

ЯЗЫКИ НАРОДОВ ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН (С УКАЗАНИЕМ КОНКРЕТНОГО ЯЗЫКА ИЛИ ГРУППЫ ЯЗЫКОВ) / LANGUAGES OF PEOPLES OF FOREIGN COUNTRIES (INDICATING A SPECIFIC LANGUAGE OR GROUP OF LANGUAGES)

DOI: <https://doi.org/10.18454/RULB.2023.43.22>

СРЕДСТВА ВЫРАЖЕНИЯ ВЕЖЛИВОСТИ В СТИЛИЗОВАННОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ (НА МАТЕРИАЛЕ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА)

Научная статья

Зотеева Т.С.^{1,*}

¹ ORCID : 0000-0003-3990-5395;

¹ Саратовский государственный университет генетики, биотехнологии и инженерии имени Н.И. Вавилова, Саратов, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (lady.zoteewa2010[at]yandex.ru)

Аннотация

Статья посвящена анализу средств выражения категории вежливости в стилизованной деловой коммуникации. Материалом для исследования послужили созданные в учебных целях аудиодиалоги, размещенные на Интернет-ресурсе British Council Learn English, моделирующие деловое общение сотрудников и клиентов в официальной обстановке: в офисе, в университете, в магазине, в кафе и т.п. Практический материал был подвергнут лексико-грамматическому, контекстуальному и прагматическому анализу. Исследование поставило цель выявить, какими средствами может быть выражена категория вежливости в стилизованной деловой коммуникации. В статье делается вывод о том, что категория вежливости в исследуемом материале выражается лексическими, грамматическими, интонационными и прагматическими средствами.

Ключевые слова: категория вежливости, деловая коммуникация, средства выражения вежливости.

MEANS OF EXPRESSING POLITENESS IN THE STYLIZED BUSINESS COMMUNICATION (BASED ON THE ENGLISH LANGUAGE)

Research article

Zoteyeva T.S.^{1,*}

¹ ORCID : 0000-0003-3990-5395;

¹ Saratov State University of Genetics, Biotechnology and Engineering named after N.I. Vavilov, Saratov, Russian Federation

* Corresponding author (lady.zoteewa2010[at]yandex.ru)

Abstract

The article is dedicated to the analysis of the means of expressing politeness in the stylized business communication. The material of research is training dialogues uploaded in the Internet resource British Council Learn English. The dialogues simulate business communication of the staff members and clients in official situations such as in the office, at university, in a supermarket, in a café. The practical material was submitted to lexico-grammatical, contextual and pragmatic analysis. The aim of the research is to elicit the ways of expressing politeness in the stylized business communication. The article concludes that politeness in the stylized business communication can be expressed by lexical, grammatical, intonational and pragmatic means.

Keywords: category of politeness, business communication, means of expressing politeness.

Введение

Категория вежливости является универсальной ценностью, присущей большинству культур. Современные лингвисты подвергают анализу теории лингвистической вежливости (linguistic politeness), ранее предложенные учеными и выдвигают свои собственные положения. Так, Дж. Калпепер считает, что категория вежливости включает в себя как лингвистическую, так и экстралингвистическую (поведенческую) составляющую, определяя ее термином *behavioural form*. Он также обращает внимание на важность контекста коммуникации для трактовки ситуации общения как вежливой. Например, известный лингвистический маркер вежливости *please*, используемый в высказывании *Go to hell, please* не превращает данное высказывание в вежливую просьбу [13].

Е.Ю. Шенберг, подчеркивая многогранность категории вежливости, предлагает разграничивать узкое и широкое понимание вежливости. Характеристика определенного высказывания трактуется как узкое понимание вежливости, вежливость в широком смысле понимается как категория речевого поведения, проявляющаяся в выборе и реализации определенных лингвистических средств, таких как лексическое наполнение, синтаксические структуры, интонационный рисунок [7, С. 129].

Шабан А. определяет вежливость как целостную социально-этическую коммуникативную категорию, обладающую универсальными и культурно-специфическими характеристиками [6, С. 6].

Методы и принципы исследования

Материалом для исследования послужила стилизованная деловая коммуникация, а именно созданные в учебных целях аудиодиалоги, моделирующие деловое общение сотрудников и клиентов в официальной обстановке: в офисе, в университете, в магазине, в кафе и т.п. Аудиоматериал, размещенный на Интернет-ресурсе British Council Learn English [12], был подвергнут лексико-грамматическому, контекстуальному и прагматическому анализу. Всего

проанализировано 50 диалогов. Исследование поставило цель выявить, какими средствами может быть выражена категория вежливости в стилизованной деловой коммуникации.

Основные результаты

В деловой коммуникации с помощью вежливости проявляется стремление оказать положительное воздействие на адресата и достичь успешного перлокутивного эффекта. Деловая коммуникация является одним из видов институционального общения, т.к. коммуниканты принадлежат к определенному социальному институту, находятся при исполнении служебных обязанностей и подвергаются разграничению по социальному статусу [4, С. 63]. Ветринская В.В., Полякова Н.В., Шабанова В.П. считают, что следование определенной социальной роли в рамках делового общения предполагает, что категория вежливости будет служить залогом успешной деловой коммуникации [2, С. 351]. По мнению Н.А. Карабань, вежливость является важнейшим компонентом любого общения, организующим и регулирующим коммуникативный процесс [5, С. 92].

При анализе материала нами было выявлено, что вежливость может выражаться различными средствами: лексическими, грамматическими, интонационными и прагматическими.

Лексические средства выражения вежливости в проанализированном материале включают в себя корпус слов, входящих в состав единиц речевого этикета. С высокой частотностью употребляются лексемы *please, thanks, hello, sorry, good-bye*. Например:

Student: Hello.

Librarian: Hello.

Student: Is this the library?

Librarian: Yes, it is. Quiet, please.

Student: Oh, sorry [14].

Использование слов, входящих в систему единиц речевого этикета представляется нам вполне закономерным, т.к. созданные в учебных целях диалоги призваны показать образцы коммуникации в официально-деловой обстановке с употреблением маркеров вежливости, функционирующих в данном языковом коллективе.

Грамматические средства выражения вежливости зачастую используются для построения высказываний, актуализирующих просьбы. Это вопросительные или повествовательные предложения, которые функционируют в качестве косвенных просьб. В исследовании, проведенном нами ранее, мы доказываем, что в современном англоязычном сообществе установившейся нормой вежливости является предпочтительное использование косвенных, а не прямых просьб, построенных на основе побудительных предложений [3]. А. Вежбицкая пишет о том, что в современном англоязычном языковом коллективе существуют определенные коммуникативные «сценарии», запрещающие оказывать прямое воздействие на собеседника и рекомендующие использовать косвенные коммуникативные средства для побуждения адресата к действию [1, С. 149]. Например, в ситуации просьбы начальника к подчиненному: *Can you send an e-mail to the customer? Can you invite everyone to the next team meeting?* [10]. Просьба клиента, заказывающего столик в ресторане: *Hi, I called earlier to book a table for four and I was wondering if I can make it for six instead... Is it possible to change the time as well?* [11]. Следует отметить, что для усиления воздействия на адресата, в одном высказывании могут использоваться одновременно и лексические, и грамматические средства выражения вежливости: *Can I book a table for tomorrow night, please?* [11].

Интонационные средства выражения вежливости в нашем материале зарегистрированы, как правило, в использовании восходящего тона в различных ситуациях общения, например, в ситуации знакомства студентов-первокурсников друг с другом:

- So, hi. I'm Cara. And you are?

- Robert.

- *Selim.*

- *Nice to meet you!*

- *You too [15].*

Восходящая интонация, используемая в просьбах при произнесении маркера вежливости *please*, призвана еще раз подчеркнуть ненавязчивое воздействие на адресата, например, в коммуникации клиента кафе и официанта:

- *I'm afraid we only have bottled juices.*

- *Oh, then, I'll have an apple juice instead, please.*

- *Here you go. That's £3,50, please [16].*

Прагматическими средствами выражения вежливости мы предлагаем называть такие высказывания, которые направлены на поддержание коммуникации в доброжелательном русле, например, показывающие заинтересованность в беседе, поощряющие собеседника к продолжению коммуникации, выражающие одобрение, понимание, сочувствие или другие позитивные эмоции. Например, в ситуации обсуждения проекта сотрудниками офиса:

- *Thanks everyone for coming to this project meeting....*

- *So, what do we need to do, and by when?*

- *Good questions, Barbara. We have a number of key deliverables to discuss so it's essential we're all in agreement about roles and responsibilities and also the timelines we're working to.*

- *Great.*

- *Yes, it's good to get this clear [9].*

В приведенном примере наглядно представлены реплики согласия собеседников друг с другом, что показывает стремление коммуникантов к кооперативному общению.

В ситуации собеседования при приеме на работу сотрудник кадровой службы демонстрирует внимательное доброжелательное слушание с помощью реплик *I see, I see what you mean, go on:*

Maria: Also, I'm used to taking a very personal approach to employee development. I realize that such an approach with 2,000 staff members will have to happen in a different way, but I bring many ideas with me that can be replicated on a larger scale.

Interviewer: I see what you mean. Right, so, do you have any questions for me?

Maria: Um, I think, we've covered many of the areas I had wanted to address. I have two quick questions though.

Interviewer: Go on [8].

Заключение

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что в деловой коммуникации, стилизованной в учебных целях, значительное внимание уделяется категории вежливости и средствам ее выражения, используются лексические, грамматические, интонационные и прагматические средства выражения вежливости.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. Вежбицкая А. Англоязычные сценарии против «давления» на других людей и их лингвистические манифестации / А. Вежбицкая // Жанры речи. — Саратов: ИЦ «Наука», 2007. — Вып. 5. Жанр и культура. — С. 131 – 159. — URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_36518355_84635293.pdf (дата обращения: 04.05.2023).
2. Ветринская В.В. Категория вежливости как залог успешной деловой коммуникации: лингвистический аспект (на материале немецкого и французского языков) / В.В. Ветринская, Н.В. Полякова, В.П. Шабанова // Филологические науки. Вопросы теории и практики. — 2019. — Т. 12. — Вып.12. — С. 351 – 356. — URL: https://www.gramota.net/articles/issn_1997-2911_2019_12_71.pdf (дата обращения: 04.05.2023).
3. Зотева Т.С. Принцип вежливости и функционирование английских косвенных просьб: диахронный анализ / Т.С. Зотева // Функционирование языковых единиц в аспекте социолингвистики и лингвокультурологии: [кол. монография] // под ред. А.А. Зарайского. — Саратов: Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2018. — С. 123 – 130. — URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_32657106_16110818.pdf (дата обращения: 06.05.2023).
4. Зотева Т.С. Функционирование стилистических средств выражения невежливости в деловом дискурсе (на материале американского сериала «Офис») / Т.С. Зотева // Перевод. Язык. Культура: материалы XIII Междунар. науч.-практ. конф. 20 – 21 мая 2022 г. // отв. ред. И.Л. Гарбар. — СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2022. — С. 62 – 67. — URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_50044737_79606301.pdf (дата обращения: 06.05.2023).
5. Карабань Н.А. Роль категории вежливости в письменных жанрах делового общения / Н.А. Карабань // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. — 2010. — № 5 (49). — С. 92 – 95. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-kategorii-vezhlivosti-v-pismennyh-zhanrah-delovogo-obshcheniya/viewer> (дата обращения: 04.05.2023).
6. Шабан А.К.М. Средства вербализации вежливости в деловом дискурсе: универсальное и культурно-специфическое (на материале английского, арабского и русского языков): спец. 10.02.19 «Теория языка»: дис. ...канд. филол. наук / Шабан Абдулджабар Кадим Махди. — Челябинск, 2020. — 192 с. — URL: https://www.csu.ru/Shared%20Documents/Shaban_A_Dissertation.pdf?ysclid=lc5yf5nxw7582392795 (дата обращения: 06.05.2023).
7. Шенберг Е.Ю. К проблеме определения категории вежливости в лингвистике (на материале работ американских и британских ученых) / Е.Ю. Шенберг // Вестник Челябинского государственного университета. — 2013. — № 14 (305). — С. 126 – 130. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-opredeleniya-kategorii-vezhlivosti-v-lingvistike-na-materiale-rabot-amerikanskih-i-britanskih-uchenyh> (дата обращения: 04.05.2023).
8. A job interview. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/c1-listening/job-interview> (accessed: 15.05.2023).
9. A project management meeting. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/c1-listening/project-management-meeting> (accessed: 15.05.2023).
10. A request from your boss. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/request-your-boss> (accessed: 20.05.2023).
11. Booking a table. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/booking-table> (accessed: 20.05.2023).
12. British Council Learn English. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening> (accessed: 04.05.2023).
13. Culpeper J. Politeness and Impoliteness / J. Culpeper // Sociopragmatics. Vol. 5 of Handbooks of Pragmatics // ed. by W. Bublitz, A.H. Jucker, K.P. Schneider. — Berlin: Mouton de Gruyter, 2011. — P. 391 – 410. — URL: https://www.academia.edu/8383169/Politeness_and_Impoliteness (accessed: 04.05.2023).
14. Finding the library. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/finding-library> (accessed: 04.05.2023).

15. Meeting other students. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/meeting-other-students> (accessed: 20.05.2023).

16. Ordering in a café. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/ordering-cafe> (accessed: 20.05.2023).

Список литературы на английском языке / References in English

1. Vezhbickaya A. Angloyazychnye scenarii protiv «davleniya» na drugih lyudej i ih lingvisticheskie manifestacii [English-language Scenarios against "Pressure" on Other People and Their Linguistic Manifestations] / A. Vezhbickaya // ZHany rechii [Genres of Speech]. — Saratov: IC «Nauka», 2007. — No. 5. ZHany i kul'tura [ZHany i kul'tura]. — p. 131 – 159. — URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_36518355_84635293.pdf (accessed: 04.05.2023) [in Russian].

2. Vetrinskaya V.V. Kategoriya vezhливости kak zalог uspešnoj delovoj kommunikacii: lingvisticheskiy aspekt (na materiale nemeckogo i francuzskogo yazykov) [The Category of Politeness as a Guarantee of Successful Business Communication: Linguistic Aspect (based on the material of German and French)] / V.V. Vetrinskaya, N.V. Polyakova, V.P. SHabanova // Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki [Philological Sciences. Questions of Theory and Practice]. — 2019. — V. 12. — No. 12. — p. 351 – 356. — URL: https://www.gramota.net/articles/issn_1997-2911_2019_12_71.pdf (accessed: 04.05.2023) [in Russian].

3. Zoteeva T.S. Princip vezhливости i funkcionirovanie anglijskih kosvennyh pros'b: diahronnyj analiz [The Principle of Politeness and the Functioning of English Indirect Requests: Diachronic Analysis] / T.S. Zoteeva // Funkcionirovanie yazykovykh edinic v aspekte sociolingvistiki i lingvokul'turologii [Functioning of Linguistic Units in the Aspect of Sociolinguistics and Linguoculturology]: [collective monograph] // ed. by A.A. Zarajskiy. — Saratov: Saratov Socio-Economic Institute (branch) Plekhanov Russian University of Economics, 2018. — p. 123 — 130. — URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_32657106_16110818.pdf (accessed: 06.05.2023) [in Russian].

4. Zoteeva T.S. Funkcionirovanie stilisticheskikh sredstv vyrazheniya nevezhливости v delovom diskurse (na materiale amerikanskogo seriala «Ofis») [The Functionalization of Stylistic Means of Expressing Impoliteness in Business Discourse (based on the material of the American TV series "Office")] / T.S. Zoteeva // Perevod. YAzyk. Kul'tura: materialy XIII Mezhdunar. nauch.-prakt. konf. 20 – 21 maya 2022 g. [Translation. Language. Culture: materials of the XIII Century Scientific-Practical. Conf. May 20 – 21, 2022] // responsible ed. I.L. Garbar. — SPb.: LSU named after A.S. Pushkin, 2022. — p. 62 – 67. — URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_50044737_79606301.pdf (accessed: 06.05.2023) [in Russian].

5. Karaban' N.A. Rol' kategorii vezhливости v pis'mennyh zhanrah delovogo obshcheniya [The Role of the Category of Politeness in the Written Genres of Business Communication] / N.A. Karaban' // Izvestiya Volgogradskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta [Proceedings of the Volgograd State Pedagogical University]. — 2010. — № 5 (49). — p. 92 – 95. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-kategorii-vezhливости-v-pismennyh-zhanrah-delovogo-obscheniya/viewer> (accessed: 04.05.2023) [in Russian].

6. SHaban A.K.M. Sredstva verbalizacii vezhливости v delovom diskurse: universal'noe i kul'turno-specificheskoe (na materiale anglijskogo, arabskogo i russkogo yazykov): spec. 10.02.19 «Teoriya yazyka» [The Place of Verbalization in the Business World: University and Cultural and Educational (based on the material of English, Arabic and Russian): spec. 10.02.19 "Theory of Language"]: dis. ...PhD in Philology / SHaban Abduldzhabbar Kadim Mahdi. — Chelyabinsk, 2020. — 192 p. — URL: https://www.csu.ru/Shared%20Documents/Shaban_A_Dissertation.pdf?ysclid=lc5yf5nxw7582392795 (accessed: 06.05.2023) [in Russian].

7. SHenberg E.YU. K probleme opredeleniya kategorii vezhливости v lingvistike (na materiale rabot amerikanskih i britanskih uchenykh) [On the Problem of Defining the Category of Politeness in Linguistics (based on the works of American and British scientists)] / E.YU. SHenberg // Vestnik CHelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta [Bulletin of Chelyabinsk State University]. — 2013. — № 14 (305). — p. 126 – 130. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-opredeleniya-kategorii-vezhливости-v-lingvistike-na-materiale-rabot-amerikanskih-i-britanskih-uchenykh> (accessed: 04.05.2023) [in Russian].

8. A job interview. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/c1-listening/job-interview> (accessed: 15.05.2023).

9. A project management meeting. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/c1-listening/project-management-meeting> (accessed: 15.05.2023).

10. A request from your boss. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/request-your-boss> (accessed: 20.05.2023).

11. Booking a table. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/booking-table> (accessed: 20.05.2023).

12. British Council Learn English. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening> (accessed: 04.05.2023).

13. Culpeper J. Politeness and Impoliteness / J. Culpeper // Sociopragmatics. Vol. 5 of Handbooks of Pragmatics // ed. by W. Bublitz, A.H. Jucker, K.P. Schneider. — Berlin: Mouton de Gruyter, 2011. — P. 391 – 410. — URL: https://www.academia.edu/8383169/Politeness_and_Impoliteness (accessed: 04.05.2023).

14. Finding the library. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/finding-library> (accessed: 04.05.2023).

15. Meeting other students. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/meeting-other-students> (accessed: 20.05.2023).

16. Ordering in a café. — URL: <https://learnenglish.britishcouncil.org/skills/listening/a1-listening/ordering-cafe> (accessed: 20.05.2023).