

**Герасименко Ирина Владимировна**

канд. филол. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Северо-Восточный государственный университет»

г. Магадан, Магаданская область

## **МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ ВЫРАЖЕНИЮ НЕСОГЛАСИЯ В ДЕЛОВОМ ДИСКУРСЕ**

***Аннотация:** в статье предлагается методологическая база изучения делового дискурса, а именно, отрицательных речевых актов. Обучая студентов деловому дискурсу, необходимо учитывать связь языка как функциональной системы, особенностей коммуникантов, которые представляют определенное речевое сообщество и специфику ситуации, со всеми вытекающими отсюда характеристиками и влияниями как прагматических, так и социокультурных факторов на речевую деятельность индивида. Автор эксплицировал языковую тактику оформления речевых актов несогласия в деловой переписке с позиций структурного анализа, прагматики и социолингвистики.*

***Ключевые слова:** прагмалингвистика, речевой акт, речевой акт несогласия, письменная английская речь.*

Прагмалингвистика изучает язык как средство воздействия, интеракции. Основная задача теории речевого воздействия лежит в области изучения вербального управления человеческим поведением, а также моделирования социального и индивидуального поведения людей посредством речи [1, с. 110]. Она определяет функцию сообщения как разновидность общения, как интеллектуально-информативную функцию, которая обуславливает тенденцию к экономии языковых средств, а также к сжатию языковой информации. Функция воздействия является прагматической, эмоционально-воздействующей, эмоционально-регулятивной. Она объясняет тенденцию к избыточности языковой информации. Если рассматривать данный способ воздействия под углом коммуникативно-прагматической функции текста, можно сделать вывод, что цель воздействия направлена на убеждение, оказание влияния на адресата, на ход его

мыслей, на ответную реакцию, а также на изменение поведения, мнения или образа его мышления, действительного положения дел, на побуждение адресата к действию. Например,

Таблица 1

<p><i>I've not received your first premium check and your application for the disability insurance policy, I recommended to you. (AMA, 1998)</i></p>	<p><i>Я не получил ваш первый чек и вашу заявку на полис страхования по нетрудоспособности, который я вам рекомендовал</i></p>
--	--

Главными рекомендациями для успешного процесса воздействия или убеждения является использование приема *you-attitude* и осознание успеха.

Важно обратить внимание на тот факт, что в письменном виде общения труднее выразить то настроение, которое автор подразумевает. Это объясняется тем, что «письменный текст обладает значительно меньшими убеждающими возможностями: здесь «отключается» зрительная (невербальная) и слуховая (интонационная) выразительность, которая в непосредственном общении при умелом использовании оказывает мощное личностное воздействие на собеседника» [3, с. 132].

Эффективность речевого воздействия зависит от речевого поведения коммуниканта и систем восприятия адресата. Значительная роль в этом отводится умению адресанта прогнозировать восприятие адресата [2, с. 11].

Соотношение функций сообщения и воздействия, а также средств их выражения варьируется в разных типах текста. Исследуемый жанр коммерческой корреспонденции нельзя охарактеризовать как разновидность делового стиля с функцией сообщения в чистом виде, что означает, что:

- 1) письмо принимает статус официального юридического документа, поэтому «письменная речь вызывает значительно большее чувство ответственности за сказанное»;
- 2) составление письма требует все больших знаний и навыков.

Таким образом, задача любого коммерческого письма в настоящее время лежит не просто в области сообщения фактов, но и в сфере воздействия на сознание и чувства адресата. В основе сложного механизма порождения текста

убедительного делового письма лежит теория убеждения или речевого воздействия.

Выражение несогласия определяет наличие некоторых определенных коммуникативно-прагматических элементов в тексте письма. Так, например, в письме, которое содержит несогласие, должна обязательно присутствовать «позитивная» информация, например, благодарность за сделанный заказ или даже за вступление в переписку.

Таблица 2

<i>We thank you for your offer and will bear it in mind, should we have need of such equipment at any time. (King, 51)</i>	<i>Мы благодарим Вас за Ваше предложение и учтем, что мы можем в любое время получить такое оборудования.</i>
<i>Dear Sirs, Contract No.232. 5,000 Bags Santos Coffee. We thank you for your letter of the 23rd October offering us an allowance of 50 U.S.A. cents per 50 kilos on the above consignment. We regret to inform you that we do not see our way to accept your offer and are submitting the claim to arbitration. Yours faithfully. (Израилевич, 289)</i>	<i>Уважаемые господа, Договор №232. 5000 сумок Сантос Кофе. Мы благодарим Вас за Ваше письмо от 23-го октября с предложением пособия в размере 50 центов США за 50 кг по вышеуказанной партии. Мы с сожалением сообщаем Вам, что не можем принять Ваше предложение и подаем заявление в арбитраж. Искренне Ваш. (Израилевич, 289)</i>

Особую роль приобретает изложение причин, препятствующих выполнению желаемого действия. Эта информация может оформляться либо в виде отдельного параграфа текста делового письма (имплицитные формы несогласия), либо включаться в сложное предложение, содержащее эксплицитно выраженное несогласие.

Важно отметить, что *you-attitude* также может находить отражение непосредственно в самой форме несогласия.

Таблица 3

<i>Thank you for your recent application for Hans &amp; Meyer's 60-day terms of credit. However, we believe it would not be in your best interest to grant you credit at this time. (Geffner, 54)</i>	<i>Спасибо за Вашу недавнюю заявку на 60-дневный кредит в банк Ганс &amp; Майер. Тем не менее, мы считаем, что не в Ваших интересах предоставить Вам кредит настоящее время время. (Geffner, 54)</i>
---	--

В отечественных пособиях мы такую тактику не обнаружили.

Проблема языкового оформления речевого акта несогласия в тексте делового письма имеет непосредственное отношение к реализации категории вежливости. Мы полагаем, что все шесть максим вежливости Лича (такт, великодушие, одобрение, скромность, согласие и симпатия) находят отражение в различных формах вербального оформления несогласия не только на уровне предложения или синтаксической фразеологической единицы, но и на уровне текста, что выражается в обязательном наборе и порядке следования коммуникативно-прагматических блоков [4, с. 232].

Значительную роль при выражении несогласия играют лексические единицы, подразумевающие извинение, благодарность, сожаление, т. е. единицы вежливости (термин Н.И. Грациановой). Мы полагаем, что эти единицы в подавляющем большинстве случаев являются неотъемлемой частью формулировки несогласия.

К примеру, рассмотрим, как выглядит ответ на претензию, если позиция пишущего складывается на основе его несогласия с полученной жалобой. В результате создается ситуативный вариант письма-извинения, в котором автор отказывается принять на себя ответственность за случившееся и предлагает соответствующее обоснование такого решения. Вина за допущенную ошибку или нарушение контрактных обстоятельств при этом может быть возложена либо на самого партнера, либо на какую-либо третью сторону (например, транспортную компанию, осуществляющую перевозку товаров). Коммуникативное намерение пишущего в этом случае может быть реализовано согласно следующей схеме: ссылка на предыдущие устные или письменные контакты; выражение извинения / сожаления в связи с возникшей проблемой; мотивированное отклонение полученной претензии; предложение своего варианта решения проблемы; вежливое завершение письма.

В соответствии с классификацией прагматических сигналов, предложенной Е.Н. Кисловской и Л.Е. Чуфистой прагматические сигналы речевого акта несогласия маркируют ситуацию как нейтральную (глагол *can*, глаголы мыслительной деятельности, формулы извинения: *we regret...*, *we are sorry...*), либо

как ситуацию формального общения (сложные предложения с модусным главным предложением

Таблица 4

<i>we should prefer not to put forward an offer</i>	<i>Нам следует не выдвигать предложение</i>
<i>we should hesitate to recommend</i>	<i>Нам следует подумать, рекомендовать ли</i>

В частной деловой переписке, где этикетный аспект особенно важен, языковое оформление несогласия выявляет различия для сильно формализованных писем и слабо формализованных писем. Так, например, в частной деловой переписке несогласие принять приглашение, выдержанное в официальном стиле, располагает очень ограниченными возможностями варьирования в лингвистическом оформлении.

Таблица 5

<i>Mr John Smith thanks the Chairman and Directors of Marjoy Ltd. For their kind invitation to a Banquet to be held at the Great Hall, Western Avenue, Bournemouth at 8.30 p.m. on Friday 20th October, 1978, but regrets that he is unable to accept owing to a prior engagement on that day. (King, 166)</i>	<i>Г-н Джон Смит благодарит председателя и директора ООО Marjoy за приглашение на банкет, который состоится в Большом зале, на Западной авеню, Борнмут в 8.30 вечера в пятницу 20-го октября 1978 года, но сожалеет, что он не в состоянии его принять, поскольку обязан принять участие в другом мероприятии в этот день</i>
<i>Mr and Mrs Veniamin D. Kaminski much regret that a previous engagement prevents their accepting Mr and Mrs William Reginald Bates' kind invitation for dinner on Wednesday, December the seventh. (Мелех, 34)</i>	<i>Мистер и миссис Вениамин Д. Каминские сожалеют, что ввиду ранее назначенной встречи не могут принять любезное приглашение Мистера и миссис Уильям Реджинальда Бейтса на обед в среду седьмого декабря</i>

Чем менее официален стиль переписки, тем слабее формализованность письма, тем более развернуто подается причина несогласия, а синтаксические конструкции, оформляющие несогласие, более приближены к конструкциям культурной разговорной речи.

Таблица 6

<i>Dear Luella, thank you for your kind invitation to have lunch with you this Saturday. I am sorry</i>	<i>Уважаемый Луэлла, спасибо за Ваше любезное приглашение на обед в эту субботу. Мне</i>
---	--

<i>to say that I shall be unable to come as I shall be staying with my son who has a terrible cold. (Мелех, 38)</i>	<i>жаль, но я не смогу приехать, так как я буду с моим сыном, который ужасно простудился</i>
---	--

Отметим, что если в британских пособиях в частной деловой переписке подобного рода несогласие чаще всего содержит отрицание, выраженное словами с отрицательными префиксами (*unable*) либо глаголами с отрицательной семантикой (*prevents*), и он обладает достаточно большой иллокутивной силой, то в пособиях, составленных авторами-американцами, несогласие в подобных случаях выражено имплицитно.

Таблица 7

<i>Dear Reverend Hollingsworth, Your request to meet with Rabbi Tucker to discuss his participation in an interfaith symposium on world peace arrived this morning. However, Rabbi Tucker is out of town and is not expected back before the 15th. (Geffner, 41)</i>	<i>Уважаемый преподобный Холлингсворт! Ваш запрос по поводу встречи с раввином Такер, чтобы обсудить свое участие в симпозиуме по межрелигиозному миру во всем мире пришел сегодня утром. Тем не менее, раввин Такер уехал из города, и не ожидается его возвращение до 15-го</i>
--	---

На выбор языковых средств, оформляющих несогласие, и на организацию самого текста, в котором содержится несогласие, влияет и такой фактор, как сам характер события, по поводу которого осуществляется коммуникация. Так, например, официальные приглашения на банкет или на торжественный обед характеризуются большей степенью официальности, более формальным стилем, а также тем, что в них при несогласии обязательно приводится время и место торжественного события именно так, как оно упоминалось в приглашении.

Таблица 8

<i>Banquet to be held at the Great Hall, Western Avenue, Bournemouth at 8.30 p.m. on Friday 20th October, 1978; dinner on Wednesday, December the seventh</i>	<i>Банкет состоится в Большом зале, на Западной авеню, Борнмут в 8.30 вечера в пятницу 20-го октября 1978 года; ужин в среду, седьмого декабря</i>
---	--

Формальное приглашение посылается только от руководства компании или от лица супружеской пары, следовательно, несогласие адресуется этим лицам. При приглашении на менее парадный обед, написанном в полупоформаль-

ном стиле, употребляются другие формулы несогласия, а указание времени и места может быть несколько изменено.

Таблица 9

<i>Mr and Mrs Robert J. Brunton regret that Mrs Brunton's illness prevents their acceptance of the kind invitation of Mrs Vera Zonov for Friday, January 18. (Мелех, 35).</i>	<i>Мистер и миссис Роберт Дж. Брантон сожалеют, что болезнь миссис Брантон не позволяет им принять любезное приглашение г-жи Веры Зоной в пятницу, 18 января.</i>
---	---

Необходимо отметить, что полуофициальные приглашения рассылаются от имени хозяйки дома, и несогласие адресуется ей же. Приглашение на чай (еще менее парадное событие, чем обед) пишется в полуофициальном стиле, и формула несогласия является еще более сжатой.

Таблица 10

<i>Miss Francis Hibbs Regrets Tea and Show of Paintings Tuesday, March the tenth. (Мелех, 36)</i>	<i>Мисс Фрэнсис Хиббс сожалеет, чай и выставка живописи, вторник десятое марта</i>
---	--

Суммируя, можно сделать вывод, что речевой акт несогласия в письменном деловом английском может иметь различное языковое оформление. Иллокутивная сила несогласия может испытывать флуктуации от низкой до высокой, причем исследование показало, что в последние годы в аутентичных пособиях предпочтение отдается именно речевому акту с низкой иллокутивной силой, что не нашло должного отражения в отечественных пособиях. Форма несогласия зависит как от фактора адресата, ситуации общения, так и от социально-этикетных факторов и тесно связана с лингвистическим оформлением категории вежливости в деловом англоязычном письме.

### **Список литературы**

1. Израилевич Е.Е. Коммерческая корреспонденция и документация на английском языке. – СПб.: Лениздат, 1992. – 446 с.
2. Комплект образцов деловых писем на английском языке с переводом на русский язык. – Рига: Маркетинг стандарт, 1991. – 142 с.

3. Мелех И.Я. Как пишут письма на английском языке. – М.: Высшая школа, 1993. – 80 с.
4. Geffner Andrea B. Business Letters the Easy Way. – 3rd edition. Barron's Educational Series, Hauppauge. – New York, 1998. – 192 p.
5. King F.W., Cree Ann D. English Business Letters. Commercial Correspondence for Foreign Students. – М.: Высшая школа, 1994. – 192 с.
6. Cross W. Action Letters for Small Business Owners, New York, 1991.
7. Cover Letter Almanac and Disk, Adams Media Corporation, 1996.
8. Seglin J.L. The AMA Handbook of Business Letters, New York, 1998.
9. Business Letters for Busy People, ed. National Press Publications, Inc. KS USA, 2002.
10. Киселева Л.А. Вопросы теории речевого воздействия. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1978. 160 с.
11. Маслыко Е.А. Проблемный подход в общении лектора с аудиторией / Е.А. Маслыко, Л.Н. Дичковская. – Минск: Высшая школа, 1988. – 20 с.
12. Салагаев, В. Г. Культура делового общения. Деловая риторика. Деловые документы: учебное пособие. – Алматы: Паритет, 2001. – 200 с.
13. Leech G.N. Principles of Pragmatics. London – New York: Longman, 1983. 250 p.
14. Драбкина И.В. Стратегии вежливости, применяющиеся для выражения просьбы и отказа в деловом письме (на материале пособий по деловой корреспонденции) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docplayer.ru/40332193-Strategii-vezhlivosti-primenyayushchiesya-dlya-vyrazheniya-prosby-i-otkaza-v-delovom-pisme-na-materiale-posobiy-po-delovoy-korrespondencii.html> (дата обращения: 18.12.2019).