

РЕЧЕПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ТАКТИКИ ОТКАЗА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

Хайруллоева Наргис, Таджикистан

Белорусский государственный университет

Беларусь, Минск

Научный консультант – ст. преподаватель Вариченко Г.В.

В данной работе рассматривается роль речеповеденческих тактик отказа в деловом общении. В статье дается классификация типов отказа. Выделяются лексические и модальные средства, оформляющие вежливый отказ.

Ключевые слова: поведенческие тактики, русский язык, деловое общение, отказ, оттенки модальности.

SPEECH ON BEHAVIORAL TACTICS OF REFUSAL IN BUSINESS COMMUNICATION IN RUSSIAN LANGUAGE

Khayrulloeva Nargis, Tajikistan

Belarusian state University

Belarus, Minsk

Scientific supervisor–senior lecturer Varichenko G.V.

In this paper, the role of speech behavioral failure tactics in business communication is examined. The article gives a classification of failure types. Isolated lexical and modal means, making a polite refusal.

Keywords: behavioral tactics, Russian, business communication failure, shades of modality.

В деловом общении важную роль играют «социально-заданные и национально-специфичные правила речевого поведения или речеповеденческие тактики» [2].

Речеповеденческие тактики реализуются в системе устойчивых формул и выражений, принятых в определённых языковых и национально-культурных сообществах, и используются в ситуациях вежливого общения. Одной из таких тактик является ситуация отказа.

В «Словаре русского языка» С. И. Ожегова значение существительного «отказ» трактуется как «отрицательный ответ на просьбу, требование» [1, с. 603].

Ситуация отказа обслуживается в языке группой формул и выражений, которые образуют синонимические ряды фраз. Употребление определённых слов и выражений способствует выстраиванию ситуаций делового общения в нужной тональности.

Отрицательный ответ на просьбу может быть оформлен выражениями «я не могу», «никак не могу», «нет, не могу». Данные выражения часто сопровождаются модальными словами «к сожалению», «к несчастью»: *К сожалению, мы не сможем принять участие в выставке.*

Отношения модальности, степень вежливого отказа могут быть оформлены следующими выражениями: *Очень жаль, но... мы не сможем дать Вам ответ прямо сейчас. Мне жаль, но наш представитель не сможет встретиться с Вами. Мы бы с удовольствием, но это невозможно. Мне неудобно отказывать Вам, но мы не сможем закупать эти товары.*

Фразы, выражающие запрещение, также несут отпечатки модальных отношений. Запрещением что-либо сделать являются фразы: «нельзя», «нет», «нет, нельзя».

В отказе, сопровождающимся модальным смягчением, используются фразы типа: «к сожалению, нельзя», «к сожалению, мы не можем разрешить», «мы могли бы это сделать, но...». Несомненность отказа подчёркивается модальными словами «конечно», «несомненно», «безусловно»: *Конечно, нельзя. Безусловно, этот вариант нас не устраивает.*

Лексически выраженным запрещением что-либо делать являются выражения: «я не разрешаю», «я запрещаю», «я вынужден запретить», «я не могу разрешить».

Использование инфинитива в качестве распространителя способствует усилению категоричности отказа: – *Можно мне выслать этот документ по электронной почте? – Конечно, нельзя! Такие документы высылать нельзя!*

Отказ может быть усилен эмоционально-экспрессивной окраской. Категоричность может оформляться фразами: «ни в коем случае!», «ни при

каких обстоятельствах», «это абсолютно исключено», «ни в коем случае», «нет, нет и ещё раз нет».

Отказом на просьбу может быть ссылка на обстоятельства, не зависящие от возможностей собеседника: «я не в силах», «я бессилён», «не в моей власти» (данные выражения обязательно содержат инфинитив).

Также отказом может служить неопределённый ответ: это не совсем отказ, т.е. завуалированный отказ, если требует того ситуация общения. Например: *Вероятно, у нас не состоится собеседование в среду. Наверное, эти документы не будут подписаны. По-видимому, эти документы нуждаются в доработке.*

Отказ как речеповеденческая тактика сопровождается оттенками модальности и является частью программы речевого и неречевого поведения, свойственной носителю языка, отражающей менталитет и культуру сообществ, к которым принадлежат собеседники. Отказ вербализируется с помощью определённых речевых формул, определённых клишированных выражений, обусловленных коммуникативными потребностями собеседников и ситуацией общения.

Литература

1. Ожегов С. И. Словарь русского языка: Ок. 53 000 слов / Под общ. ред. проф. Л. И. Скворцова. – 24-е изд., испр.. – Москва: Оникс, Мир и Образование, 2007. – 1200 с.
2. Щукин, А. Н. Лингводидактический энциклопедический словарь / А. Н. Щукин. – Москва: Астрель, 2006. – 750 с.