролю за вербальними та невербальними засобами.

Отже, **завданням нашого дослідження** є вивчення функціонально-комунікативних особливостей англійського ділового дискурсу крізь призму еколінгвістики. *Актуальність* роботи зумовлено зверненням до проблеми співвідношення мови як об'єкта та людини як важливого складника середовища її існування і загальною спрямованістю сучасної лінгвістичної науки на комплексний підхід до розкриття механізмів продукування дискурсу та специфіки його побудови. *Об'єктом* дослідження є комунікативний контакт у сучасному англійському діловому дискурсі, а *предметом* – екологічність способів й засобів реалізації комунікативної категорії КОНТАКТ у бізнес сфері.

Виклад основного матеріалу дослідження. Контакт встановлюється, підтримується та розмикається між комунікантами, що користуються спільною мовою та культурою.

Комунікативна категорія КОНТАКТ (далі – ККК) є культурно-специфічною гіпердискурсивною, категорією, що регулює взаємодію комунікантів у фазах контактостворення, контактопідтримання і контакторозмикавання та визначається: а) двошаровістю (актуалізує фатичність та інформативність) і б) двополярністю (характеризується комунікативним унісоном «плюс-полярність» й комунікативним дисонансом «мінус-полярність»). Основу ККК складає поняття «контакт», яке наявне у свідомості англійських комунікантів як репрезентація комунікативної події спілкування суб'єктів комунікації з метою фатичного та інформативного обміну. Контакт є елементом комунікативного процесу й способом спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів у дискурсивних ситуаціях, які відрізняються конфігураціями ролей комунікантів та їх настановами на гармонізацію або дисгармонізацію стосунків [7, с. 4-5].

Комунікативний компонент культури мовлення, що спирається на комунікативну стилістику, рекомендує найбільш відповідний вибір мовленнєвих засобів контакту у кожній окремій сфері й у специфічних умовах спілкування. Нормативні установки мови, спільної для всіх членів національного колективу, створюють необхідний мінімум для того, щоб мовлення того, хто говорить або пише, було б правильним, загальнозрозумілим, достатньо виразним, щоб думка передавалася точно й адекватно [1, с. 115], а способи та прийоми контактування посилювали б комунікативні позиції особистості у процесі спілкування без послаблення комунікативної позиції співбесідника [2, с. 91].

Діловий/бізнесовий дискурс (далі – ДД) як мовленнєва практика професійного співтовариства, що проводиться для досягнення взаємовигідної угоди з певного питання з метою боротьби за отримання прибутку, й функціонує в інституційно-виробничій сфері, де комуніканти мають повноваження для вирішення ділових проблем, встановлення та розвитку ділових відносин, при цьому глобальна мета комунікації знаходиться поза спілкуванням, а тематичний репертуар відрізняється високим ступенем фіксованості теми у предметних областях «бізнес» та «гроші». Торгівля, обслуговування, виробництво, фінансова та банківська справа є сферами комунікації ДД, в яких контакт має свої особливості, що виявляються у типових комунікативних ситуаціях, прототипових місцях та тематичі спілкування [4, с. 44-50].

Встановлення контакту у діловому дискурсі, як і в інших типах інституційного дискурсу, можливо за різними каналами зв'язку. Окрім безпосереднього контакту, у діловому дискурсі типово також спілкування телефоном,

яке є чітко структурованим й передбачає початок, основну частину і завершення, що значно полегшує сприйняття інформації та розпізнавання інтенцій мовцями, позбавлених візуального контакту. Кожній частині притаманний певний набір стандартних клішованих фраз, сталих виразів, які отримали назву "telephone language" [4, с. 75].

Як показують наші спостереження, результат ефективності професійного спілкування, як при паритетному, так і при ієрархічно-організованому спілкуванні у рамках ДД, багато у чому залежить від параметрів ситуації при встановленні, підтриманні та розмиканні комунікативного контакту. Ординарні ситуації, як типові групові практики, являють собою стандартне, унормоване спілкування співробітників у робочому порядку. Наведений фрагмент ілюструє реалізацію контакту в ординарній ситуації ДД (*A normal day at a normal business*), що обмежується фазою фатичного привітання:

(1) *Harry and Gib come out of an elevator on the 12th floor. Behind the receptionist is a burnished metal sign which reads TEKTEL SYSTEMS. They cross an open floor of cubicle spaces. There is the hum of activity everywhere. A normal day at a normal business.*

*SECRETARY: *Morning, Mr. Tasker.*

*HARRY: *Morning, Charlene* [12].

Співробітники фірми, секретарка та старший співробітник підрозділу, які тривалий час працюють разом, побачивши один одного, вітаються, причому молодша за соціальною ієрархією секретарка першою звертається з привітанням до старшого, уживаючи етикетне висловлення *Morning* та увічливе соціально-актуалізоване звертання *Mr. Tasker*, що виконують функцію фатичного контактовстановлення. Адресат відповідає комунікативною підтримкою ініціальної репліки, уживаючи в унісон етикетне *Morning* та, як вищий до нижчого, власне ім'я адресанта *Charlene*. Такий контакт визначається як нульовий [5, с. 469], оскільки комуніканти обмежуються лише фатичним контактовстановленням, не маючи ціллю далі розвивати контакт.

За результатами дослідження, етикетна фаза привітання а, інколи, і прощання у ДД може випадати, і це, на наш погляд, є також екологічним способом контактування, бо ділова мова тяжіє до стислості та мовної економії: *Time is money*. Відсутність суб'єктивної інформації, метакомунікації у ситуаціях ДД пояснюється тим, що суб'єкти цього типу ІД, у боротьбі за вигоду, зосереджені на питаннях бізнесу, що актуалізується суто об'єктивною інформацією. Наведена нижче комунікативна подія контакту у двох фазах ординарної ситуації ДД є реалізацією інформативної функції контакту, за термінологією Г.Г. Почепцова, прикладом «безпосереднього контакту» [5, с. 469]:

(2) *Helen's nerdy boss BRAD, comes up behind her, scowling.*

Brad: Helen! Have you pulled those files yet? I need them by lunch.

Helen: I won't let you down, Brad.

Brad leaves [12].

Шеф встановлює контакт з підлеглою з того, що він вважає найважливішим на цей момент: термінове виконання завдання. У контактній функції (включення у контакт) виступає звертання на ім'я й аргументування, виражене питальним реченням риторичного характеру, та імпліцитним наказом у формі стверджувального речення. Ініціальна репліка виконує контактовстановлюючу функцію спонукування до дії (інформативна складова контакту). Адресат підтримує контакт стереотипною для таких ситуацій обіцянкою виконати роботу у формі стверджувального речення у Future Indefinite Tense (*Я не підведу*), що виконує контактопідтримуючу функцію обіцянки. Фаза вербального розмикання контакту відсутня, відповідь підлеглої інформативна. Такий контакт є інформативно наповненим і маніфестує, таким чином, один з принципів екологічності спілкування у ДД.

Боротьба за грошову винагороду, а саме, отримання чайових, прийняте у готельному та інших сферах сервісного бізнесу, ілюструє наведений нижче приклад реалізації ККК в ординарній ситуації ДД:

(3) *A chime goes off to indicate there's someone at the door.*

EDWARD: Champagne (He starts to stand up).

VIVIAN: (motions for him to stay). Hey. I might as well make myself useful.

Edward sits back down. Vivian waltzes up the steps and opens the front door.

WAITER: (comes into the room with a silver cart; on it is a bucket of champagne and a covered bowl).

Where would you like it?

VIVIAN: Where would we like it?

EDWARD: Where would we like it? Here'll be fine.

The Waiter carries it down the steps and sets it in the middle of the living room. He turns and heads back up the stairs and pauses near Vivian, staring. Vivian stares back at him.

VIVIAN: What are you looking at?

The Waiter glances away uncomfortably and exits. Vivian closes the door behind him, marches back down the stairs.

EDWARD: I think he wanted you to tip him [12].

Адресант – офіціант – встановлює контакт з постояльцями готелю за допомогою кінесичних та проксемічних невербальних компонентів та питального речення у контактовстановлюючій функції запиту інформації щодо виконання послуги (інформативна складова). Контакт підтримується тим, що клієнти-адресати уживають ініціальне висловлення в іконічному та частково модифікованому вигляді, що має функціональне навантаження розвитку контакту. Надавши послугу, адресант уживає кінетичний НВК *pauses near Vivian, staring* у контактопідтримуючій функції натяку на винагороду (інформативна складова). Контакт очей підтримується адресатом, який, не розуміючи сигналу, уживає питальне речення *What are you looking at?* Адресант розмикає контакт за

допомогою кінесичного та проксемічного невербальних компонентів комунікації *glances away uncomfortably and exits*. Фрагмент спілкування демонструє комунікативну невдачу. Цей контакт є суто інформативним, але порушує принципи екологічності спілкування: відсутність фатичних етикетних формул у фазах встановлення, і, особливо, розмикання контакту призводять до цього.

Окрім двошаровості, як поєднання інформативності з фатичністю, ККК характеризується також за модусом взаємодії, двополярністю, яка наявна у свідомості носіїв англійської мови у вигляді унісонного контакту «плюс-полярність» й дисонансного контакту «мінус-полярність». Унісонний контакт проявляє себе як екологічний спосіб контактування, оскільки становить гармонійне спілкування мовців заради безконфліктної, кооперативної й узгодженої взаємодії. Він є обов'язковою умовою розвитку дискурсу. Дисонансний спосіб контактування – це комунікативний збій у спілкуванні, який у силу ситуативних чинників або індивідуально-психологічних установок суб'єктів дискурсу на дисгармонізацію відносин проявляється в опозитивній формі мовленнєвої поведінки та може призводити до розладу контакту.

Двополярність контакту заснована на ціннісному складникові ККК. Досліджено, що лексична одиниця *contact* має зв'язок з *tact* [*F < L tactus, pp. of tangere, to touch < IE base tag-, to touch, grasp> OE thaccian, to stroke*] – «*a delicate perception of the right thing to say or do without offending, skill in dealing with people*» [11] – вмінням спілкуватися, делікатним, тактовним ставленням до співрозмовника з метою запобігання образи. Унісонний контакт маніфестує реалізацію стратегії кооперації за допомогою тактик, заснованих на принципах увічливості (такту, великодушності, схвалення, скромності, згоди та симпатії), які утворюють не тільки фундамент інформаційно-регулятивної компетенції та комунікативну норму, а й національну цінність англомовців.

Можна стверджувати, таким чином, що запорукою ефективного спілкування виступає гармонічний діалог, який передбачає: узгодженість стратегій і тактик співрозмовників. Кооперативна комунікативна стратегія – унісонна, спрямована на співпрацю, зумовлена спільними цілями комунікантів, чії позиції не є протилежними, а, навпаки, доповнюючими, та закорінена на максимах кількості, якості, релевантності, способу вираження, постулатах такту, великодушності, схвалення, скромності, згоди й симпатії [10, с. 125-130]. Для реалізації своїх комунікативних інтенцій англомовці обирають також рівні ввічливості [8, с. 317], які регулюють мовленнєве спілкування й направлені на захист та збереження соціального обличчя комуніканта.

Унісонний контакт у ДД, як у паритетному, так і у ієрархічно-організованому спілкуванні мовців, виокремлено на підставі дотримання суб'єктами ДД мовленнєвих норм спілкування, що ґрунтуються на принципах тактовності та увічливості, а також на правилах передачі / взяття ходу: репліки у відповідь охоплюють реакцію прийняття та підтримки контакту, є передбачуваними й відповідними очікуванням та відповідають мовленнєвій нормі спілкування. Наведена вище ситуація унісонного контакту у ДД базується на усвідомленні мовцями того факту, що вони обидва можуть отримати користь з довірчих стосунків.

Дисонансний дискурс в англомовному ДД характеризується тим, що мовці у статусно-рольових відносинах відходять від норм спілкування, демонструють «поведінку боса», висловлюючись жорстко та категорично, вживаючи директивні форми та конструкції у негативній формі, що не тільки втомлює співбесідника, але й лякає його загрозою можливої ескалації конфлікту [3], як, наприклад, у цій неординарній ситуації контакту:

(4) *Andy walks in. Smiling. Eager. Miranda's chair facing away from her. "Good morning. Miranda. What can I do for you?"*

And Miranda turns. Her gaze lands on Andy's shoes. Then her eyes travel to Andy's face, a process which seem to take forever. Then, of all the scary things she could do, Miranda does the scariest. Smiles. Andy flies out of Miranda's office [13].

Ця комунікативна подія маніфестує неекологічність спілкування мовців у статусних відносинах, коли вищий за службовим положенням намагається відкрито принизити нижчого. Функція контактостворення реалізується адресантом – секретаркою Енді – за допомогою етикетного висловлення привітання та стереотипною для бізнес сфери формулою *What can I do for you?*, а також проксемічних, кінесичних та просодичних компонентів комунікації *Andy walks in. Smiling. Eager*. Хоча контакт невербально і підтримується адресатом, він не направлений на розвиток гармонійних відносин, а, навпаки, скерований на залякування підлеглої. Комунікативна поведінка адресата дисгармонізує відносини.

Англомовний ДД є компететивним типом дискурсу, контакти в якому пов'язані з конкуренцією думок, знань, настанов партнерів по комунікації, тобто, він корелює з конфліктно-спрямованим спілкуванням, але акцент робиться саме на конкуренції думок, а не на конфліктній реалізації. Учасники дисонансного контакту зазвичай експлуатують різноманітні засоби: некоректні прийоми аргументації, пряму та непряму особистісну атаку на партнера, як, наприклад, акцентування негативних аспектів в його характері, негативне оцінювання його дій, апелювання до цінностей. Причому партнери чоловічої статі часто імплікують загрозу, оскільки у своїх висловленнях, категоричних та менш експресивних, ніж жіночі, вони приймають рішення щодо подальших дій, що ведуть до руйнування або модифікації наявних відносин. Дисонансний контакт у ДД виокремлено на основі таких функцій, як функція порушення мовленнєвих норм, функція грубого переривання контакту, функція погрози, функція негативної оцінки дій, функція звинувачення.

За результатами дослідження, унісонний контакт «плюс-полярність» у ДД становить 87% від усього корпусу зібраного матеріалу. Це пояснюється тим, що цей тип інституційного дискурсу у більшості випадків постулюється принципами співпраці та узгодженості робочого процесу заради результативності й отримання прибутків. Діловий дискурс як ціленаправлена статусно-мовленнєва діяльність людей, об'єднаних ідеєю боротьби

за прибутку та належністю до ділових відносин у сферах виробництва товарів, фінансування, торгівлі, продажу продукції та послуг, базується на стабільності, традиційності та стандартизованості англомовців щодо норм та правил спілкування, прийнятих у діловому співтоваристві. Вибір засобів контакту у ДД зумовлюється суворою точністю, об'єктивністю, конкретністю, лаконічністю, відсутністю образності та емоційності, виключенням дво-значності й різночитання.

Висновки. Отже, можна дійти висновку, що екологічність спілкування у сучасному англомовному діловому дискурсі маніфестується унісонним комунікативним контактом, що розвивається у трьох фазах, та в якому інформативна складова перевищує за обсягом фатичну. Ефективна взаємодія та кооперативна співпраця досягається внаслідок такту й ввічливості англомовних агентів та клієнтів, зважання думки іншого, уваги до слів та дій співрозмовника, особливий шанобливий підтримці дистанції між комунікантами, готовності піти на компроміс заради успіху справи та репутації закладу. Світоуявлення англомовців впливає на їх комунікативну поведінку й маніфестується у нормах, способах і засобах їх спілкування.

Вивчення функціонально-комунікативних особливостей англомовного дискурсу крізь призму еколінгвістики сприяє конкретизації його основних ознак і складників. Надалі перспективою є вивчення інших англомовних інституційних типів дискурсу з позиції еколінгвістики.

Література:

1. Бельчинов Ю.А. Стилистика и культура речи. М.: изд-во УРАО, 2000. 160 с.
2. Ионова С.В. К вопросу о признаках экологичности текстовой коммуникации. Вестник Волгоградского гос. ун-та. Серия «Языкознание». 2011. № 1 (13). С. 190-197.
3. Колокольцева Т.Н. Специфические коммуникативные единицы диалогической речи: дис... докт. филол. наук: 10.02.01. Саратов, 2001. URL: <http://www.disscat.com/content/spetsificheskie-kommunikativnye-ediny-dialogicheskoi-rechi>
4. Науменко Л.П. Сучасний англомовний бізнес-дискурс в комунікативно-прагматичному та концептуальному висвітленні: монографія. К.: Логос, 2008. 360 с.
5. Почепцов Г.Г. Избранные труды по лингвистике: монография / сост., общ. ред. и вступ. ст. И.С. Шевченко; Харьк. нац. ун-т имени В.Н. Каразина. 2009. 556 с.
6. Самохіна В.О. Функціонально-комунікативний напрям досліджень у лінгвістиці. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. 2012. № 1022. С. 130-136.
7. Шпак О.В. Реалізація комунікативної категорії КОНТАКТ у сучасному англомовному дискурсі: автореф. дис. ... канд. філол. наук: спец. 10.02.04 «Германські мови». Харків, 2015. 20 с.
8. Brown P., Levinson S. Politeness. Some Universals in Language Usage. Cambridge: CUP, 1987. 352 p.
9. Haugen E. The Ecology of Language; Essays. Stanford: Stanford University Press, 1972. 384 с.
10. Leech G. Principles of Pragmatics. London, N.Y. : Longman, 1983. 250 p.
11. Webster's New World Dictionary of American English / Ed. in Chief Victoria Neufeldt. USA: Macmillan, 1993. 1570 p.
12. "True Lies". URL: www.imsdb.com/scripts/True-Lies.html
13. "Devil Wears Prado". URL: www.360doc.com/doc/91891_2299374.shtml

Анотація

О. ШПАК. ЕКОЛОГІЧНІСТЬ КОМУНІКАТИВНОГО КОНТАКТУ В АНГЛОМОВНОМУ ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ

Статтю присвячено вивченню екологічності ділового дискурсу, що проявляється в оптимальному співвідношенні фатичності та інформативності в унісонних контактах агентів і клієнтів ділової сфери комунікації. Увагу зосереджено на реалізації комунікативної категорії КОНТАКТ в англомовному діловому дискурсі. Сукупність норм і правил мовленнєвої поведінки регулює комунікативний процес. У результаті дослідження виявлено, що тип ситуації і фактор адресату впливають на протікання контакту у фазах встановлення, підтримання за розмикання. Висновки підкріплено прикладами з англомовного бізнес дискурсу.

Ключові слова: діловий дискурс, комунікативна категорія контакт, норма, ситуація, фаза контакту, унісонний контакт.

Аннотация

Е. ШПАК. ЭКОЛОГИЧНОСТЬ КОММУНИКАТИВНОГО КОНТАКТА В АНГЛОЯЗЫЧНОМ ДЕЛОВОМ ДИСКУРСЕ

Статья посвящена изучению экологичности делового контакта, что проявляется в оптимальном соотношении фатичности и информативности в унисонных контактах агентов и клиентов деловой сферы коммуникации. Внимание сосредоточено на реализации коммуникативной категории КОНТАКТ в деловом дискурсе. Совокупность норм и правил речевого поведения англичан регулирует коммуникативный процесс. В результате исследования выявлено, что тип ситуации и фактор адресата влияют на протекание контакта на фазах установления, поддержания и размыкания. Выводы подкреплены примерами из англоязычного делового дискурса.

Ключевые слова: деловой дискурс, коммуникативная категория контакт, норма, ситуация, фазы контакта, унисонный контакт.

Summary

O. SHPAK. ECOLOGY OF ENGLISH COMMUNICATIVE CONTACT IN BUSINESS DISCOURSE

The article is focused on studying the ecological essence of business discourse as optimal ratio of phatic and informational content in unison contacts of agents and clients in the English business sphere. In particular, attention is paid to the realization of the communicative category CONTACT in business discourse. The set of standards and rules of verbal and non-verbal behavior in English society organizes and regulates communicative process. The type of situation and the addressee are leading factors on three stages of contact: establishing, maintaining and breaking. The findings are supported with the examples taken from the English business discourse.

Key words: business discourse, communicative category CONTACT, norm, situation, addressee factor, phase, unison contact.