

© 2011 г. А.О. Стеблецова

**ДИСКУРСИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА РАБОТЕ:
ЛИНГВОКУЛЬТУРНАЯ СПЕЦИФИКА
ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Коммуникативное взаимодействие людей в институциональной или профессиональной обстановке уже давно находится в круге научных интересов теории коммуникации и целого ряда лингвистических дисциплин и направлений от социо- и прагмалингвистики до теории межкультурной коммуникации. Особый динамизм такие исследования приобрели в рамках разговорного анализа (Conversational Analysis) и затем в рамках дискурсивного анализа (Discourse Analysis). Исследованию устной коммуникации через призму ее отдельных жанров и сфер профессиональной деятельности посвящены работы многих отечественных и зарубежных лингвистов: Е.И. Шейгал, В.И. Карасик, М.Л. Макаров, А.В. Олянич, В.В. Жура, Л. Бейлинсон, D.V. Bell, D. Boden, P. Drew, J. Herritage, J. Gibbons, A. Firth, N. Fairclough, R. Scollon и др. Тематика их исследований может быть представлена в терминах коммуникативных событий, типов или жанров дискурса (политический дискурс, институциональный дискурс, устный медицинский дискурс, дискурс переговоров, интервью, doctor-patient discourse, legal discourse, classroom discourse, discourse of negotiation in the workplace, media discourse и др.

Лингвистические исследования коммуникации внутри организации или общения в рабочей обстановке в англоязычном научном сообществе часто обозначаются термином *workplace interaction* или *workplace discourse*. В трудах А. Koester, J. Holmes, S. Billett, рассматривались повседневные ситуации общения на работе с позиций описания их жанров, коммуникативного поведения участников, репертуара используемых ими дискурсивных стратегий. В фокусе исследований был преимущественно устный модус дискурса.

Само понятие *рабочего места* (*workplace*) в лингвистической литературе возникло как разновидность одного из экстралингвистических факторов ком-

муникации – *обстановка или место действия*. Будучи параметром контекста коммуникативного события, *обстановка* (setting) активно использовалась в этнографии коммуникации (D. Hymes, M. Savill-Troike и др), разговорном и дискурс-анализе. В зарубежной социолингвистике возникло целое направление исследований, анализирующих профессиональную и деловую коммуникацию (Vijay K. Bhatia, Celia Roberts, Srikant Sarangi, Catherine Nickerson). Некоторые авторы подразумевают под понятием дискурс *рабочего места* «любую коммуникативную деятельность, которая генерируется на работе» [1, с. 138] Дискурс *рабочего места* противопоставляется семейному или домашнему дискурсу, т.е. «дискурсу, генерируемому членами семьи в домашней обстановке» [1, с. 138]. В этом смысле дискурс рабочего места следует рассматривать как разновидность делового дискурса (*далее ДД*).

В отечественной лингвистике интерес исследователей к проблемам институционального дискурса заметно усилился в последнее десятилетие. В то же время нам не известно о значительных исследованиях в упомянутой выше области институционального дискурса, которая в зарубежной лингвистике рассматривается как workplace discourse или дискурсивное взаимодействие на работе. Определение и моделирование такого типа делового дискурса является актуальной исследовательской задачей. Занимаясь исследованием национально-культурной специфики англоязычной и русскоязычной деловой коммуникации, мы обращались в различным типам делового дискурса как вида институционального: дискурсу трудоустройства, коммерческому дискурсу [2]. В качестве материала анализа мы избрали письменный модус дискурса как менее изученный по сравнению с устным модусом. Вместе с тем, исследования письменного дискурса способны предоставить ценный лингвистический и лингвокультурологический материал: «обращение к письменным источникам дает исследователю коммуникации важные сведения о коммуникативной практике в языковом сообществе» (*перевод наш*) [3, с. 128]. В контексте данного исследования нашей целью было выявить такой тип институционального дискурса, который бы, с одной стороны, в полной мере отвечал критериям делового дискурса, а с другой, не ограничивался бы рамками одной профессиональной сферы. Workplace discourse или *дискурсивное взаимодействие на работе* включает в себе все признаки институционального дискурса как статусно-ориентированного общения в рамках социально-

го института [4], а также удовлетворяет таким критериям делового дискурса как целенаправленность, продуктивное сотрудничество, результативность. С другой стороны, такой определение данного тип дискурса требует уточнения, так признак *рабочего места*, положенный в основу идентификации типа дискурса, оказывается настолько широким, что включает в себя практически любую профессиональную или институциональную обстановку (например, классная комната, операционная, зал судебных заседаний), а также типичные дискурсивно-профессиональные фреймы, которые будут далеки от деловых (урок, операция, судебный процесс). Следовательно, для более четкой идентификации дискурса необходим и другой конституирующий признак – признак цели дискурсивного взаимодействия.

Действительно, вне зависимости от профессиональной или социальной сферы, любая институциональная система нуждается во внутреннем регулировании, координации, управлении. Обсуждение текущих вопросов, постановка и решение проблем, информирование и побуждение к действию, каждодневная рутинная коммуникация в институциональной иерархии – вот универсальные компоненты дискурса на работе или дискурса *оперативного взаимодействия*. И хотя профессиональная сфера, безусловно, накладывает свой отпечаток на тематику оперативных вопросов и задач, а также жанр дискурсивных событий, в ходе которых они решаются, выделение дискурса *оперативного взаимодействия* как универсального типа делового дискурса возможно и плодотворно.

Таким образом, дифференциальными признаками дискурса *оперативного взаимодействия* (далее дискурса ОВ) могут быть следующие:

- дискурс ОВ имеет общую цель - организация и координация действий сотрудников для решения проблем;
- дискурс ОВ объединяет участников – коммуникантов в дискурсивное сообщество, внутри которого у них есть определенные дискурсивные роли, модели и нормы поведения, отношения и положения, обусловленные социальными статусами;
- дискурс ОВ функционирует в двух модусах (устный и письменный);
- дискурсивные события устного модуса (например, заседание, совещание, планерка) обязательно фиксируются в виде текстов протоколов, решений;

– дискурсивные события письменного модуса (отчет, обмен электронными сообщениями, служебными записками) функционируют в основном в виде текстов.

Безусловно, дискурс ОВ будет иметь свои особенности в зависимости от профессиональной сферы: коммерческий или финансовый дискурс реализуется в таких дискурсивных событиях или жанрах, которых не будет в научном или рекламном дискурсах. Тем не менее, необходимость внутреннего регулирования деятельности, присущая дискурсу ОВ, придает ему универсальный характер делового дискурса. Следовательно, коммуникация на рабочем месте с целью решения оперативных вопросов (постановка задачи, ее обсуждение, решение) определяет содержание *дискурса оперативного взаимодействия*.

Единицей описания дискурса является дискурсивное событие (*далее ДС*), включающее в себя создаваемые в его рамках тексты. В нашем исследовании под дискурсивным событием подразумевается некий фрагмент коммуникации, который объединен общей целью, участниками, темой и который можно легко отделить от другого дискурсивного события при смене одного из вышеперечисленных компонентов. Данное толкование основывается на понятии коммуникативного события [5] и находится в русле современных трактовок (ср. определение дискурсивного события Гришаевой Л.И., Цуриковой Л.В.) [6].

Определение дискурсивных событий в рассматриваемом дискурсе ОВ напрямую зависит от их типа, которых можно выделить два:

- плановые (нормативные, ритуализованные), то есть подготовленные ДС – заседания, совещания, советы, планерки,
- спонтанные (текущие, не подготовленные или не требующие специальной подготовки) ДС – передача и получение информации, возникновение проблемы, ее обсуждение и решение.

Именно последние, то есть спонтанные ДС и манифестируют дискурс ОВ как коммуникацию на рабочем месте с целью решения оперативных вопросов. И именно они в силу своей спонтанности и многообразия представляют определенную сложность в плане выделения и наименования отдельных дискурсивных событий: содержание ДС зависит от темы вопроса, диапазон которых может варьироваться от сроков сессии и рождественского балла до представления нового сотрудника или закупки оборудования. Поэтому нам представляется целесообразным классифицировать конкретные события дискурса

ОВ в обобщенные или прототипические группы событий. В основу выделения этих групп можно положить признак коммуникативно-прагматической функции. Тогда можно выделить две наиболее часто встречающиеся группы событий дискурса ОВ:

8. ДС информативного характера, то есть такие дискурсивные события, которые призваны сообщать о положении дел в действительности. Данная группа дискурсивных событий манифестируется посредством следующих текстов:

Англоязычный дискурс ОВ	Русскоязычный дискурс ОВ
E-mail	Информационное письмо
Memo	Объявление
Report	Справка
	Отчет
	Заключение

9. ДС побудительного характера, то есть такие, которые призваны изменять положение дел в действительности. Данная группа дискурсивных событий манифестируется посредством следующих текстов:

Англоязычный дискурс ОВ	Русскоязычный дискурс ОВ
E-mail	Приказ
Memo	Докладная записка
Proposal	Служебная записка
	Объяснительная записка
	Заявление
	Ходатайство

В настоящей статье предлагаются предварительные результаты дискурсивно-лингвистического исследования ДС информативного характера (первой группы) в англоязычном и русскоязычном дискурсах ОВ на примере ДС *объявление о недавних или предстоящих изменениях в служебной деятельности, касающихся сотрудников учреждения*. Материалом исследования послужили образцы информационных электронных писем и объявлений, использовавшиеся в 2009-2010 гг. в американском университете, британском университете и двух российских вузах г. Воронежа.

Основные компоненты ДС *объявление* об изменениях:

Компоненты ДС объявления	Англоязычный Дискурс	Русскоязычный Дискурс
Тип \ жанр текста	Мемо	Информационное письмо, объявление
Тема текста	Модернизация системы локальной электронной связи	Внедрение новой систе- мы подачи хозяйствен- ных заявок Письмо на бумажном но- сителе
Форма текста	Электронное письмо	Сообщение на официаь- ном сайте
Канал передачи	Интернет (локальная сеть)	доска объявлений интер- нет (официальный сайт)
<i>Тональность \ регистр коммуникации</i>	Деловая, нейтральная	Официально-деловая, нейтральная
<i>Направление интеракции</i>	горизонтальное: от тех- нической службы – в подразделения	вертикальное «сверху вниз»: от руководителя (проректора) – в подраз- деления
Адресант	информационно-техниче- ская служба	проректор по АХЧ
Адресат	руководители подразде- лений и сотрудники	руководители подразде- лений

Анализ дискурсивного события требует определенной методологической процедуры, в основе которой лежит предлагаемая нами *модель дескриптивного анализа* дискурсивного события, предусматривающая анализ ДС в трех контекстах: ситуативно-прагматическом, текстовом и лингвостилистическом. Сопоставление результатов, полученных в ходе такого дескриптивного анализа, позволит сделать некоторые выводы относительно специфики англоязычного и русскоязычного дискурсов ОВ.

В *ситуационно-прагматическом контексте* ДС *объявление* обнаруживает определенные сходства обоих дискурсов в следующих параметрах:

– *обстановкой* ДС объявления является недавние или предстоящие изменения, которые касаются оперативной деятельности сотрудников и о которых они должны знать;

– *общей коммуникативной целью* ДС объявления является изменения представлений адресата о ситуации;

– *адресантом* ДС объявления является тот участник дискурса, по инициативе или от имени которого произошло или произойдет изменение положения дел действительности.

Ситуационно-прагматические различия обнаружены в следующих параметрах:

– *канал передачи сообщения*

В англоязычном дискурсе – доминирование электронного канала коммуникации (электронная почта). В русскоязычном дискурсе – сочетание традиционного (обычная почта) и электронного (объявление на сайте)

– *тип \ жанр текста и персонализации адресата*

В англоязычном дискурсе используется memo или email с индивидуальной или коллективной адресацией. В русскоязычном дискурсе – информационное письмо или объявление, в котором адресат обозначается посредством коллективного обращения. Например:

Англоязычный дискурс ОВ	Русскоязычный дискурс ОВ
To: Hillard, Vera, Klayborn, Elisabeth, Stricklaw, Lamie	Уважаемые коллеги! Руководителям структурных подразделений
To: UWC Liberal Studies Faculty and Staff	Внимание! В соответствии с приказом Рособнадзора... в Академии начал работу диссертационный совет Д 123.456.78 по специальностям...

– *тональность*

При сходной для обоих дискурсов нейтральности и деловитости тональность англоязычного дискурса – более личностная, предусматривающая обратную связь, тональность русскоязычного дискурса – более сдержанная, формализована. Например:

ОВ

The upgrade will take several months and is expected to be completed during the spring semester...

If *you* are running Office 2003 on your computer, *you will need* to upgrade to Office 2007...

If *you have questions* about this, *please contact* the ITS Help Center at 902.876.3100.

Внимание руководителей структурных подразделений!

С 2011 года вступает в действие новая система по формированию и защите заявок на приобретение материальных ценностей для нужд отдельных структурных подразделений академии.

Заявка на приобретение материальных ценностей подается в виде служебной записки до 1 мая и 1 ноября в управление по административно-хозяйственной работе. Заявка должна содержать подробное обоснование целесообразности приобретения и перспектив дальнейшего использования требуемого оборудования...

Проректор по АХУП. А. Ветров

В *текстовом контексте* ДС информативного характера исследуется с позиций его жанровой реализации, тематически-композиционного структурирования. Так, рассматриваемый жанр ДС объявления существует в обоих дискурсах. Этот жанр реализуется в следующих *типах текста*: электронное письмо или меморандум в англоязычном дискурсе, информационное письмо или электронное объявление на сайте в русском дискурсе.

Тематическая структура текста зависит от сложности и объемности темы. В рассматриваемом ДС *объявление об изменениях* обязательными информационными компонентам является *наименование изменения*, что и является темой информационного сообщения и *сроки действия* изменения, а дополнительными информационными компонентами являются *порядок внедрения изменения, необходимость изменения и др.* Например:

Информационные компоненты	Англоязычный дискурс ОВ	Русскоязычный дискурс ОВ
Облигаторные:		Система по формированию
– Наименование изменений (тема)	Exchange 2010 Email Upgrade	и защите заявок на приобретение материальных ценностей
– Сроки		

	The upgrade will be completed during the spring semester...	С 2011 года вступает в действие...
Дополнительные: – порядок изменения	In a few weeks ITS will begin communicating with departments and colleges to prepare each area for the migration of individual email boxes from the old Exchange system to the new one.	Заявка на приобретение материальных ценностей подается в виде служебной записки до 1 мая и 1 ноября в управление по административно-хозяйственной работе.
– необходимость изменения (его преимущества)		
– особые замечания	After the upgrade we will be running the latest version of Exchange on new hardware that will provide improved performance and more reliability...	В связи с необходимостью упорядочения работы по закупке и использования оборудования для нужд клинических кафедр и лабораторий....
– возможность обратной связи с адресантом \ автором текста		
	** special note for Mac clients	
	If you have questions about this, please contact the ITS Help centre	

Различия *композиционной структуры* во многом объясняются специфической визуально-графического оформления электронного и традиционного письма:

Англоязычный дискурс ОВ
From: Information & Technology Services
Sent: Tue 11/23/2010 8:54 AM
Subject: Exchange 2010 Email Upgrade
To: UWC Liberal Studies Faculty and Staff

Dear Colleagues:

Текст сообщения

Русскоязычный дискурс ОВ
Уважаемые сотрудники кафедры!
С 2011 года подписка на периодические издания производится строго по служебным запискам по форме: ...
(шаблон прилагается)
Служебную записку необходимо зарегистрировать в отделе комплектования до 15 февраля 2011г.

Композиционное структурирование самого текста сообщения представляет собой распределения информационный компонентов по абзацам, количество которых зависит от полноты представления информации, его детализации.

В лингвостилистическом контексте большинство текстов электронных писем англоязычного дискурса ОВ и информационных писем русскоязычного дискурса ОВ представляют собой макроакты информирования без экспликации одноименных речевых актов средствами одного предложения или перформативного глагола. Однако в некоторых текстах англоязычных memo и русскоязычных объявлений зафиксированы случаи реализации дискурсивной цели посредством речевого акта информирования, выраженным классическим способом: с перформативным глаголом *inform* или *сообщаем*. Например:

This is to inform you Cameron Road at the Students Union Building will be closed to one lane November 24-26, 2010...

Сообщаем, что с 1 октября 2010 года в нашей Академии начинают работу курсы иностранных языков для сотрудников, интернов и ординаторов, а также для аспирантов, соискателей и студентов.

Использование лексики профессионального (*faculty, semester, colleges, кафедра, проректор, лаборатория*), терминологического характера (*АХУ – административно-хозяйственное управление, ITS – Information & Technology Services*) зафиксированы в текстах информационных писем обоих дискурсов. Для раскрытия темы в текстах информационных писем или объявлений используется лексика тематического плана (*upgrade, hardware, browsers* материальные ценности, заявка).

Анализ используемых синтаксических средств обнаруживает в текстах информационных писем и объявлений в обоих дискурсах наличие полных (простых и сложных) распространенных предложений, герундиальных и причастных оборотов.

Основным различием между информационными текстами англоязычного и русскоязычного дискурсами ОВ нам представляется использование дискурсивной стратегии личностного обращения к каждому в англоязычном дискурсе и отсутствие таковой в русскоязычном дискурсе.

Дискурсивная стратегия личностного обращения реализуется такими лингвостилистическими приемами как

– активным использование личного местоимения *you, I*;

- преобладанием синтаксических конструкций действительного залога;
- обязательным указанием на способ обратной связи: *If you have any questions, please contact Administrative Support Associate Caroline Moore;*
- использование синтаксическим конструкций повелительного наклонения, а также лексики и лексических сочетаний неформального регистра, создающих эффект устного общения:

I wanted to make sure that you are aware of the changes planned for the University's e-mail system

...please see the note about Macs; ... please let me know; ... I'll do my best to find out the answers

В текстах информационных писем и объявлений русскоязычного дискурса ОВ основной дискурсивной стратегией является, на наш взгляд, стратегия создания образа авторитетности источника и значительности сообщаемой информации, что достигается такими лингвостилистическими приемами как

- использование коллективного обращения *Уважаемые сотрудники* или лексемы *Внимание* вместо обращения;

- ссылки на соответствующие нормативные акты, указы, постановления

В соответствии с приказом Рособнадзора 1030-383 от 14.05.2010...

В соответствии с приказом ректора от ...

В соответствии с решением Ученого совета;

- использование неопределенно-личных синтаксических конструкций:

Информацию о работе диссертационных советов можно получить...

Служебную записку необходимо зарегистрировать в отделе...;

- использование лексики и лексических оборотов официально-делового стиля: в связи с производственной необходимостью, внедрение,, совершенствование учебного процесса.

Таким образом, представленная выше процедура дескриптивного анализа дискурса ОВ дает возможность получить определенные социокультурные и лингвостилистические данные, которые, в свою очередь, позволяют сделать некоторые предварительные выводы относительно специфике дискурса ОВ в англоязычной и русскоязычной деловых культурах. Англоязычный дискурс ОВ демонстрирует доминирование письменного модуса дискурса: информирование сотрудников, обсуждение и решение проблем происходит в виде письменной интеракции - обмена электронными сообщениями. Электронный

канал связи является основным. Дискурс диалогичен: его инициативный ход (текст) предполагает аналогичный по форме реактивный ход (текст). Направление интеракции в дискурсе может быть как по вертикали, так и по горизонтали, причем выбор типа текста не зависит от направления интеракции и статуса участников дискурса. Основными типами текстов (документами внутренней коммуникации) являются электронные сообщения (emails, memos). Универсальность этих типов текста предполагает возможность их использования в широком диапазоне коммуникативно-прагматических функций и тем. Наиболее заметной лингвостилистической тенденцией англоязычного дискурса ОВ является создание неформальной тональности, дружелюбного тона, а также отход от официально-делового стиля.

Русскоязычный дискурс ОВ демонстрирует сочетание устного и письменного модусов дискурса, в котором устный модус доминирует в аспекте решения оперативных вопросов, а письменный – в аспекте фиксации или документирования решений. Дискурс характеризуется сочетанием электронного и традиционного каналов связи. Дискурс монологичен: его инициативный ход (текст) не обязательно предполагает аналогичный по форме реактивный ход (текст). Обратная связь может осуществляться посредством невербального действия. Направление интеракции в дискурсе может быть как по вертикали, так и по горизонтали. При этом выбор типа текста зависит от направления интеракции и статуса участников дискурса. Специфичность типа текста определяет избирательность их использование в сочетании с определенными целевыми установками и коммуникативно-прагматическими функциями.

Таким образом, сделана попытка определения и моделирования дискурса оперативного взаимодействия, его дифференциальных признаков. Выделены две группы основных дискурсивных событий оперативного взаимодействия, представлена методологическая процедура их анализа. Примером описания послужили тексты информационных писем и объявлений высших учебных заведений Великобритании, США и России. Предварительные результаты свидетельствуют о возможности и плодотворности использования дискурсивного анализа в целях выявления специфики лингвокультур.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Gu Y.* Towards an Understanding of a Workplace Discourse: A Pilot Study for Compiling a Spoken Chinese Corpus of Situated Discourse // *Research and Practice in Professional Discourse*. Ed. By C.N. Candlin. – Hong Kong, 2002.
2. *Стеблецова А.О.* Национальная специфика делового общения в англоязычной и русскоязычной коммуникативных культурах. Воронеж, 2009.
3. *Saville-Troike M.* The Ethnography of Communication: An Introduction. Oxford, 2003.
4. *Карасик В.И.* Этнокультурные типы институционального дискурса // Этнокультурная специфика речевой деятельности: Сб. обзоров. М., 2000.
5. *Hymes D.* Models of Interaction of language and social life // *Directions in Sociolinguistics: Ethnography of Communication*. New York, 1972.
6. *Гришаева Л. И., Цурикова Л. В.* Введение в теорию межкультурной коммуникации. Воронеж, 2004.

Воронежская государственная

медицинская академия имени Н.Н. Бурденко

10 апреля 2011 г.