

# ЛИНГВИСТИКА И МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

## Типология межличностного делового дискурса в лингводидактическом аспекте

С. В. МКРТЫЧЯН

(ТВЕРСКОЙ ИНСТИТУТ ЭКОЛОГИИ И ПРАВА)\*

*В статье обосновано выделение трех видов устного делового дискурса: аргументативно-информативного, этикетно-фатического и директивно-регулятивного. Сконструирована дискурсивно-тактическая модель коммуникативной компетенции, состоящая из подкомпетенций, которые соотношены с видами устного делового дискурса.*

*Ключевые слова: устный деловой дискурс, коммуникативная компетенция, речевое воздействие, речевая тактика, тактический ход.*

## Typology of Oral Interpersonal Business Discourse in the Linguistic and Didactic Aspect

S. V. MKRTYCHIAN

(TVER INSTITUTE OF ECOLOGY AND LAW)

*The author gives grounds for allocation of three major trends of oral business discourse: persuasive and informative, etiquettely and phatic, and directive and regulative. A new multifold discursive and tactical model of communicative competence is proposed. This model consists of a number of sub-competences correlated with different kinds of oral business discourse.*

*Keywords: oral business discourse, communicative competence, linguistic manipulation, speech tactics, tactical ploy.*

Одним из центральных в современной лингвистике является вопрос об оптимизации, или повышении эффективности, общения в целом. В обширном количестве исследований в сфере делового общения (А. Н. Баранов, В. Н. Базылев, Д. Б. Гудков, В. И. Карасик, Л. П. Крысин, Н. А. Купина,

Л. М. Майданова, М. Ю. Олешков, П. Сергио, А. П. Чудинов, Е. И. Шейгал и др.) описаны особенности дискурса в отдельных социальных институтах. При этом научные изыскания, связанные с идеями психологической природы понимания в герменевтике (А. А. Брудный), понимания акциональной

\* Мкртычян Светлана Викторовна — кандидат филологических наук, доцент кафедры общих гуманитарных дисциплин Тверского института экологии и права. Тел.: +7 (4822) 49-43-14. Эл. адрес: mkrtychian@mail.ru

функции языка (Дж. Л. Остин, Дж. Р. Серл), смысловой интерпретации высказываний (Дж. Катц, Н. Лич, Г. П. Грайс), использования коммуникативных стратегий для преодоления барьеров понимания (Т. А. ван Дейк, З. Вендлер, Ч. Моррис) и др., не дают исчерпывающего ответа на вопрос, как сделать общение более эффективным, какие при этом языковые средства нужно использовать, как именно объяснить причины многочисленных коммуникативных неудач в конкретных коммуникативных ситуациях. По этой причине об общей теории эффективно-го делового общения говорить трудно.

Как нам представляется, ответ на обозначенные выше вопросы можно получить, во-первых, если исследовать дискурс как языковую единицу, расположенную выше уровня текста, как «текст в совокупности с экстралингвистическими, прагматическими, социокультурными, психологическими и другими факторами» (Арутюнова, 1988: 136), во-вторых, если на основе дискурсивной практики сконструировать модель эффективного общения, описывающую носителя языка как языковую личность, обладающую определенными когнитивными характеристиками, позволяющими не только понимать и обрабатывать информацию, но и планировать стратегию взаимодействия, оценивать и корректировать коммуникативные тактики говорящих.

Обозначенное направление исследования дискурса предполагает его типологизацию и структурирование (о структурных единицах речь пойдет ниже). Вопрос о типологии делового дискурса до настоящего времени остается открытым. Применительно к сфере делового общения выделяются различные виды коммуникации и репрезентирующие их виды дискурса (Т. В. Анисимова, В. С. Григорьева, М. Ю. Олешкова, А. А. Романова и др.).

Такое разночтение дискурсивной ткани как явления объясняется большим количеством прагматических параметров коммуникативного процесса, требующих учета, их поливалентной корреляцией.

В логике наших размышлений в лингводидактическом аспекте полагаем целесообразным выделить три вида делового дискурса: *аргументативно-информативного, этикетно-фатического и директивно-регулятивного*. Аргументами в пользу предлагаемой классификации являются три основания: одно — экстралингвистического, другое — лингвистического и третье — дидактического порядка.

В многочисленных отечественных и зарубежных исследованиях по менеджменту речь идет о трех «видах интеллекта» (которые мы называем компетенциями), обеспечивающих степень успешности коммуникации: эмоциональном (связанном с умением выстраивать межличностные отношения), общем (IQ) и профессиональном (Д. А. Аширов, Г. Х. Бакирова, В. Р. Веснин, О. С. Виханский и др.).

Выделяемые нами виды устного делового дискурса соотносятся с перечисленными «видами интеллекта» и различаются содержащимися в них макроинтенциями. Так, этикетно-фатическому соответствует эмоциональный тип интеллекта и макроинтенция формирования доброжелательных межличностных отношений между говорящим и слушающим; аргументативно-риторическому — общий тип интеллекта и макроинтенция транслирования информации и аргументации с целью воздействия на сознание слушающего; а директивно-регулятивному — профессиональный тип интеллекта, направленный на управление деятельностью слушающего с целью реализации производственных задач.

Основанием сугубо лингвистического, точнее прагматического, порядка является постулат о воздействующем характере любого высказывания. «Любой акт коммуникации — это речевое действие ради воздействия говорящего на слушающего. Текст — будь он по своей целеустановке собственно побудительным, вопросительным или повествовательным — имеет своей конечной целью обеспечить воздействие» (Сусов, 1990: 8).

Выделенные типы дискурса соотносимы со способами речевого воздействия, которые реализуют тактический уровень коммуникации. Вопрос о способах речевого воздействия и принципах их выделения считается достаточно дискуссионным. Представители различных сфер научного знания подходят к его разрешению по-разному (см. работы А. А. Леонтьева, И. А. Стернина, Е. В. Сидоренко и др.). Обсуждение данной темы мы оставляем за рамками данной статьи.

Способы речевого воздействия коррелируют, с одной стороны, с категорией когнитивного порядка — речевой тактикой (которую мы понимаем как интерактивный фрейм стереотипной ситуации), с другой стороны, с коммуникативной категорией — тактическим ходом.

Прежде чем продолжить размышления в обозначенном русле, сделаем несколько замечаний относительно единиц структурирования дискурса.

Наиболее крупной моделируемой единицей «процедуральных» знаний можно считать речевой жанр, с помощью которого описываются более частные различия (нежели устность/письменность) между разновидностями дискурса. Описания речевого жанра, предлагаемые различными авторами, безусловно, необходимы для моделирования как отдельных речевых жанров, так и для создания их таксономии. Между тем, с нашей точки зрения, субстанция дискурса имеет настолько тонкую организацию, что создание конструкторов подобного рода в масштабе речевых жанров с неизбежностью привело бы к искажениям и огрублениям. По этой причине представляется закономерным обращение к сравнительно более мелким коммуникативным единицам.

Эта идея уже востребована исследователями. Например, А. Г. Баранов предлагает иерархию моделей, ранжированных по степени убывания абстрактности: текстотип, субтип, жанр, когниотип, текст — и наибольшее внимание уделяет не жанру, а когниотипу «как абстракции низшего уровня и, следовательно, наиболее информативной»

(Баранов, 1997: 9–10). А. Вежбицкая показывает, как бахтинская идея единой системы речевых жанров могла бы быть воплощена в жизнь в рамках семантической теории элементарных смысловых единиц («semantic primitives») (Вежбицкая, 1997). Е. В. Харченко на основе изучения дискурсивного материала моделирует социально одобряемые и социально неодобряемые высказывания учителя, продавца, врача, инженера в профессиональных стратах (Харченко, 2005: 247–260). Следуя логике Е. В. Харченко, обучение эффективному коммуникативному поведению может сводиться к заучиванию конкретных позитивных/негативных высказываний, список которых вряд ли может считаться исчерпывающим. С нашей точки зрения, такой лингводидактический подход (который, кстати, чрезвычайно популярен при обучении русскому языку как иностранному и неродному) не вполне приемлем. Мы полагаем, что обучение эффективному общению должно затрагивать также сравнительно более абстрактный — тактико-стратегический — уровень процесса коммуникации.

С этой точки зрения наиболее релевантной для моделирования коммуникативных единиц общения нам представляется более крупная структура — акт речевого взаимодействия (в терминологии Л. А. Федоровой) (Федорова, 1991). При этом принципиальное значение имеет выделение его структурной единицы — тактического хода, который подобно коммуникативному ходу (в терминологии А. А. Романова, М. Л. Макарова) представляет собой вербальное и невербальное действие одного из участников, «минимальный значимый элемент», «продвигающий общение к достижению общей коммуникативной цели» (Макаров, 2003: 183), но при этом тактический ход направлен на реализацию конкретной речевой тактики как интерактивного фрейма. Мы осознанно используем термин «тактический ход». В узком лингвистическом приближении мы рассматриваем тактический ход вслед за Н. И. Формановской как «конкретный речевой ход, соответствующий общей страте-

гии» (Формановская, 2007: 111). Термин «тактический ход» представляется нам более подходящим, чем несколько более абстрагированный термин «коммуникативный ход», как для анализа делового дискурса, так и для моделирования актов речевого взаимодействия эффективного делового общения в лингводидактическом аспекте (Мкртычян, 2007b: 238).

Коммуникативная стратегия трактуется различными исследователями как «тип поведения, который обусловлен и соотносится с планом достижения глобальной и локальных коммуникативных целей в рамках типового сценария функционально-семантической репрезентации интерактивного типа» (Романов, 1988: 103); «общий замысел конкретной цели общения» (Формановская, 2007: 111); «глобальный уровень осознания ситуации общения в целом, когнитивный процесс, в котором говорящий соотносит свою коммуникативную цель с конкретным языковым выражением» (Гойхман, Надеина, 2006: 200). Задача описания речевых стратегий в конечном итоге заключается в том, чтобы представить номенклатуру реализующих их типовых тактик. По справедливому замечанию О. С. Иссерс, описание интенций, лежащих в основе стратегии, «достаточно проблематично, если не иллюзорно» (Иссерс, 2006: 138).

Тактику возможно выделить с помощью «индикаторов», содержащихся в тактических ходах (Иссерс, 2006: 137). По всей видимости, коммуникативная стратегия, тактика и тактический ход соотносятся как «для чего», «что» и «как». Тактический уровень анализа является инструментальным, поэтому моделирование типовых речевых тактик представляется возможным и целесообразным. Напротив, интенциональный уровень коммуникативной стратегии является верхней ступенью на «лестнице свободы» Р. О. Якобсона, постулирующего прямую зависимость свободы субъекта комбинировать элементы языка от уровня его реализации (от фонетического как самого связанного до относительно свободного синтаксического и выше).

Разработка типологии речевых тактик представляет собой развитие теории речевых актов, которая «не дает ответа на многие важные вопросы теории общения» (Кобозева, 1986: 20–21). К таким вопросам относятся проблемы выявления связи между стратегической целью речевого взаимодействия и тактическими характеристиками речевых актов, описание средств реализации речевых актов в диалогической речи и др. Теория речевой коммуникации, появившаяся в 70-е годы XX в., делает попытку преодолеть «монологизм» теории речевых актов.

Выбрав в качестве единиц структурирования дискурса речевую тактику и тактический ход, приведем пример корреляции типа дискурса с названными дискурсивными единицами. Так, в этикетно-фатическом типе дискурса реализуется отказ как способ речевого воздействия со следующими речевыми тактиками (примеры тактических ходов приведены курсивом в скобках):

1. Категоричный отказ (*Нет, ни в коем случае*).

2. Эмпатический отказ (*Да, я вижу, тебе очень нелегко, и я в этой ситуации не могу тебе помочь*).

3. Обоснованный отказ (*Я не могу, потому что нет соответствующего распоряжения*).

4. Отложенный отказ (*Когда последний срок, чтобы я ответил? Я не могу сказать сразу*).

5. Компромиссный отказ (*Сегодня могу обсчитать только один отчет, а остальные обработаю завтра*).

6. Дипломатичный отказ (*У нас нет ипотечного кредитования даже для собственных сотрудников, завтра я свяжусь с управляющим Москомприватбанка и постараюсь решить Вашу проблему*).

7. Комбинированный отказ (*Сделаю еще пять звонков, и больше не могу, очень болит голова*).

Наконец, остановимся на третьем основании выделения предлагаемых видов дискурса — лингводидактическом.

Исследование процесса общения и описание его в категориях коммуникативной и когнитивной лингвистик имеет отчетливую практическую направленность, связанную с возможностью применения языкового знания и оперирования им.

Мы полагаем целесообразным использование понятия коммуникативной компетенции как инструмента категоризации и моделирования человеческого опыта, в частности, в сфере устного делового общения. В качестве операционной дефиниции коммуникативной компетенции мы принимаем следующее: *коммуникативная компетенция* — «это определенная системная совокупность коммуникативных знаний, реализующихся в виде коммуникативных умений, обеспечивающих эффективное общение» (Мкртычян, 2007а: 302). Коммуникативная компетенция может считаться одной из центральных категорий, которая дает возможность как описывать дискурс, так и моделировать эффективное общение.

С нашей точки зрения, общение в деловой сфере требует определенных коммуникативных знаний и умений, набор которых, с одной стороны, зависит от профессиональной сферы, с другой — является постоянным, универсальным для сферы делового общения в целом. Оставляя за рамками обсуждения компетенции, связанные с узко профессиональными сферами общения, и общеобразовательные компетенции, нацеленные на овладение русским языком как родным (речь идет о языковой и речевой компетенциях главным образом в рамках ортологии), мы предлагаем *дискурсивно-тактическую* (или тактико-прагматическую) модель коммуникативной компетенции, состоящую из подкомпетенций, соотносимых с видами устного делового дискурса (этикетно-фатическим, аргументативно-информативным и директивно-регулятивным), каждый из которых моделируется на основе анализа дискурсивной практики и описывается в категориях когнитивных и дискурсивных единиц (речевых тактик и тактических ходов), которые одновременно могут

рассматриваться как единицы лингводидактики.

Предлагаемый подход к структурированию устного делового дискурса позволяет синтезировать достижения коммуникативной лингвистики и когнитологии, принимает во внимание воздействующую функцию речи, имеет практический выход в лингводидактику, поскольку задает параметры эффективного устного делового общения в различных профессиональных сферах. Данный подход объединяет теоретические изыскания в области исследования дискурса как известное основание для конструирования модели эффективного делового дискурса. Последняя претендует стать, с одной стороны, теоретическим базисом концепции обучения деловому общению, с другой стороны, существенным шагом на пути изучения категоризации и моделирования человеческого опыта в сфере делового общения.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Арутюнова, Н. Д. (1988) Типы языковых значений. М. : Наука.
- Баранов, А. Г. (1997) Когниотипичность текста. К проблеме уровней абстракции текстовой деятельности // Жанры речи. Саратов : Изд-во ГосУНЦ «Колледж». С. 4–12.
- Вежбицкая, А. (1997) Речевые жанры // Жанры речи. Саратов : Изд-во ГосУНЦ «Колледж». С. 99–112.
- Гойхман, О. Я., Надеина, Т. М. (2006) Речевая коммуникация. М. : ИНФРА-М.
- Иссерс, О. С. (2006) Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. М. : Ком-Книга.
- Кобозева, И. М. (1986) «Теория речевых актов» как один из вариантов теории речевой деятельности // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 17 : Теория речевых актов. М. : Прогресс. С. 20–37.
- Макаров, М. А. (2003) Основы теории дискурса. М. : ИТДГК «Гнозис».
- Мкртычян, С. В. (2007а) Коммуникативная компетенция как инструментальная категория когнитивной лингвистики // Проблемы

представления (репрезентации) в языке. Типы и форматы знаний : сб. науч. трудов РАН. Ин-т языкознания ; Мин-во образ. и науки РФ ; ТГУ им. Г. Р. Державина. М. ; Калуга : Эйдос. С. 300–306.

Мкртычян, С. В. (2007b) Лингводидактический статус речевой тактики // Прагмалингвистика и практика речевого общения : сб. науч. трудов международной научной конференции (24 ноября 2007 г.). Ростов н/Д. : ИПО ПИ ЮФУ. С. 236–241.

Романов, А. А. (1988) Системный анализ регулятивных средств диалогического общения. М. : ИЯ АН СССР, Калининский СХИ.

Сусов, И. П. (1990) Семиотика и лингвистическая прагматика // Язык, дискурс и личность : межвуз. сб. науч. трудов. Тверь : Изд-во Тверск. гос. ун-та, 1990.

Федорова, Л. Л. (1991) Типология речевого воздействия и его место в структуре общения // Вопросы языкознания. №6. С. 43–49.

Формановская, Н. И. (2007) Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика. М. : ИКАР.

Харченко, Е. В. (2005) Межличностное общение: модели вербального поведения в профессиональных стратах : дис. ... д-ра филол. наук. М. : РГБ.