

УДК 65.012.61

МЕТАКОМУНІКАТИВНІ ПИТАННЯ ЯК СКЛАДНИК ПРОФЕСІЙНОГО ДИСКУРСУ

Грабовська І. В.

Стаття виконана в ракурсі антропоцентричної лінгвістичної парадигми. Вона присвячена вивченю семантичного та комунікативно-функціонального аспекту метакомунікативних питань у мовленні обслуговуючого персоналу. У роботі увага акцентується на тому, що специфіка професійного дискурсу обслуговуючого персоналу передбачає широке використання фатичної метакомунікації. Розглядаються етапи встановлення та завершення мовленнєвого контакту за допомогою метакомунікативних питань. Досліджуються формальні та неформальні метакомунікативні питання. Такі питання є важовою частиною мовленнєвого етикету професійного дискурсу обслуговуючого персоналу.

Ключові слова: антропоцентрична лінгвістична парадигма, семантичний, комунікативно-функціональний, метакомунікальний, професійний дискурс.

Статья выполнена в ракурсе антропоцентрической лингвистической парадигмы. Она посвящена изучению семантического и коммуникативно-функционального аспекта метакоммуникативных вопросов в речи обслуживающего персонала. В работе внимание акцентируется на том, что специфика профессионального дискурса обслуживающего персонала предусматривает широкое использование фатической метакоммуникации. Рассматриваются этапы установления и завершения речевого контакта с помощью метакоммуникативных вопросов. Исследуются формальные и неформальные метакоммуникативные вопросы. Такие вопросы являются весомой частью речевого этикета профессионального дискурса обслуживающего персонала.

Ключевые слова: антропоцентрическая лингвистическая парадигма, семантический, коммуникативно-функциональный, метакоммуникальный, профессиональный дискурс.

The article is written within the anthropocentric linguistic paradigm. The paper examines semantic and communicative-functional aspect of metacommunicative questions in the speech of service personnel. The work focuses on the fact that specificity of professional discourse in the sphere of service personnel provides an extensive use of phatic metacommunication. The stages of establishing and terminating speech contact are analyzed. The article also investigates formal and informal metacommunicative questions. Such questions are an integral part of speech etiquette in professional discourse of personnel.

Key words: anthropocentric linguistic paradigm, semantic, communicative-functional, metakommunikative, professional discourse.

Сьогодні мовленнєва діяльність розглядається крізь призму антропоцентризму – наукові об'єкти вивчаються з позиції їх ролі для людини. Антропоцентричний підхід передбачає не лише врахування інтенцій адресанта, але й орієнтацію на адресата, тобто взаємодію комунікантів у конкретній комунікативній ситуації з дотриманням ними етикетної мовленнєвої поведінки [3, с. 93; 5, с. 75]. Етикетна мовленнєва поведінка – це насамперед ввічливе

спілкування, встановлення доброзичливих людських відносин, які є основою для втілення принципу контактостановлення, пов'язаного з необхідністю зробити посильний “вклад в розмову в тій ситуації, в якій ця розмова відбувається, з допустимим завданням чи напрямом розмови, в якій ви берете участь” [12, с. 41].

У ситуації контакту необхідний вклад у розмову, окрім пропозиціонально значущого, інформативно

важливого, здійснюється за допомогою контактостановлюючих та контактотримуючих засобів мови. Услід за М.-Л.А.Драздаускене [1, с. 3–4], до числа ситуацій контакту ми відносимо наступні: знайомство, перебування разом на заході, вечірці, у друзів і знайомих, публічних місцях відпочинку (кафе, ресторан, театр), під час розмови по телефону, перебування разом у будні (у батьківському домі, квартирах доньок тощо), поїздки у потязі, зустрічі на вулиці, у картинній галереї, бібліотеці, автомобілі тощо.

Існує ціла система мовних засобів, спеціально призначених для розвитку мовленнєвого контакту в спілкуванні. Вони виконують функцію фатичної метакомунікації. З-поміж інших до числа мовних засобів у функції фатичної метакомунікації ми відносимо метакомунікативні питання. Саме вживання метакомунікативних питань на стадії встановлення та завершення мовленнєвого контакту є об'єктом нашого дослідження. Предметом аналізу є семантичний та комунікативно-функціональний аспект метакомунікативних питань, що спостерігається в професійному дискурсі, в нашему випадку, у мовленні обслуговуючого персоналу, з метою встановлення і завершення мовленнєвого контакту, і які тим самим реалізують метакомунікативну функцію в англомовному діалогічному дискурсі. Мета дослідження – розглянути два етапи інтеракції за допомогою метакомунікативних питань як засобів їх реалізації.

Фатична метакомунікація – це регулятивні мовленнєві дії, які виконуються на користь адресата і тим самим підтримують його репутацію. Вони допомагають комунікантам у досягненні компромісу в спілкуванні та уникненні конфлікту і є важливою умовою ефективності спілкування. Фатична метакомунікація спрямована на гармонізацію мовленнєвої взаємодії комунікантів та задоволення комунікативних потреб адресата відповідно до соціально-культурних та прагматичних конвенцій спілкування.

На погляд деяких дослідників, фатична метакомунікація орієнтована на створення атмосфери психологічного комфорту й доброзичливих стосунків між комунікантами і так зване соціальне “пестування” [9, с. 25]. Е.Берн розуміє під “пестуванням” будь-який мовленнєвий акт, який підкреслює визнання присутності іншої людини. Таку ж функцію виконують і “словесні поглядкування”, які представлені переважно стереотипними висловленнями мовленнєвого етикету [7]. Зазвичай сюди відносяться привітання, поздоровлення, компліменти, питання типу “How is it going on?” Вони є метакомунікативними за природою, адже не передбачають отримання інформації про реальний стан справ співрозмовника, а слугують засобом встановлення контакту.

Такі питання ми, услід за Т.Чхетіані [8], визнаємо як метакомунікативні. Метакомунікативні питання відрізняються від власне питань тим, що вони не містять запиту пропозиціонально значущої інформації. Метакомунікативні питання – це питальні за своєю формою речення, за допомогою яких співрозмовники вирішують проблему встановлення, підтримування та завершення мовленнєвого

контакту. За Е.Гоффманом, призначення метакомунікативних питань полягає в отриманні респонсивної реакції (*response*), а не інформативної відповіді (*reply*) [11, с. 35]. Респонсивні реакції є каналом зворотного зв’язку (*back channel feedback*), який сигналізує про те, що співрозмовник слухає і погоджується з твердженням мовця. Респонсивні реакції типу *uh-huh*, *yes* не призводять до чергування комунікативної ролі, а навпаки, стверджують право мовця продовжувати розмову. Це пояснюється тим, що в діадичній інтеракції, коли мовець продовжує розмову, слухач не може залишатися мовчазним. Він повинен реагувати так, щоб засвідчити свою зацікавленість у тому, що повідомляється. Функцію респонсивних реакцій часто виконують метакомунікативні питання. Метакомунікативні питання ще називають пом’якшувальними, заспокійливими питаннями (*mitigators*), за допомогою яких у деяких ситуаціях мовці намагаються знизити категоричність мовлення, зробити спілкування ввічливим, делікатним, емоційно м’яким, що сприяє розвитку мовленнєвого контакта [10]. В цьому проявляється фатична функція метакомунікативних питань. Наприклад, до фатичних метакомунікативних питань на стадії встановлення мовленнєвого контакту відносяться розпитування про стан здоров’я “How are you?”, коментарі про погоду “Dull morning, isn’t it?”, розпитування про найважливіші очевидні речі, які фактично є формулами привітання “How do you do?” “Where do you come from?”

Метакомунікативні питання є яскраво вираженим прикладом стандартизованої мовленнєвої поведінки, яка втілюється у стереотипах. Як відомо, мовні стереотипи – це індексальні одиниці, стійкі висловлення, які виникають постійно в абсолютно однаковій формі за одних і тих самих умов [4; 6]. Такими мовними стереотипами у нашему дослідженні є метакомунікативні питання типу “Nice weather, isn’t it?” “How’s life treating you?” “Shall I call you some day?” Розглянемо їх конкретно на двох стадіях спілкування, а саме у функції контактостановлення та контактозавершення в професійному дискурсі, пов’язаного зі сфери обслуговування.

У сфері обслуговування ввічливість зараховується до професійних вимог і якостей людини. В ній культура спілкування є життєво важливою, тому що при недотримуванні правил увічливості працівника звільнюють з роботи. Рівень володіння мовленнєвим етикетом та уміння користуватися мовними стереотипами в процесі спілкування визначають рівень професійної придатності спеціалістів, які працюють з людьми, знаходяться з ними у постійному kontaktі. Це, перш за все, стосується таких працівників сфери обслуговування, як менеджери, продавці в магазинах, аптеках, офіціанти в ресторанах тощо anthropocentric linguistic paradigm, semantic, communicative-functional, metakommunikal’nyy, professional diskurs [7].

Метакомунікативна обізнаність (awareness) [13, с. 110] виявляється у мовленнєвому етикеті як знання соціальних правил у мові (слова та висловлення, що відповідають конкретній ситуації спілкування, манера ведення розмови тощо). Так, дослідження категорії ввічливості показали, що

жоден англійський інформант не вважає можливим звертатися до офіціанта у наказовому способі, навіть зі словом *please* типу “*Bring me the menu, please.*” При опитуванні майже всі англійські інформанти (98%) вважають питальні речення найбільш можливою формою звертання. Звертаючись до офіціанта у питальній формі “*Could I see the menu, please?*”, мовець більш-менш автоматично ставить вище інших цінність особистісної автономії адресата. Він говорить так, начебто не знає, чи принесе йому меню офіціант чи ні, начебто він визнає, що офіціант – вільна людина, у якої є вибір задоволити чи не задовольнити прохання відвідувача ресторану [2, с. 2].

На стадії встановлення мовленнєвого контакту велику роль відіграє регулятивна діяльність, адже протягом стадії контактостановлення комуніканти закладають основи подальшої взаємодії, демонструють свою готовність чи неготовність підтримувати інтеракцію. Ця регулятивна діяльність здійснюється, з-поміж інших, засобами контактостановлюючих метакомунікативних питань і виявляється в тому, щоб привернути увагу співрозмовника. Метакомунікативні питання на стадії контактостановлення формують соціальну, міжособистісну і тематичну платформу інтеракції.

За ознакою прийнятності вживання метакомунікативних питань у тій чи іншій соціальній ситуації професійного дискурсу можна виділити формальні та неформальні метакомунікативні питання. До формальних метакомунікативних питань обслуговуючого персоналу для встановлення мовленнєвого контакту можна віднести питання типу “*Can I help you?*” “*What can I do for you?*” “*Would you like to look around?*” “*Is there something specific I could help you with?*” Формальні метакомунікативні питання найбільш природно звучать у професійному дискурсі, оскільки тут великого значення набуває параметр “соціальна дистанція” між комунікантами, наприклад:

(1) *Indian Grocer: “Miss, can I help you?” the man standing at the cash register asked. “You like some video? We have subtitled versions, Miss,” the man continued.*

Miranda: “No,” Miranda said. “Thank you, no” [15, c. 109].

Індійський торговець бакалійними товарами для встановлення мовленнєвого контакту з відвідувачкою його магазину молодою американкою Мірандою вживає формальне метакомунікативне питання “*Can I help you?*” Помітивши, що дівчина розглядає поліці з відеокасетами, торговець пропонує їй придбати відео з субтитрами. Ця пропозиція супроводжується шанобливим звертанням *Miss*, що, на його думку, повинно було викликати позитивну реакцію адресата. Проте Міранда відмовляється від його допомоги тому, що зйшла до магазину не з метою придбати щось конкретно, а з метою ознайомчої прогулянки по країні, в якій перебувала.

До неформальних метакомунікативних питань обслуговуючого персоналу на стадії встановлення контакту можна віднести питання “*How are you?*” “*How are you doing?*” “*How are things going?*” тощо, які є розпитуваннями про стан справ чи здоров'я. Вони функціонують у професійному дискурсі за певної міжособистісної близькості партнерів по

комунікації – серед знайомих та друзів. Неформальні метакомунікативні питання призначенні для регулювання емоційності діалогічного дискурсу і визначають його тональність. Розпитування про стан справ чи здоров'я пов'язані з вторгненням в особистий простір співрозмовника, і в ситуації, коли адресат прихильно налаштований до свого партнера по комунікації, іх вживання призводить до скорочення дистанції між співрозмовниками:

(2) *Jack Torrance: A little slow tonight, isn't it?*

Lloyd (bartender): Yes, it is, Mr. Torrance. What will it be?

Jack Torrance: So here's what: you slip me a bottle of bourbon ... a little glass and some ice.

Lloyd: How are things going, Mr. Torrance?

Jack Torrance: Things could be better. Things could be a whole lot better.

Lloyd: I hope it's nothing serious.

Jack Torrance: Nothing serious [16].

Джек Торренс, частий відвідувач бару, вживає метакомунікативне розділове питання “*A little slow tonight, isn't it?*”, щоб зав'язати розмову зі своїм знайомим, барменом Ллойдом, що радше є не запитанням, а повідомленням-припущенням інформації, на яке хоче отримати підтвердження з боку бармена щодо того, що відвідувачів того вечора було мало і торгівля йшла погано. Бармен за допомогою метакомунікативного питання “*How are things going, Mr. Torrance?*” виявляє інтерес до співрозмовника і визначає саму ситуацію спілкування як таку, що сприяє тривалій взаємодії. Це питання бармен доповнює офіційним звертанням *Mr. Torrance*, підкреслюючи цим самим вищий соціальний статус адресата та своє шанобливе ставлення до нього як замовника і залежний свій як обслуговуючого персоналу.

Завершення мовленнєвого контакту, так само як і встановлення мовленнєвого контакту, є ритуалізованою стадією спілкування, дзеркально протилежно встановленню, яка має свій набір конвенційних стереотипних одиниць – метакомунікативних питань, – за допомогою яких завершується процес комунікації. На стадії прощання один зі співрозмовників інформує партнера по спілкуванню про необхідність завершити комунікативну взаємодію. Відбувається обмін прощальними формулами і розмикання фізичного каналу зв'язку. Метакомунікативні питання вживаються на даній стадії з метою регулювання емоційного та соціально-етичного контакту, пом'якшення моральної шкоди, яка завдається фактом розлуки, зміцнення доброзичливих стосунків або встановлення нових можливих контактів по закінченню терміну розлуки.

До формальних метакомунікативних питань обслуговуючого персоналу для завершення мовленнєвого контакту можна віднести питання типу “*Is everything okay?*” “*Can I be of any further help?*” “*Can I do anything more for you?*” “*Did you like being here?*” Вживаючи дане питання, адресант намагається створити сприятливу платформу для майбутніх інтеракцій:

(3) *Waiter: Is everything all right, Miss?*

Maggie: Oh, sure. It was fine. Thank you. Can I have the check, please? [14, c. 49].

Офіціант, бажаючи додогодити відвідувачці за кладу Метті та підкреслюючи її вищий соціальний статус, під час завершення мовленнєвого контакту

вживає формальне метакомунікативне питання “*Is everything all right, Miss?*” Метідякує йому та просить принести рахунок, що слугує маркером входження в заключну стадію спілкування.

До неформальних метакомунікативних питань обслуговуючого персоналу на стадії завершення контакту можна віднести питання типу “*Did you enjoy the meal?*” “*And how were the lobster tails?*” “*Hope a chocolate cake met your expectations?*” “*Hope to see you again in a not too distant future?*” та подібні, які підсумовують інтеракцію обслуговуючого персоналу з відвідувачами. Неформальні метакомунікативні питання вживаються на даній стадії з метою регуляції експресивного компонента комунікативної ситуації, оскільки адресант ставить перед собою завдання поліпшити та закріпити міжособистісні стосунки, викликати у співрозмовника позитивну емоційну реакцію, задоволення:

(4) Waiter: *And how were the lobster tails?*

Caitlin: *It was fine, thanks.*

Waiter: *The lady was enjoying the Montrachet. And sir, the Margaux. I hope it met your expectations? [pours wine to each glass]*

Jason: *It was terrific. Thank you.*

Waiter: *We don't get too many requests for the '78. It's a bit too pricey for some of our patrons. I'll just leave this with you then [leaves the bill]* [17].

Офіціант вживає метакомунікативні питання “*And how were the lobster tails? I hope it met your*

expectations?” як репліки для завершення мовленнєвого контакту. Відвідувачі висловлюють своє задоволення від спожитих страв (“*It was fine.*” “*It was terrific.*”), додаючи формулу вдячності *thank you* з метою демонстрації своєї позитивної оцінки обслуговуванню. Останньою реплікою (“*We don't get too many requests for the '78. It's a bit too pricey for some of our patrons.*”) офіціант висловлює комплімент відвідувачам, чим робить фінальну спробу здобути прихильність співрозмовників.

Як бачимо з попередніх прикладів, спілкування обслуговуючого персоналу має зазвичай формальний характер. Проте можливі і винятки – у спілкуванні обслуговуючого персоналу з постійними клієнтами, які віддають перевагу тому чи іншому закладу і тривалий час відвідують його, а також у ситуації, коли клієнт є знайомим чи другом. У такому разі обслуговуючий персонал може спілкуватися з відвідувачем у неформальному стилі і відхилятися певним чином від типової мовленнєвої поведінки, передбаченої для даної ситуації.

Таким чином, можна зробити висновок, що під час як формального, так і неформального спілкування з клієнтами, обслуговуючим персоналом використовуються фатичні метакомунікативні питання для встановлення та завершення мовленнєвого контакту, які є вагомою частиною мовленнєвого етикету в професійному дискурсі.

Література

1. Драздаускене М.-Л. А. Контактоустановливающая функция речи : автореф. дисс. на соискание уч. степени канд. филол. наук : спец. 10.02.04 “Германские языки” / Драздаускене М.-Л. А. – М., 1970. – 10 с.
2. Ларина Т. В. Категория вежливости и стиль коммуникации. Сопоставление английских и русских традиций / Татьяна Викторовна Ларина. – М. : Языки славянских культур, 2009. – 512 с.
- 3 Малащенко М. В. Прагматика как выражение антропоцентризма и экспансизма современной лингвистики / Марина Валентиновна Малащенко // Известия высших учебных заведений. Серия: “Общественные науки”. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2003. – № 3. – С. 91–96.
- 4 Маркосян Г. Э. Речевой этикет и речевые стереотипы в свете социолингвистики / Г. Э. Маркосян // Материалы XXXVIII научно-технической конференции по итогам работы профессорско-преподавательского состава СевКавГТУ за 2008 год. – Ставрополь : СевКавГТУ, 2009.
Том. 2. Общественные науки. – 2009. – 208 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://science.ncstu.ru/conf/past/2009/xxxviii/pp/039.pdf>. – Назва з екрану.
5. Рисинзон С. А. Ситуационная и индивидуально-личностная зависимость использования этикетных средств в английском семейном общении / Светлана Альфредовна Рисинзон // Филология и человек. – Барнаул : Издательство Алтайского государственного университета, 2009. – № 4. – С. 75–81.
6. Формановская Н. И. Речевое общение / Наталья Ивановна Формановская. – М. : Русский язык, 2002. – 216 с.
7. Формановская Н. И. Речевой этикет и культура общения / Наталья Ивановна Формановская. – М. : Высшая школа, 1989. – 236 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://reader.boom.ru/form/form.htm>. – Назва з екрану.
8. Чхетиани Т. Д. Лингвистические аспекты фатической метакоммуникации (на материале английского языка) : дисс. ... канд. филол. наук : спец. 10.02.04 / Чхетиани Тамара Дмитриевна. – К., 1987. – 203 с.
9. Berne E. Games People Play: the Psychology of Human Relationships / Eric Berne. – New York : Ballantine Books, 1996. – 192 p.
10. Blum-Kulka S. You Don't Touch Lettuce with Your Fingers: Parental Politeness in Family Discourse / Shoshana Blum-Kulka // Journal of Pragmatics. – 1990. – Vol. 14, N 2. – P. 259–288.
11. Goffman E. Forms of Talk / Erving Goffman. – Pennsylvania : University of Pennsylvania Press, 1983. – 335 p.
12. Grice H. P. Logic and Conversation / Herbert Paul Grice // Syntax and Semantics. – New York : Academic Press, 1975.
Vol. 3. – 1975. – P. 41–58.
13. Olmedo I. M. The Bilingual Echo: Children as Language Mediators in Dual-Language School / Irma M. Olmedo // Latino Language and Literacy in Ethnolinguistic Chicago. – New Jersey : Erlbaum, 2005. – P. 108–125.

Джерела ілюстративного матеріалу

14. Higgins K. *Catch of the Day / Kristan Higgins.* – Toronto : HQN Books, 2010. – 336 p.
15. Lahiri J. *Interpreter of Maladies / Jhumpa Lahiri.* – New York : Houghton Harcourt, 1999. – 226 p.
16. *The Shining, 1980 (Directed by Stanley Kubrick)* [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://clipland.ru/online/view.php?lid=2480>. – Назва з екрану.
17. *The Ultimate Gift, 2006 (Directed by Michael O. Sajbel)* [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://grab-videos.com/the-ultimate-gift-watch-movie-online/>. – Назва з екарну.