

Отже, ефективне й успішне управління процесом формування позитивної мотивації до самостійної роботи у студента при вивченні іноземної мови за професійним спрямуванням значною мірою залежить від задоволення його основних потреб, що визначаються його місцем в соціальній структурі, набутим раніше досвідом, конкретними обставинами життя.

### Список використаних джерел

1. Белоусов В. Д., Писковский Г. А. Вопросы совершенствования оценки знаний студентов. *Учебный процесс и социологические исследования*. Киев : Вышш. шк., 1989. С. 134–135.
2. Гороδοжа С. П., Михайлович В. А. Мотивація самостійної навчальної діяльності студентів економічних спеціальностей. *Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки*. 2010. Вип. 18. Ч. II. С. 71–75.
3. Ярославцева К. В., Смужаниця Д. І. Самостійна робота студента в процесі вивчення іноземної мови. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія "Педагогіка. Соціальна робота"*. 2014. Вип. 30. С. 196–198.

УДК 81'27:004.9:316.77

JEL Classification: Z13, I23

DOI: <https://doi.org/10.64076/eecsr251015.12>

**Кравець К.,**  
Національний університет  
«Львівська політехніка», м. Львів  
**Романишин Н.,**  
канд. філол. наук, доцент  
кафедри прикладної лінгвістики,  
Національний університет  
«Львівська політехніка», м. Львів

### МОВНА ВВІЧЛИВІСТЬ У ПОЛІКУЛЬТУРНОМУ ВИМІРІ ВІРТУАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

**Анотація.** У статті розглядається феномен мовної ввічливості в полікультурному вимірі віртуальної комунікації, що визначає якість взаємодії між людиною та віртуальним асистентом. Спираючись на класичні теорії ввічливості Е. Гофмана, П. Брауна та С. Левінсона, досліджено реалізацію понять позитивного та негативного обличчя у цифровому дискурсі.

*Особливу увагу приділено стратегіям, за допомогою яких віртуальні системи підтримують баланс між повагою, емпатією та ефективністю комунікації відповідно до культурних очікувань користувачів. Аналізуються міжкультурні відмінності у нормах ввічливості, зокрема рівень прямоти, емоційної виразності та використання етикетних формул. Підкреслено, що мовна ввічливість є ключовим чинником ефективної взаємодії людини з технологіями, адже поєднує універсальні прагматичні принципи з культурно зумовленими моделями спілкування. Віртуальні асистенти розглядаються як нові інструменти міжкультурного діалогу, що поєднують лінгвістичні універсалиї з локальними комунікативними нормами, забезпечуючи гармонійність спілкування у глобалізованому цифровому середовищі.*

**Ключові слова:** мовна ввічливість, віртуальна комунікація, полікультурність, теорія обличчя, прагматика, цифровий дискурс, міжкультурна взаємодія, віртуальні асистенти.

Мовна ввічливість у полікультурному вимірі віртуальної комунікації є важливою проблемою сучасної лінгвопрагматики, адже саме вона визначає якість взаємодії між людиною та віртуальним асистентом. Ввічливість відноситься до тих явищ реальної дійсності, що знаходять обов'язкове відображення в мові, оскільки вона припускає демонстрацію доброзичливого, шанобливого ставлення до партнерів по комунікації різними способами, в тому числі й засобами мови [Баліцька, с. 21].

Насамперед слід зазначити, що проблематика ввічливості як лінгвістичного феномену охоплює низку важливих аспектів: формування концепції ввічливості, дослідження соціально-психологічних чинників, що впливають на вибір форм і функцій ввічливої поведінки, виявлення взаємозв'язку між категорією ввічливості та типом дискурсу, а також аналіз мовленнєвих засобів реалізації принципів ввічливості. У лінгвістиці ця категорія розглядається як складова загальної стратегії комунікативної поведінки учасників спілкування або ж у контексті дослідження окремих мовленнєвих актів (вибачень, подяк, компліментів, вираження співчуття тощо) в конкретній мові. Особливості мовного вираження ввічливості варіюються залежно від суспільної структури та прийнятих моделей соціальної взаємодії в тій чи іншій культурі. Саме тому принцип ввічливості набуває особливої ваги у стратегіях міжкультурної комунікації, виступаючи важливим чинником гармонійного діалогу [Булик, с. 191].

У 1987 році американські лінгвісти П. Браун та С. Левінсон у праці "Politeness: Some Universals in Language Usage" сформулювали теорію лінгвістичної ввічливості, в основі якої лежить поняття "обличчя" (face), запропоноване Е. Гофманом.

Термін Е. Гофмана почали застосовувати як інтерпретаційний механізм у дослідженні категорії ввічливості, що є чи не найавторитетнішим методологічним орієнтиром та ефективним інструментом задля оцінки комунікативної поведінки співрозмовників [Brown].

Вперше поняття "обличчя" було введено в науковий обіг відомим американським соціологом Е. Гофманом. Науковець визначає поняття "обличчя" як позитивний образ самого себе з точки зору суспільства (positive public self image), якого прагне набути кожний індивід, за допомогою дій в конкретній мовленнєвій ситуації, та який він намагається підтримувати в процесі суспільної взаємодії [Goffman].

Розвиваючи ідеї Е. Гофмана, П. Браун і С. Левінсон ввели поняття позитивного та негативного обличчя, тобто "positive and negative face". Позитивне обличчя розуміють як бажання індивіда бути визнаним іншими, одержати позитивну оцінку, схвалення від інших, а негативне обличчя – як бажання кожного свідомого індивіда діяти без нав'язувань та перешкод, на власний розсуд. Параметри обличчя будуть змінюватися залежно від особливостей комунікативного контексту, статусних характеристик індивіда та інших учасників суспільної взаємодії, соціальної дистанції [Brown, с. 61].

У процесі спілкування неминуче виникають ситуації, коли комунікативна поведінка учасників може створювати загрозу для їхнього "обличчя" – у термінах П. Брауна та С. Левінсона це так звані мовленнєві акти, які загрожують обличчю (face-threatening acts). Так, загрозу позитивному обличчю адресата становлять висловлювання на кшталт несхвалення, критики, зневаги, скарг, насмішок, заперечень чи виявів неуважності. Вони демонструють, що мовець негативно оцінює певні риси співрозмовника або взагалі ігнорує його потребу в позитивній самооцінці та визнанні.

Загроза негативному обличчю виникає у випадках, коли йдеться про погрози, накази, попередження, нагадування, пропозиції, обіцянки, надмірні емоційні реакції чи навіть компліменти. Такі мовленнєві акти показують, що мовець не намагається уникнути втручання у свободу дій співрозмовника. Подібні ситуації можливі і стосовно мовця. Зокрема, вибачення, визнання провини чи відповідальності створюють загрозу його позитивному обличчю, адже підривають бажаний імідж. Навіть прийняття компліменту може розглядатися як небезпека, оскільки породжує прагнення знизити власні якості, підкреслені співрозмовником. Негативне обличчя мовця може зазнавати загрози під час висловлення подяки чи прийняття пропозиції, адже ці дії передбачають почуття зобов'язаності перед адресатом. Схожий ефект справляють виправдання, примушені обіцянки чи пропозиції, які обмежують свободу мовця.

Водночас, за Брауном і Левінсоном, кожна свідома особа у соціальній взаємодії прагне зменшити ризики для позитивного й негативного обличчя. Для цього застосовуються стратегії мовленнєвої ввічливості, що "маскують" потенційно загрозливі акти. Використання позитивної ввічливості дозволяє приховати небезпеку для позитивного обличчя співрозмовника, демонструючи солідарність, повагу, доброзичливість і готовність підтримати створений ним позитивний імідж [Brown].

Позитивне обличчя пов'язане з потребою бути прийнятим та схваленим, тоді як негативне стосується бажання зберігати автономію та свободу дій. Перенесення цих моделей на мову віртуальних асистентів означає необхідність програмування комунікативних стратегій, що враховують баланс між повагою до користувача й ефективністю діалогу. Водночас межі ввічливості у взаємодії з "неживим співрозмовником" мають свої особливості, зокрема користувач може очікувати як максимальної коректності, так і певної нейтральності, що відрізняє асистентів від живої людини.

Очікування ввічливості в різних культурах є надзвичайно варіативними. У західних суспільствах цінується прямота та лаконічність, а у східних – непрямість, формальність та багатство етикетних формул. Емоційна виразність, характерна для романських культур, може сприйматися як надмірна у північних європейців, які віддають перевагу стриманості. До цього додається вплив соціальних факторів: вік, стать та статус користувача формують його очікування від асистента. Молодь може вимагати більш неформального стилю, а старші люди віддають перевагу офіційності. Гендерні й соціальні відмінності також впливають на ступінь бажаної емпатії, ввічливості чи дистанції у відповідях.

Відтак, у мовленні віртуальних асистентів відображаються національні комунікативні традиції, які проявляються у виборі стратегії звертання, використанні формул подяки чи вибачення, а також у дотриманні чи униканні тем, які можуть бути чутливими для конкретної культури. Віртуальна комунікація стає простором, де поєднуються універсальні правила ввічливості та локальні культурні очікування, і саме це забезпечує ефективність та комфортність взаємодії між користувачем і штучним інтелектом [Belda, с. 12].

Отже, підсумуємо, що мовна ввічливість у полікультурному вимірі віртуальної комунікації постає як ключовий чинник, який визначає якість та результативність взаємодії людини з віртуальним асистентом. Вона ґрунтується на класичних теоріях ввічливості, що адаптовані до специфіки цифрового спілкування, де важливим є баланс між коректністю, ефективністю та культурними очікуваннями користувача. Віртуальні асистенти стають носіями не тільки універсальних мовленнєвих стратегій,

але й віддзеркалюють культурно зумовлені особливості комунікації, враховуючи відмінності між традиціями різних суспільств, соціальні й індивідуальні параметри користувачів. Саме це дозволяє розглядати їх як новітні інструменти міжкультурного діалогу, що поєднують лінгвістичні універсали з локальними комунікативними нормами, забезпечуючи гармонійність та комфортність спілкування у глобалізованому світі.

### Список використаних джерел

1. Баліцька О. С., Мисловська О. А., Човганюк М. М. Теоретичні засади дослідження семантики ввічливості. *Теоретична і дидактична філологія*. 2017. №25. С. 19–27.
2. Булик І. Я. Співвідношення принципів кооперації та ввічливості в теорії та практиці мовленнєвої комунікації. *Мова і культура* (Науковий журнал). Київ: Видавничий Дім Дмитра Бураго 2008. Вип. 10. Т. V (105). С. 186–192.
3. Brown P., Levinson S. Politeness: Some Universals in Language Usage. Cambridge: CUP, 1987. 345 p.
4. Goffman E. Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior. Garden City, NY: Anchor Books, 1967. 270 p.
5. Belda-Medina J., Calvo-Ferrer J. R. Using chatbots as AI conversational partners in language learning. *Applied Sciences*. 2022. № 12(7). P. 1–16.

УДК 373.3/.5.091.64:027.8:021.2

JEL Classification: I21, I23

**Павленко Т. С.,**  
науковий співробітник відділу  
науково-освітніх інформаційних ресурсів  
і методичного супроводу освітянських бібліотек,  
Державна науково-педагогічна бібліотека України  
імені В. О. Сухомлинського, м. Київ

### РОЛЬ БІБЛІОТЕКИ У ПРОЄКТУВАННІ ТА РОЗВИТКУ ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ЗАКЛАДУ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ

**Анотація.** У статті висвітлено питання проєктування освітнього середовища закладу загальної середньої освіти з акцентом на ролі бібліотеки як центру інформаційного, культурного та комунікативного розвитку учасників освітнього процесу. Показано, що сучасна шкільна бібліотека трансформується у відкритий