

Лавринович Наталья Вацлавовна
аспирант кафедры теории и практики
немецкого языка
Минский государственный
лингвистический университет
г. Минск, Беларусь

Natalia Lavrinovich
Postgraduate Student of the Department
of Theory and Practice of German
Minsk State Linguistic University
Minsk, Belarus
lanaria@tut.by

ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОТКАЗА В ПИСЬМЕННОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

FEATURES OF THE REFUSAL FUNCTIONING IN WRITTEN BUSINESS COMMUNICATION

Статья посвящена описанию и анализу специфических характеристик делового письма и их влияния на функционирование отказа в деловой корреспонденции. Максимальная точность изложения интенции, композиционная оформленность, отсутствие прямого контакта, вежливость и официальность задают определенную прагматическую направленность отказу в деловой переписке, а также оказывают значительное влияние на выбор языковых средств выражения отказа.

Ключевые слова: *отказ; письменная деловая корреспонденция; категория вежливости; языковые средства выражения отказа; средства смягчения отказа.*

The article is devoted to describing and analysing the specific characteristics of a business letter and their impact on the functioning of refusal in business correspondence. The maximum accuracy of the statement of intention, compositional design, lack of direct contact, politeness and formality set a certain pragmatic direction for refusal in business correspondence, and also have a significant impact on the choice of linguistic means of expressing refusal.

Key words: *speech act of refusal; business correspondence; the category of politeness; language means of expressing refusal; mitigation of refusal.*

Отказ в письменной деловой корреспонденции представляет собой сложный продукт коммуникации, реализация которого значительным образом обусловлена универсальными чертами делового дискурса и спецификой письменной формы коммуникации. Именно данные факторы в сочетании с коммуникативной целью наделяют акт отказа в деловой переписке уникальными, присущими только ему одному характеристиками.

Деловой дискурс, являясь неотъемлемой частью жизни общества, вариативно проявляет себя в различных официальных сферах коммуникации, демонстрируя при этом и ряд общих признаков, присущих его разновидностям: целенаправленность, результативность, официальность, точность, шаблонность, строгое соблюдение принципов вежливости и кооперации.

Письменный модус делового дискурса, в свою очередь, помимо черт, характерных для всех видов делового общения, обладает также параметрами, специфическими именно для письменной формы существования языка:

1. Так, А. А. Кибрик, исследуя письменный модус дискурса, указывает на значимость такой характеристики как «разный временной режим речи и письма» [1, с. 4]. Как следствие, *письменная речь развертывается* не во временном, а в *статическом пространстве*. Это дает автору возможность обдумать свою речь, при необходимости вновь обратиться к написанному, а также всякий раз перестраивать текст таким образом, чтобы наиболее полно и четко выразить свое коммуникативное намерение.

2. Следующий релевантный признак письменной коммуникации проявляется в «отсутствии прямого контакта между говорящим и адресатом во времени и пространстве» [1, с. 5]. Письменный текст обычно создается с учетом того, что адресат прочитает его спустя определенное время, а последующая реакция, в силу дистантной удаленности адресата, останется скрытой для автора послания.

3. Следует обратить внимание и на такой параметр письменного дискурса как *композиционная оформленность*, то есть «построение письменного высказывания по определенной схеме, где каждая часть выполняет свою функцию и обусловлена комплексом внешних и внутренних факторов» [2, с. 352]. В большинстве своем письма деловой корреспонденции создаются в рамках определенной общепринятой целостной структуры, нарушение которой может вызвать недоумение и непонимание адресата и, соответственно, привести к коммуникативному сбою.

Не менее важными характеристиками письменного делового общения, которые проявляются в требованиях к языковому оформлению официального документа, являются его *понятность* и максимальная *точность*. В деловой переписке требования к точности речевого акта отказа возрастают в еще большей степени ввиду отсутствия непосредственного контакта с адресатом. При непосредственном общении с конкретным собеседником всегда возможна коррекция коммуникативных установок, позволяющая нивелировать возникшую неточность и, в случае необходимости, направлять общение в эффективное русло, в то время как участники деловой переписки лишены подобной возможности.

Все вышеупомянутые характеристики делового письма существенным образом влияют на структуру отказа и выбор средств его выражения в текстах деловой корреспонденции. Рассмотрим подробнее особенности функционирования отказа в деловой переписке. Корпус данного исследования составляют письма-отказы, рассылаемые кандидатам, не прошедшим конкурсный отбор на ту или иную должность, либо не получившим стипендию по обучающим программам. В корпус исследования в первую очередь входят электронные письма, так как сегодня деловое общение активно осуществляется в интернет-пространстве, реализуясь в электронном виде.

Следуя требованиям максимальной точности, отказ в текстах деловой корреспонденции в большинстве своем выражается эксплицитно, так как основной прагматической установкой таких писем является информирование собеседника о невозможности удовлетворить его запрос, и отказ при этом должен быть истолкован верно.

В ходе анализа исследовательского материала было установлено, что для выражения отказа существует определенный, весьма устойчивый и инвентарь языковых средств. Это объясняется высокой степенью формализованности и клишированности делового общения.

В большинстве своем отказ выражается *отрицательными местоимениями* *nicht* либо *kein* в сочетании с *модальными глаголами* *können* ‘мочь’, реже *mögen* в форме конъюнктива II (*möchte*) ‘хотеть’, которые несут в себе дополнительную семантическую нагрузку, максимально вежливо сигнализируя об отсутствии возможности удовлетворения запроса адресата, понижая таким образом интенсивность иллокутивной силы отказа и смягчая в целом его негативное воздействие на адресата. Например:

Ich bedauere, Ihnen keine positivere Nachricht geben zu können. ‘Я сожалею, что не могу сообщить Вам более положительную новость’.

Из анализа примеров следует, что отказ с модальными глаголами нередко сопровождается глаголами и глагольно-субстантивными *конструкциями с семантикой* принятия решения или выбора: *sich nicht entscheiden* ‘не принять решение / не сделать выбор’, *in die engere Wahl nicht nehmen / in die engere Auswahl nicht aufnehmen* ‘не включить в узкий круг кандидатов’, *keine Position zuweisen* ‘не предоставить должность’, *nicht berücksichtigen* ‘не учитывать’, *keine positive Nachricht geben* ‘не сообщить положительную новость’, *dem Wunsch nicht entsprechen* ‘не соответствовать желанию’ и др.

Особого внимания заслуживают случаи употребления модального глагола *müssen* ‘долженствовать’ в формулах отказа. Ключевая синтаксическая схема использования данного модального глагола в таких случаях иллюстрируется следующим примером:

Leider müssen wir Ihnen heute mitteilen, dass wir uns nicht für Sie entschieden haben. ‘К сожалению, мы вынуждены Вам сегодня сообщить, что выбрали другого кандидата’.

Так, в реализации отказа используется модальный глагол *müssen* в сочетании с глаголом информирования *mitteilen* ‘сообщать’ в главной части сложноподчиненного предложения, как бы «анонсируя» своей семантикой вынужденность последующего отказа. Далее следует придаточное дополнительное предложение, представляющее эксплицитный отказ в виде глагола *entscheiden* ‘выбирать’ в сочетании с отрицанием *nicht*. Такая схема прагматического распределения информации является типичной в реализации смягченного и некатегоричного отказа, поскольку адресант указывает на свою непредвзятость по отношению к собеседнику и вынужденность данного речевого действия, предваряя непосредственный отказ и мотивируя его.

В ходе исследования было выявлено также единичное *употребление «чистых» перформативных глаголов и соответствующих отглагольных существительных* в письмах-отказах, по-видимому, из-за высокой степени их категоричности. В связи с последним замечено, что составитель отказа отдает предпочтение *модализированным перформативным конструкциям*,

так как модальный глагол в такой коммуникативной ситуации снижает степень проявления иллокутивной силы отказа, и отказ читается намного вежливее и мягче. Например:

1) *Leider müssen wir mitteilen, dass wir Ihnen heute für diese Position absagen müssen.* ‘К сожалению, мы вынуждены сообщить, что в этот раз должны отказать Вам в предоставлении этой вакантной должности.’

2) *Leider müssen wir Ihnen mit dieser Absage eine Enttäuschung bereiten.* ‘К сожалению, мы вынуждены разочаровать Вас данным отказом’.

Анализ примеров показывает, что в образовании предикатного ядра модализированного перформатива с семантикой отказа активно участвует модальный глагол *müssen* ‘долженствовать’, подчеркивающий негативную роль объективных обстоятельств, что в свою очередь снижает степень настойчивости перформативного глагола и тем самым категоричность прагматических характеристик отказа.

Достижение коммуникативной цели при помощи эксплицитных средств вынуждает автора отказа балансировать на грани конфликтности и кооперативности, так как в процессе интеракции при несовпадении интересов, коммуникативных намерений собеседников коммуникативный контакт может приобретать конфликтный характер, что ведет, как правило, к нарушению коммуникативного баланса.

Одним из основополагающих принципов делового общения является, таким образом, четкое *следование* принципу *вежливости и кооперации* и обеспечение тем самым эффективности общения. По справедливому замечанию И. А. Стернина, «эффективным можно считать такое общение, которое позволяет говорящему достичь поставленной цели и сохранить баланс отношений с собеседником (коммуникативное равновесие), то есть остаться с ним в нормальных отношениях, не поссориться» [3, с. 67].

Чтобы остаться в рамках вежливого и эффективного общения, адресанту в потенциально конфликтной ситуации отказа необходимо прибегнуть к дополнительным коммуникативным усилиям, направленным на минимизацию коммуникативных рисков в интеракции. Так, Р. Конрад указывает на то, что отказ в любом случае должен сопровождаться дополнительным текстом, содержащим извинение или сожаление с соответствующим обоснованием отрицательной реакции. Необходимость такого дополнения обусловлена, по мнению автора, принципом вежливости – считается невежливым отказывать в желании или просьбе без веской причины [4, с. 371].

Следует отметить, что ключевой субкатегорией вежливости является *коммуникативное смягчение*, в качестве основных прескрипций которого выступают антиконфликтность, некатегоричность, повышение коммуникативного статуса партнеров по коммуникации и эмоциональная сдержанность [5, с. 6]. Этим объясняется большая концентрация так называемых митигативных средств в прагматической модели отказа. Как уже отмечалось выше, ввиду отсутствия прямого контакта между собеседниками, а значит и отсутствия возможности сиюминутного вмешательства в ход коммуникации, часть

смягчающих средств носит обязательный характер, а их игнорирование может создавать негативный эмоциональный фон и противоречить принципу вежливости. В текстах деловой корреспонденции неизменными являются иллокуции сожаления, обоснования отказа, благодарности, пожелания.

В деловой переписке отказ помещается, как правило, в центральную часть письма, заключается в «смягчающие» рамки, содержащие различные по иллокутивной наполняемости высказывания [6, с. 130]. При этом сама формулировка непосредственного отказа также может содержать различные митигативные средства. В ходе исследования выяснилось, что в зависимости от коммуникативной цели и расположения в тексте существующие смягчающие иллокутивные компоненты прагматической модели отказа в деловом письме можно разделить на следующие типы:

1. Митигативные компоненты, участвующие в подготовительной фазе последующего отказа;
2. Митигативные компоненты, функционирующие в основной части отказа.

В связи с тем, что отказ прагматически влияет на адресата, основная коммуникативная цель первой фазы заключается в подготовке получателя сообщения к последующему отказу при помощи иллокуций, базирующихся на максимам вежливости. На этом этапе наиболее активно используются высказывания, прагматически ориентированные на выражение благодарности за проявленный интерес либо акцентирующие положительные качества адресата. Их задача состоит в том, чтобы иллокутивно снизить изначальную резкость и безапелляционность ингерентной семантики отказа, в известной степени «приглушить» отрицательный ответ. Обращаясь к данным иллокутивным компонентам, адресант задает позитивную тональность коммуникации, стремится уверить адресата в своем хорошем отношении, положительно акцентируя в ряде случаев отдельные личностные качества партнера по коммуникации, и тем самым обеспечивая его готовность к кооперации в предстоящей коммуникации. Например:

Wir danken Ihnen nochmals für die Zusendung Ihrer Bewerbungsunterlagen und das damit gezeigte Interesse an einer Mitarbeit bei Steria Mummert Consulting. ‘Мы благодарим Вас ещё раз за отправку нам Ваших документов на конкурс и за проявленный таким образом интерес к работе в «Steria Mummert Consulting»’.

Так, в приведенном примере автор отказа благодарит адресата за проявленный интерес к компании, транслируя тем самым свои положительные эмоции, вызванные данным интересом адресата. Иллокутивный эффект усиливается также за счет слов *das damit gezeigte Interesse*, несущих в себе коннотацию комплимента, которая включает в себе положительную оценку действий партнера по коммуникации, должна польстить его самолюбию, тем самым предварительно настраивая его на толерантное отношение к отказу, и, следовательно, к адресанту.

Цель иллокутивных компонентов второй фазы отказа состоит в минимизировании прагматических последствий уже реализованного отказа. Таким

образом, адресант просчитывает возможный прагматический эффект отказа и, ввиду отсутствия прямого общения с собеседником, заранее прибегает к определенным мерам коррекции коммуникативной ситуации, выражая свое стремление вернуться к коммуникативному равновесию. Так, предполагая, что отказ может разочаровать либо обидеть адресата, отправитель письма вновь обращается к максимумам вежливости. Однако в данном случае формулы вежливости преследуют другие цели: с одной стороны, они помогают адресату легче перенести полученный отказ и понять его причины, а с другой стороны, отправитель письма стремится сохранить свой имидж и имидж адресата, оставив адресату приятное впечатление о себе. Сюда относятся в первую очередь иллокуции аргументации и обоснования отказа, сожаления, комплимента, выражения надежды на дальнейшее сотрудничество, благодарности, что выразительно иллюстрирует нижеприведенный фрагмент письма-отказа:

Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir Sie nicht in die engere Wahl für die ausgeschriebene Stelle nehmen können, **da** wir Bewerber haben, die unseren Anforderungen **noch näher** kommen. Trotzdem möchten wir Sie wissen lassen, dass Sie bei uns einen sehr **positiven** Eindruck hinterlassen haben. **Eine künftige Anstellung** schließen wir nicht aus. Wir **danken** Ihnen für Ihr Verständnis und **wünschen** Ihnen viel Erfolg.

‘К сожалению, мы должны сообщить Вам, что не можем включить Вас в узкий круг кандидатов на объявленную вакансию, поскольку у нас есть кандидаты, которые ещё больше соответствуют нашим требованиям. Тем не менее, мы хотели бы сообщить Вам, что Вы произвели на нас очень хорошее впечатление. Трудоустройства у нас в будущем мы не исключаем. Мы благодарим Вас за понимание и желаем успехов’.

В данном примере формула отказа открывается иллокуцией сожаления с наречием *leider*. Сожалением подчеркивается тот факт, что данная ситуация психологически сложна и неприятна не только адресату, но и адресанту. За непосредственным отказом следует иллокуция обоснования отказа. В данном случае она вводится союзом *da*, связывая логически две части сложного высказывательного комплекса, целью которого является объективное аргументирование с приведением доводов отказа, снятие предвзятости и тем самым смягчение негативного воздействия ситуации. Так, автор отказа указывает на наличие других претендентов, которые ‘ещё больше’ (*noch näher*) соответствуют вакантной должности. Данное сочетание слов указывает на значимость характеристик самого кандидата, ничуть не умаляя его достоинств. Смягчающее действие перечисленных выше средств усиливается комплиментом, выраженным прилагательным *positiv* ‘положительный’ в сочетании с существительным *Eindruck* ‘впечатление’. Данный комплимент содержит в себе явно положительную оценку кандидата, настраивая его на оптимистичный лад. Этой же цели служит и выраженная адресантом надежда на дальнейшее сотрудничество как скрытый комплимент профессионализму адресата.

В контексте реализации концентрация внимания адресата на возможных перспективах еще более усиливается благодаря использованию инверсии в следующем предложении: *Eine künftige Anstellung schließen wir nicht aus*. Такое речевое поведение адресанта максимально смягчает разочарование и огорчение адресата от полученного отказа, повышая при этом собственную значимость адресата.

Иллокуция благодарности в вышеприведенном фрагменте (*Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis*) завершает письмо-отказ. Здесь при помощи слов с семантикой благодарности автор отказа стремится прагматически повлиять на собеседника, выражая свою признательность за понимание, приписывая тем самым своему собеседнику такие качества как эмпатия и умение войти в чужое положение.

Таким способом отправитель письма стремится к бесконфликтному завершению отказа, пытаясь позитивным образом настроить адресата, чтобы в дальнейшем, по возможности, не потерять его в качестве потенциального клиента.

В результате под воздействием особенностей письменного делового дискурса отказ в немецкой деловой коммуникации выстраивается в рамках логичного, точного и композиционно выверенного стиля. В ситуации отказа предпочтение отдается эксплицитному выражению авторской коммуникативной интенции, хотя, подчиняясь принципам вежливости и кооперации, авторы письма-отказа активно используют для снижения его категоричности и для оказания позитивного коммуникативного воздействия на адресата лексические средства с положительной коннотацией, соответствующие глагольно-субстантивные конструкции, синтаксические конструкции, в основе которых лежат причинно-следственные отношения, а также широкий спектр специальных иллокутивных средств, смягчающих отказ.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кибрик, А. А. Модус, жанр и другие параметры классификации дискурсов / А. А. Кибрик // *Вопр. языкознания*. – 2009. – № 2. – С. 3–21.
2. Куклина, С. С. Дискурс и текст как продукты письменной речевой деятельности / С. С. Куклина, Р. А. Черемисинова // *Казан. пед. журнал*. – Казань, 2016. – Т. 2, № 2. – С. 351–354.
3. Стернин, И. А. Основы речевого воздействия : уч. изд. / И. А. Стернин. – Воронеж : Истоки, 2012. – 178 с.
4. Конрад, Р. Вопросительные предложения как косвенные речевые акты / Р. Конрад // *Новое в зарубежной лингвистике*. – М. : Прогресс, 1985. – Вып. XVI: Лингвистическая прагматика. – С. 349–383.
5. Тахтарова, С. С. Категория коммуникативного смягчения (когнитивно-дискурсивный и этнокультурный аспекты) : автореф. дис. ... д-ра филол. наук : 10.02.19 / С. С. Тахтарова ; ВГПУ. – Волгоград, 2010. – 41 с.

6. *Drescher, M.* Für zukünftige Bewerbungen wünschen wir Ihnen mehr Erfolg:
Zur Formelhaftigkeit von Absagebriefen / M. Drescher // Deutsche Sprache.
Zeitschrift für Theorie, Praxis, Dokumentation. – 1994. – № 2. – S. 117–137.

Поступила в редакцию 13.09.2021