

## ДИСКУРСОЛОГІЯ: СЕМАНТИКА І ПРАГМАТИКА

УДК 821.111'22

**ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ  
НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМПОНЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ  
В АНГЛОМОВНОМУ ДІЛОВОМУ ДІАЛОГІЧНОМУ ДИСКУРСІ**

*Л.В. Солощук, докт. філол. наук (Харків)*

У статті розглядається організація англomовного ділового діалогічного спілкування з урахуванням взаємодії комунікативних компонентів різних кодових систем – вербальної та невербальної. Проаналізовано особливості та закономірності їх використання у різних комунікативних умовах.

**Ключові слова:** діловий діалогічний дискурс, вербальний, невербальний, комунікативний.

**Солощук Л.В. Особенности функционирования невербальных компонентов коммуникации в англоязычном деловом диалогическом дискурсе.** В статье рассматривается организация англоязычного делового диалогического дискурса с учетом взаимодействия коммуникативных компонентов разных кодовых систем – вербальной и невербальной. Проанализированы особенности и закономерности их использования в различных коммуникативных условиях.

**Ключевые слова:** деловой диалогический дискурс, вербальный, невербальный, коммуникативный.

**Soloshchuk L.V. Peculiarities of the Functioning of Non-verbal Communicative Components in the English Business Dialogical Discourse.** The organisation of English business dialogic discourse in this article is investigated in the aspect of interaction of communicative components belonging to different code systems – verbal and non-verbal. The peculiarities and patterns of their relationship are established.

**Key words:** business dialogic discourse, verbal, non-verbal, communicative.

Найважливішою ознакою сучасної функціонально-комунікативно зорієнтованої лінгвістики є виділення нових типів об'єктів та суттєва парадигмальна "переорієнтація" об'єктів, що є давно відомими у науці про мову, серед яких найширша категорія мовного коду – дискурс. Дискурс відкриває перед дослідниками мови в процесах комунікації нові перспективи вивчення живої інтеракції людей, адже дискурс – це не лише специфічно структурована категорія комунікації, а й така одиниця мовного коду, в межах якої особливим чином виявляється взаємодія семантичного, синтаксичного і прагматичного складників [1, с. 4–10]. Розуміння мови як соціальної форми мовленнєвої поведінки веде

до необхідності аналізу вміння конструювати різні типи дискурсу [18].

Суттєвою частиною життя людей, важливим видом відносин між ними є ділова (або інституціональна) комунікація. Актуальною сферою лінгвістичних досліджень залишаються наукові розвідки щодо встановлення закономірностей організації дискурсивних практик, за допомогою яких люди реалізують повсякденні завдання, що полягають в їхньому функціонуванні як частини великих, скоординованих, інституціалізованих структур [17]. Процес спілкування в діловій сфері є багатограним, що веде до його реалізації в різноманітних формах [6–8; 10]. Використовуючи мову для

організації своєї діяльності, до якої всі ми є залученими, ми маємо справи з різними організаціями в нашому повсякденному житті або як професійні члени цих організацій, або як їх клієнти [13, с. 92]. Інституціональний (діловий) тип дискурсу є діалогічним спілкуванням, що відбувається в професійно-діловій сфері, де один або обидва учасники мають формально закріпленій професійно-діловий статус, що переводить спілкування в ранг офіційного, метою якого є розв'язання ділових проблем, зумовлених тематикою певних інституційно-виробничих сфер. На відміну від особистісно орієнтованого спілкування, предметом якого є характер стосунків між його учасниками, мета ділового дискурсу лежить за межами процесу спілкування. Це така взаємодія людей, яка спрямована на розв'язання конкретного завдання в межах виробничого процесу [3, с. 136], за якої відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом, що передбачає досягнення певного результату або реалізацію певної мети [2, с. 191]. Діловий дискурс має градуальний характер. Ядром цього дискурсу, його базовим різновидом вважаємо таке діалогічне спілкування, у якому обидва учасники наділені офіційним професійно-діловим статусом для ведення комунікативного процесу (колеги по роботі, наприклад). На периферії ділового діалогічного дискурсу є той його різновид, у якому тільки один з учасників має офіційний діловий статус для ведення комунікації.

Характеризуючи діалогічний дискурс в англосаксонському середовищі, слід відзначити, що для англосаксонського типу ділової комунікативної культури великою мірою характерне неформальне спілкування, симетричність відносин між учасниками комунікації, акцент робиться на рівність, що визначається незначною статусною дистанцією, характерною для англосаксонської культури в цілому [16]. Це дозволяє визначити англо-саксонський стиль комунікації як індивідуально-орієнтований, на відмінність від слов'янського стилю, який, внаслідок більш значної статусної дистанції між комунікантами, характеризується більшою формальністю, асиметричністю рольових позицій і може бути названий статусно-орієнтованим. В англосаксонському

середовищі людина, вступаючи у діловий дискурсивний простір у певній соціальній ролі, може реалізувати себе за допомогою використання достатньо широкого діапазону як вербальних, так і невербальних засобів комунікації. Об'єктом цього дослідження є невербальні комунікативні компоненти (НВК) в англосаксонському діловому діалогічному дискурсі. Предметом дослідження є особливості функціонування невербальних комунікативних компонентів, які взаємодіють з вербальними компонентами в англосаксонському діловому діалогічному дискурсі. Метою цієї роботи є виявлення природи й характеру взаємодії невербальних компонентів комунікації з вербальними компонентами у сучасному англосаксонському діловому діалогічному дискурсі на різних етапах його розгортання. Матеріалом дослідження є діалогічні дискурсивні фрагменти, в яких відтворюється ділове спілкування з використанням невербальних компонентів, що дібрані з англосаксонських прозових творів та кіносценаріїв.

Включення відповідних комунікативних дій у суспільні взаємозв'язки, у яких вони реалізуються, робить можливим аналіз функціональних характеристик діалогу. Цілеспрямованість комунікативно-мовленнєвої дії та диференційні соціальні комунікативні стосунки дають можливість розглядати ситуативність комунікативно-мовленнєвої дії як суттєвий чинник. Ця ситуативність відображується насамперед у комунікативних цілях та цілях взаємодії, які визначають основні процеси взаємодії між партнерами по комунікації. В. Франк, поклавши в основу класифікації інтенціональний критерій, виділяє комплементарний, компететивний та координативний типи діалогічного дискурсу [14]. Комплементарний діалогічний дискурс спрямований на покриття дефіциту інформації в одного з партнерів, координативний – на координацію дій комунікантів для досягнення певного перлокутивного ефекту, тобто вони корелюють із кооперативністю намірів у спілкуванні. Компететивний діалогічний дискурс пов'язаний із конкуренцією думок, знань, настанов партнерів по комунікації, тобто він корелює з конфліктно спрямованим спілкуванням, але акцент робиться саме на конкурентності ду-

мок, а не на конфліктній реалізації.

Для інституційного (ділового дискурсу), на наш погляд, провідним є визначення його саме як компетитивного типу дискурсу. Якщо дискурс є “невпорядкованим”, як визначає конфліктний тип дискурсу К. Бріггз [12], то він вже виходить за межі ділового спілкування й може перетворитися на банальну сварку. В ідеалі ділове спілкування, на наш погляд, повинне відповідати “ідеальній мовленнєвій ситуації”, запропонованій Ю. Габермасом [5, с. 189–191], коли комуніканти мають рівні права на виголошення та захист своєї думки й монорозвиток кожної із запропонованих концепцій, при цьому рівноправність у комунікативному процесі забезпечує ефективність спільної справи. Для забезпечення саме такої стратегії спілкування у діловому діалогічному дискурсі має місце більш усвідомлене, контрольоване узгодження комунікантами невербальних компонентів із вербальними та більш суворий контроль як за вербальними, так і невербальними складовими висловлень.

У стереотипній ситуації ділового спілкування дискурсивні особистості, як правило, належать до маргінальної або периферійної сфери дискурсивного оточення, що означає меншу обізнаність співрозмовників з індивідуально означеними НВК один одного [4]. Тому перевага віддається використанню універсальних НВК залежно від етнокультурних особливостей того чи іншого суспільства.

У діловому спілкуванні, де обидва мовці наділені професійно-діловим статусом, успішним стає той, хто має вищий ступінь комунікативної компетентності, яка охоплює адекватну реакцію на контекст ситуації, правильну оцінку співрозмовника, його інтересів, особистісних якостей, уразливості, формування в нього позитивного сприймання власної особистості [11; 15]. Більшість із цих чинників створюється невербальними засобами, і багато залежить від комунікативної компетентності мовця, його вміння коректно інтерпретувати їх та отримати необхідну інформацію, адже мовлення зазвичай потребує мовця, який розуміє, “у чому річ” [9, с. 43]:

- 1) *Two minutes later Anthony was conducted into a sumptuous inner sanctum where he was principally impressed by the immense size and roomy depths of the leather-covered armchairs. Mr. Isaacstein rose to greet him.*  
*“You must forgive my looking you up like this,” said Anthony. “I know that you’re a busy man, and I’m not going to waste more of your time than I can help. It’s just a little matter of business that I want to put before you.”*  
*Isaacstein looked at him attentively for a minute or two out of his beady black eyes...*  
*“It’s about this Herzoslovakian business,” continued Anthony... He noted the momentary flickering of the other’s steady gaze. “The murder of Prince Michael must have rather upset the applecart.”*  
*Mr. Isaacstein raised one eyebrow, murmured “Ah?” interrogatively and transferred his gaze to the ceiling.*  
*“Oil,” said Anthony, thoughtfully surveying the polished surface of the desk. “Wondering thing, oil.” He felt the slight start the financier gave.*  
*“Do you mind coming to the point, Mr. Cade?”*  
*“Not at all. I imagine, Mr. Isaacstein, that if those oil concessions are granted to another company you won’t be exactly pleased about it?”*  
*“What’s the proposition?” asked the other, looking straight at him.*  
*“A suitable claimant to the throne, full of pro-British sympathies.”*  
*“Where have you got him?”*  
*“That’s my business.”*  
*Isaacstein acknowledged the retort by a slight smile, his glance had grown hard and keen.*  
*“The genuine article? I can’t stand for any funny business?”*  
*“The absolute genuine article.”*  
*“Straight?”*  
*“Straight.”*  
*“I’ll take your word for it.”*  
*“You don’t seem to take much convincing?” said Anthony, looking curiously at Herman Isaacstein.*

*“I shouldn’t be where I’m now if I hadn’t learnt to know whether a man is speaking the truth or not,” he replied simply (<http://www.scribd.com/doc/7109127/The-Secret-of-Chimneys>).*

У наведеному прикладі ділового діалогу, мовець, від якого залежить позитивне вирішення питання, реалізує себе практично тільки на невербальному рівні, починаючи з ініціальної стадії спілкування: він вітає співрозмовника у невербальній спосіб (*Mr. Isaacstein rose to greet him*). На змістову частину діалогу, яка містить пояснення щодо теми спілкування, реагує виключно невербально, зберігаючи таким чином час та зусилля, що є необхідним з огляду на жорсткий ритм ділового життя, він нічого не запитує і ніяк не коментує репліки співрозмовника, тільки пильно вдивляється в його обличчя, а питання виражає мімікою та поглядом (*Isaacstein looked at him attentively for a minute or two out of his beady black eyes; the momentary flickering of the steady gaze; Mr. Isaacstein raise done eyebrow, murmured “Ah?” interrogatively and transferred his gaze to the ceiling*). На вербальний рівень мовець переходить тільки “вивчивши” співрозмовника, для того, щоб спонукати його до безпосередньої теми розмови (*Do you mind coming to the point, Mr. Cade?*).

Уміння впливати на людей і керувати ними за допомогою невербальних компонентів є невід’ємною складовою ділового дискурсу як дискурсу компететивного типу. Частотними у цьому випадку є автономно функціонуючі невербальні компоненти, які мають достатній інформативний, інтелектуальний та емоційний потенціал для того, щоб вирішувати судби людей:

2) *Detective Stan Dampsey knew how the world of politics worked. He’d been on the shit end of it much of his life, in the army, on the police force. He had a great loathing for the people who held those positions of power. People who were able to wave a hand, shrug a shoulder, raise an eyebrow, and alter the life of those who were beneath them without a care or afterthought (Hoag:18).*

Схильність вважати, що невербальна комунікація – це завжди спонтанне відображення намірів

та почуттів, є хибною практикою в діловому спілкуванні. Якщо мовці вважатимуть, що невербальні складові спілкування мають тільки спонтанний, підсвідомий характер, вони будуть менш захищеними від невербальних маніпуляцій своїх співрозмовників і, отже, комунікативно уразливими. У діловому дискурсі при вирішенні професійно значущих проблем мовці не можуть дозволити собі користуватися НВК на підсвідомому рівні. У діловому діалогічному дискурсі контрольованими з боку мовців є як вербальні, так і невербальні складові, які використовуються для маніпулювання співрозмовником. Мовці використовують невербальні компоненти для реалізації тактик удавання та хитрування:

3) *“Supposing, for the sake of argument”, Macallister said carefully, “that I was interested. Who is tenants of yours?”*

*“His name is Charles Kohn. He’s an executive with Continental Supplies.”*

*...Macallister was suddenly very interested.*

*Lara went on. “They want to have a big store built here to supply the miners and Lumbermen with equipment”.*

*To Macallister, it had the smell of instant success. “Where did you meet this man?” he asked casually.*

*“He is staying at the boarding house”.*

*“I see. Let me think about it, Lara. We’ll discuss it again tomorrow.”*

*Lara was almost trembling with excitement.*

*“Thank you, Mr. Macallister, you won’t be sorry.” He smiled. “No, I don’t think I will be” (Sheldon : 124).*

У розмові з банкіром власниця готелей намагається переконати його дати їй позику на нове будівництво, в основі стратегії якого лежить мета – вивідати потрібну йому інформацію, щоб самому укласти угоду з власником будівельної компанії. На вербальному рівні він демонструє зацікавленість, готовність іти на поступки, але невербальні компоненти свідчать про те, що це лише елементи тактики хитрування.

Успіх у діловому спілкуванні може забезпечити й антонімічна попередній тактика прямого тис-



ку на партнера, яка зазвичай притаманна соціально та статусно домінантним особистостям, але за певних умов може бути успішною у разі ситуативної домінантності. Вона реалізується прямим закликком до дії та раціональною аргументацією, які підкріплюються невербальними засобами:

4) *“Deal with me, Mr. Gilbreath,” she said imperatively, staring at him. “It’s unrealistic to hope that I can fill enough contracts to come up with that much cash in such a short time.” “That’s hardly my problem.” He tried to keep the gloating tone of his voice. He could almost hear her mind working during the ensuing silence (S. Brown: 153).*

У спілкуванні, провідною рисою якого є компетитивність, перемагає той, хто може продемонструвати впевненість у собі та самоповагу на невербальному рівні:

5) *EDWARD: People aren’t going to respect you unless you respect yourself. The next time someone is rude to you, you stare at them right here.*

*He softly touches her, right between the eyes.*

*EDWARD (cont’d): It’s an old trick I use, especially with bankers. Works every time. Will you try it?*

*VIVIAN (confidently): Okay...*

*(In the shop).*

*VIVIAN (nervous): Hello. Can you help me?*

*The Salesgirl looks Vivian up and down. A pause. Vivian gives her “the stare” and straightens up. We see the Salesgirl’s reaction change.*

*VIVIAN (confidently): I’m looking for a dress, nothing too flashy, not too sexy,*

*Conservative. In a size six.*

*SALESGIRL (uncomfortable under Vivian’s stare): Do... do you have a charge account with us?*

*Vivian smiles and draws out Edward’s American Express card.*

*The Salesgirl nods and quickly moves to a rack of dresses to find Vivian’s size (Pretty Woman – script: 52-53).*

Досвідчений фінансист навчає дівчину “з вулиці”, як за допомогою невербального впливу досягти

своїєї мети. Вона успішно скористалася порадою (*Vivian gives the salesgirl “the stare”*), у результаті чого продавщиця починає діяти за встановленим для неї сценарієм (*the Salesgirl nods and quickly moves*).

Розуміння чужого мовлення визначається загальним досвідом мовців. У стереотипній ситуації ділового спілкування дискурсивні особистості, як правило, належать до маргінальної або периферійної зони дискурсивного оточення один одного [4], що означає лімітовану обізнаність співрозмовників щодо використання індивідуально означених невербальних компонентів. Тому перевага віддається використанню універсальних невербальних компонентів залежно від етнокультурних особливостей того чи іншого суспільства. Перспективним видається дослідження особливостей функціонування індивідуально означених невербальних компонентів комунікації у діловому діалогічному дискурсі, які створюють умови для адекватної інтерпретації мовлення партнера.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Бацевич Ф.С. Дискурсивна прагматика: проблемне поле, дослідницька одиниця / Ф.С. Бацевич // *Studia Linguistica* : зб. наук. пр. Київ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка. – Київ, 2008. – Вип.1. – С. 4–10.
2. Кузин Ф.А. Культура делового общения / Ф.А. Кузин. – М., 1997. – 243 с.
3. Куницына В.Н. Межличностное общение / В.Н. Куницына, Н.В. Казарина, В.М. Погольша. – СПб : Питер, 2003. – 544 с.
4. Солощук Л.В. Вербальні і невербальні компоненти комунікації в англomовному дискурсі : [монографія] / Л.В. Солощук. – Харків : Константа, 2006. – 300 с.
5. Хабермас Ю. Демократия. Разум. Нравственность / Ю. Хабермас. – М. : Academia, 1995. – 244 с.
6. Чрдилели Т.В. Структура, семантика и прагматика делового диалогического дискурса (на материале современного английского языка) : дис. ... канд. филол. наук : 10.02.04 / Чрдилели Татьяна Васильевна. – Харьков, 2004. – 216 с.
7. Чрдилели Т.В. Роль проксемических компонентов в деловом диалогическом дискурсе / Т.В. Чрдилели // *Наукові записки*. – Вип. 96 (1). – Серія Філологічні науки (Мовознавство): у 2 ч. – Кіровоград : РВВ КДПУ ім. Винниченка, 2011. – С. 361–365.
8. Чрдилели Т.В. Аргументативная дискуссия в парадигме деловой коммуникации

ции / Т.В. Чрділели // Вісник Харків. нац. ун-ту імені В.Н. Каразіна. Серія “Романо-германська філологія. Методика викладання іноземних мов”. – 2006. – № 725. – С. 99–102. 9. Якубинский Л.П. О диалогической речи / Л.П. Якубинский // Избранные работы. Язык и его функционирование. – М. : Наука, 1986. – С. 17–58. 10. Яшенкова О.В. Реалізація принципів спілкування у діловій сфері / О.В. Яшенкова // Мовні і концептуальні картини світу : зб. наук. пр. – К. : Київ. нац. ун-т імені Тараса Шевченка, 2002. – № 7. – С. 561–573. 11. Bradac J. Powerful and Powerless Styles of Talk – a Theoretical Analysis of Language and Impression Formation / J. Bradac, R. Street // Research of Language and Social Interaction. – 1989. – V. 23. – P. 195–241. 12. Briggs C. Disorderly Discourse: Narrative, Conflict and Inequality / C. Briggs. – Oxford : New York, 1996. – 296 p. 13. Drew P. Institutional Dialogue / P. Drew, M.-L. Sorjonen // Discourse as Social Interaction. Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. – London : Sage Publications Ltd, 2000. – Vol. 2. – P. 92–118. 14. Franke W. Elementare Dialog strukturen: Darstellung, Analyse, Diskussion / W. Franke. – Tübingen: Niemeyer, 1990. – 183 S. 15. Gibbons P. Powerful versus Powerless Language: Consequences for Persuasion, Impression Formation and

Cognitive Response / P. Gibbons, J. Busch, J. Bradac // Journal of Language and Social Psychology. – 1991. – V. 10. – P. 115–133. 16. Korte B. Body Language in Literature / B. Korte. – Toronto : University Press, 1997. – 323 p. 17. Mumby D.K. Organizational Discourse / D.K. Mumby, R.P. Clair // Discourse as Social Interaction. Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. – London : Sage Publications Ltd, 2000. – Vol. 2. – P. 181–205. 18. Vanderveken D. Formal Pragmatics of Non Literal Meaning / D. Vanderveken // Pragmatik of Linguistische Berichte. – 1997. – Vol. 8. – P. 324–341.

#### ДЖЕРЕЛА ІЛЮСТРАТИВНОГО МАТЕРІАЛУ

1. Brown S. Slow Heat in Heaven / S. Brown. – New York : Warner Books, Inc., 2001. – 456 p.
2. Christie A. The Secret of Chimneys [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.scribd.com/doc/7109127/The-Secret-of-Chimneys>.
3. Hoag T. Prior Bad Acts / T. Hoag. – New York : A Bantam Book, 2007. – 525 p.
4. Pretty Woman. – Screenplay by J. Lawton, S. Metcalfe [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.awesomefilm.com/script/>. – 99 p.
5. Sheldon S. The Stars Shine Down / S. Sheldon. – New York: Pan, 1995. – 798 p.