

Конвенции как основа исполнения социальных и коммуникативных ролей в деловом диалогическом общении

МАРИЯ В. КОЛТУНОВА

(Москва)

Изучение профессионального, и в частности, диалогического общения невозможно без учета тех базовых норм, которые отражают, с одной стороны, коммуникативные запросы соответствующей сферы общения, с другой, – его национально-культурную специфику, с третьей – коммуникативные ожидания партнеров в режиме институционального ролевого поведения. Социокультурные конвенции и являются такими нормами. Их нужно отличать от языковых конвенций, закрепляющих значение за теми или иными единицами языка. Конвенциональность, представляющую базовые нормы речевого поведения в социальной сфере общения, понимают «как социальное измерение регулярных человеческих действий, имплицитную систему правил, ожиданий и поведения» (Сухих, Зеленская 1998: 29). На основе таких норм и осуществляется стереотипизация институционального, по преимуществу ролевого, общения. Представляя собой имплицитные нормы социального речевого поведения, закрепляющиеся в виде ролевого и квазиролевого (термин Н. Popitz) сценарного поведения в соответствующих жанрах профессиональной речи, они регулируют сам процесс диалогического взаимодействия и взаимоотношений коммуникативных партнеров.

По мнению Л. П. Крысина, коммуникативные и социальные роли можно представить как набор шаблонных прав и обязанностей коммуникантов (Крысин 1976). Права и обязанности формируются на основе стереотипизации, то есть опыта частой повторяемости ролевых признаков и закрепления статусных характеристик. Иными словами, социальная роль – это «нормативно одобренный обществом образ поведения, ожидаемый от каждого, занимающего данную социальную позицию» (Кон 1967:23).

Как нам представляется, важным аспектом стереотипизации социального ролевого поведения являются коммуникативные ограничения и запреты. Собственно сам факт существования таких норм ярче всего демонстрирует реакция на их нарушение: «так не принято», «не положено», «не правильно», «нельзя так говорить».

Социальное общение регламентировано в той или иной мере. Максимально регламентировано официальное общение, минимально – бытовое. Причем, ограничения регламентного характера имеют ярко выраженную национальную специфику (зайти в кабинет к начальнику и сесть без приглашения может спокойно американец, но это не соответствует нормам русского делового общения). Так, например, иностранцы часто бывают дезориентированы в вопросах права санкционирования официального делового межличностного общения (кто – когда – в какой форме его начинает), в правилах выбора приемлемых тактик общения в данной культуре (агрессивное начало диалога, например, тактика «пулеметных» вопросов, противоречит конвенциональным установкам русского диалогического общения).

Высокая степень регламентации, отличающая русское официальное деловое общение, проявляется, в том числе в ритуализации организационного поведения. Ритуалами являются все организационные действия – вступление в должность, должностное перемещение, уход в отпуск, уход на пенсию и т. п. На насыщенность различных сфер социального общения ритуалами обратили внимание еще Дж. Остин и П.Ф. Стросон, исследуя иллокутивные речевые акты. Сам процесс производства социальных иллокутивных актов и реагирования на них закрепляется конвенциями. Механизм иллокутивного вынуждения (Баранов, Крейдлин 1992), как известно, представляет собой механизм конвенционального взаимодействия коммуникантов в рамках простого диалогического единства.

Помимо ограничений и запретов, социальное общение регулируется конвенциями, которые представляют собой имплицитные прагматически значимые нормы и правила кооперативного речевого поведения и взаимодействия коммуникантов, выбираемые говорящим и слушающим в соответствии с коммуникативными задачами, сферой общения и общепринятыми нормами морали. Под конвенциональным поведением мы понимаем социально адаптированный тип коммуникативного поведения, соответствующий речеповеденческим нормам и обязательным правилам коммуникации, освященным традицией данной национальной культуры.

Прагматический подход к регулируемому общению (каким и является деловое общение) предполагает определение сущности нормы в том, чтобы исключить влияние случайных, чисто субъективных мотивов и обстоятельств, обеспечить надежность, предсказуемость, стандартность и общепринятость поведения.

Коммуникативные ожидания (*expectations*) являются важнейшим регулирующим фактором коммуникативного диалогического взаимодействия. Они представляют собой основу механизма конвенционального коммуникативного поведения. Так, мы вправе ожидать от продавца вежливости и внимательного отношения к нашим запросам, от врача – внимательного и тактичного отношения к нам как к пациентам (Харченко 2002, 2003).

Наряду с ролевыми ожиданиями, мы можем выделить ситуационные ожидания, вытекающие из общих представлений о конвенциональном поведении, причем роль в аспекте «сегментации роли» (R.K. Merton 1957) представляет собой ряд стандартных иллюкутивных схем и сцеплений – например (**сначала** – презентация товара, сообщение подробностей о его качестве и гарантиях, **потом** – консультирование по вопросам приобретения товара – условия, гарантии, урегулирование возможных разногласий и конфликтных ситуаций и т.д.). Исполнение каждого сегмента социальной и коммуникативной роли базируется на общих представлениях о том, как должно строиться общение в сфере деловых отношений.

У. Герхарт специфику ситуационных социальных ролей видит в том, что они «регулируют непосредственное взаимодействие владельцев позиций и статусов»; в том, что они не формализованы, допускают «свободное проигрывание», широкое выражение личностных интересов,

при этом сохраняя возможность проявления личностной идентичности, что невозможно при выполнении статусных и социальных ролей (Gerhardt 1971). Однако в сфере официального диалогического общения, характеризующейся высокой степенью стандартизации и регламентации ситуационные социальные роли представляют собой стереотипизированные варианты коммуникативного поведения в той же степени, что и статусные социальные роли.

Конвенции регулируют взаимодействие коммуникантов в когнитивном и модусном планах общения, куда относится координация коммуникативных намерений, эмоций, тона обсуждения. Причем, оба эти плана взаимосвязаны.

Так, взаимодействие на уровне координации намерений, стратегий и тактик общения осуществляется благодаря правилам когнитивного взаимодействия и регулирования информационных единиц диалогического общения (Информационные единицы текста, которыми обмениваются участники диалога, имеют ситуационно-жанровую природу и далеко не всегда совпадают с высказыванием. Например, на стадии резюмирования в жанре коммерческих переговоров они могут быть равны фрагменту высказывания, а в ситуации развернутого доклада – представлять собой довольно значительный информационный объем высказывания, непосредственно связанный с тональностью сообщения). Таким образом, когнитивно-модусное взаимодействие представляет собой многопараметровые характеристики диалогического взаимодействия на основе конвенционального речевого поведения. Остановимся поподробнее на рассмотрении их специфики.

Ролевая природа конвенционального поведения проявляется в том, что в сфере когнитивного взаимодействия к конвенциональным нормам относится координация коммуникативных намерений, стратегий и тактик диалогического взаимодействия на основе исполняемых коммуникативных и социальных ролей. Так например, исполнение роли говорящего связано с конвенциональной установкой на **фасцинативные** тактики и приемы, которые направлены на «приведение собеседника в состояние, благоприятное для восприятия сообщения и изменение (сохранение) поведения» (Тарасов 1977).

Ориентация в перспективах общения и в перспективах дискурсивного пространства (отсылки и антиципации) относится к конвенциональным

нормам, предусматривающим структурирование и упорядочивания когнитивно-модусного взаимодействия интерактантов. Иницирующие реплики, представляющие собой метакоммуникативные высказывания, ориентирующие адресата и координирующие основные параметры взаимодействия с ним, являются необходимым компонентом сценария многих жанров, например, жанра деловых переговоров:

– Я хотел бы уточнить возможность сотрудничества между нашими фирмами по следующим позициям...

– Я пришел пояснить вам схему расчетов по договору / который мы вам выслали по факсу в среду/ так как произошли изменения в налоговом законодательстве / вы знаете...

– Так / ну / прежде всего / я хотела бы познакомить вас с нашей фирмой / представить вам нашу фирму / чтобы вы имели представление/ чем мы занимаемся / о чем вообще пойдет в дальнейшем речь...

– Я предлагал вам свои выступления // вы сказали что нужно встретиться / что разговор у нас состоится // Я нашел вам / то есть я нашел нам спонсоров / которые оплатят нам выступление / наше...

Приведенные примеры характеризуют зону официального офисного общения, в которой конвенциональные нормы наиболее значимы, а ограничения наиболее выражены. Общение в малой социальной группе (МСГ) демонстрирует более низкий конвенциональный уровень и меньшую степень стремления к соблюдению конвенциональных норм когнитивного поведения интерактантов:

– А где у вас телефон?

– А тебе зачем? (нарушение норм конвенционального поведения, предусматривающих координацию на уровне референций в иллокутивном сцеплении косвенных речевых актов: просьба – согласие или просьба – вежливый отказ)

– Очень умно. Позвонить, наверно.

Фасцинативные высказывания в полуофициальном общении (зона неформального общения) могут использоваться в режиме присоединения (*кстати...*) при ассоциативном принципе построения диалога:

- А. – Это неважно / У нас есть ближнее зарубежье // Их мы уже тоже стали цитировать // потому что с ними мы имеем все те же проблемы / абсолютно / что и с дальними // Почему мы не... / собственно не должны их считать... // Мы в ОБИРах из-за них страдаем // Их у нас около двухсот, наверное / причем Б. – (перебивает) Это по договору которые у нас идут?
А. – Кстати / Вот я хотела бы у вас спросить...

Позиция адресата в конвенциональном общении, исследованная Л.А. Азнабаевой [Азнабаева 1998, 2002], позволяет выделить специфические тактики адресата, основанные на **принципе кооперации**. Это экспликация проблем говорящего и коммуникативная помощь, выражающаяся в антиципационных тактиках, т.е. предугадывании развития диалога, построения высказывания. Помощь эта может быть вызвана не только затруднениями говорящего, но и стремлением к максимально продуктивному общению, стремлением минимизировать временные затраты. Антиципационные тактики реализуются в процессе смены коммуникативных ролей, которая в свою очередь тоже осуществляется на конвенциональной основе (добровольная и прагматически обусловленная передача коммуникативного хода).

– Хорошо // Я вас понял / вы хотите поподробнее // В таком случае мы вышлем вам каталоги с ценами и примерный вариант договора...

– Ну да / в принципе ...

Официальный диалог тяготеет к максимальной структурированности (*во-первых; во-вторых; в-третьих; Сначала я хотел обсудить с вами с вопрос о...; Затем перейти к вопросу о ... и завершить снятием замечаний и возражений по проекту договора*). Это, в свою очередь, определяет четкость исполнения коммуникативных ролей:

1. Прагматически обусловленную передачу коммуникативного хода (*turns*): по завершении мысли, либо в случае необходимости получения поддержки адресантом, либо в случае необходимости проверки усвоения передаваемой информации;
2. Конвенциональные способы подтверждения приема информации и согласия с адресантом (*Да-да, конечно, абсолютно верно, разумеется, хорошо* и т.д.). Сравните неконвенционально выраженные реакции подтверждения информации и согласия (*– Ну; – Неужели!; – Как же!*).

Реагирующие реплики официального диалога унисонного типа, представляющего зону координированного коммуникативного взаимодействия [Борисова 2002], реализуют тактики согласия, подхвата речевой инициативы; коммуникативной помощи говорящему:

А. – Вы понимаете / была договоренность о том / что мы просто деньги переводим / не то что мы покупать будем / конкретно// Мы вам переведем деньги / покупать будете вы // То есть в любом случае / покупателями были бы вы // и вопрос вот какой / ну почему / Мы бы перевели деньги / стоимость этой бумаги / что / не изменилась бы? // Точно также вы начали бы ее искать...

Б. – Ну да / совершенно правильно / в принципе (нрзб)// Ну вот все-таки / какая сейчас ... / как мы из этой ситуации выходить будем? // Я так понимаю / что вас не наделили полномочиями / к сожалению / чтобы решить этот вопрос.

Сама структурированность профессионального диалога определяется в том числе и конвенциональными правилами информационного обмена. Квантирование информации, иерархический порядок ее представления (от наиболее важного – к второстепенному, от главного – к деталям) опираются на закономерности восприятия звучащей речи (структурируют информацию в соответствии с ожиданиями собеседника) и позволяют улучшить запоминание. Н. А. Ипполитова, О. Ю. Князева, М. Р. Савова определяют эти конвенциональные нормы как коммуникативные [Ипполитова, Князева, Савова 2004].

Особенностью структурирования информации в деловой устной речи можно считать постоянные отсылы к вышесказанному, само- цитации, перефразирование, повторение, резюмирование и другие тактические приемы, помогающие процессу достижения наиболее полного взаимопонимания и адаптации устной речи к письменной по параметру точности. Поскольку спецификой делового общения является то, что оно протекает часто в двух формах одновременно, проблема «перевода» и адаптации устной речи к письменной (поскольку первичным является документ) относится к коммуникативным запросам данного вида общения.

(Из одного диалога приведены реплики, связанные с обсуждением центрального вопроса).

– Возникает проблема / у нас в этой калькуляции заложена одна цена / а на самом деле этой бумаги сейчас нет...

- Кроме одной бумаги / потому что все остальное у нас есть...
- Я вам объясняю / у нас собственный расход бумаги чрезвычайно мал / то есть мы работаем на заказчика / на его бумаге / поэтому это вызовет удорожание...
- ...удорожание этих работ произошло за счет вот приобретения бумаги...
- ... тогда мы просто делаем протокол согласований / что есть удорожание бумаги / стоимость работ увеличивается на пятнадцать миллионов...
- ...тут вот второй пункт нашего договора / здесь вот главное / нужно чтобы было согласие заказчика на удорожание бумаги.

Конвенции, регулирующие модусное взаимодействие коммуникантов, основаны на базовых принципах продуктивного общения, представленных в работах Г.П. Грайса, Дж. Лича, Дж. Серля. Это, прежде всего, базовый универсальный **принцип кооперации**, **принцип симпатии** и **принцип вежливости**. Эти универсальные прагматические постулаты используются с учетом специфики коммуникативной роли: то, что вежливо по отношению к адресату, невежливо по отношению к говорящему. Принцип симпатии можно дополнить Принципом сочувствия, согласования эмоционального и прагматического модального настроя коммуникантов (ирония, сарказм, прямая коммуникация, косвенная и т. д.). А.К. Михальская [Михальская 1996] определяет его как **принцип гармонизирующего диалога**, который проявляется как в плане гармонизации целей и намерений, так и в гармонизации всех сфер общения, включая модусные отношения. И.Н. Борисова приблизительно то же значение вкладывает в категорию **коммуникативной координации**. Л.А. Азнабаева дополняет **принципом экспликации отношения** (экспликация понимания проблем говорящего с позиции адресата общения, выражение сочувствия, экспликация эмоционального отношения как реакция позволяют выстраивать продуктивные отношения между коммуникантами).

- Представляете, все бумаги пересмотрела, а счета нет.
- Ужас какой!

(унисонный диалог – зона неконфликтного общения)

- Вы хотя бы это понимаете? // Мы сейчас всю работу сворачиваем и все дела наши закругляем.
- Вот вы сейчас не о том говорите / и простите меня / не тем тоном.

- А каким еще с вами тоном говорить?! Вы просите сами не знаете что хотите!
- А вот таким тоном как культурные люди разговаривают, с женщинами по крайней мере!
- Ну хорошо / давайте мне вашего начальника / мы с ним решать будем.

(диссонансный диалог – зона конфликтного общения).

Гармонизация модусной сферы взаимодействия базируется на конвенциях, обязывающих коммуникантов настраиваться на эмоциональное состояние партнера, эксплицитировать положительные эмоции и имплицитировать отрицательные.

Факторов, разрушающих диалогическое общение чрезвычайно много. Простое несовпадение пресуппозиций коммуникантов, не говоря уже о несовпадении коммуникативных установок, может породить взаимное непонимание и даже конфликт. Поэтому набор принципов и постулатов эффективного общения и взаимодействия в различных аспектах обмена (эмоционального, информационного, волевого) может варьироваться либо в сторону увеличения, либо в сторону уменьшения в зависимости от позиции и задач исследователя а также специфики исследуемого материала. Поскольку особенностью делового официального общения является высокая степень регламентированности (завершающая ступень конвенционализации), которая выражается в строгой координации и закрепленной последовательности речевых действий в рамках жанрового взаимодействия, повышенном требовании релевантности (согласующемся с требованием точности) и принципа эмоциональной сдержанности (диапазон состояний – от доброжелательного до серьезноспокойного), тональность и рамки модусного взаимодействия в нем строго определены.

По сути, любой акт официального взаимодействия регламентирован в той или иной мере. Закрепление социальных иллокутивных актов за регулярными ситуациями общения, конвенционализация их формы и правил использования, тематические и этикетные ограничения и правила взаимодействия, процедуральность и ритуализация речевых жанров (представление, награждение, повышение по службе, уход на пенсию, отставка, выборы членов правления и т. п.), с одной стороны сужают сферу, регулируемую принципами и постулатами прагматики, с

другой стороны, повышают коммуникативную ответственность говорящих.

К приемам конвенционального поведения, регулирующим взаимодействие коммуникантов в эмоциональной сфере, относятся речевые поддержки (согласие, проявление интереса к высказыванию коммуникативного партнера, отражение эмоциональных состояний и т. д.). Они создают комфортную обстановку общения, располагают к продуктивному взаимодействию в когнитивной сфере.

В заключение необходимо сказать о том, что конвенциональная природа социальных и коммуникативных ролей в социальной сфере общения определяется культурной национальной спецификой, национальными традициями, сферой общения, и прагматическими запросами ситуативно-жанрового характера. Многопараметровость и иерархичность конвенциональных коммуникативных норм отражает структуру дискурсного взаимодействия в рамках кооперативного коммуникативного взаимодействия.

Литература

- Азнабаева Л. А., 1998, *Принципы речевого поведения адресата в конвенциональном общении*, Уфа.
- Антинескул О. Л., Двинянинова Г., С., 1998, *Статусные роли говорящих и их речь. Учеб. пособие*, Пермь.
- Баранов А. Н., Крейдлин Г. Е., 1992, Иллокутивное вынуждение в структуре диалога, "Вопросы языкознания", №4.
- Борисова И. Н., 2003, *Русский разговорный диалог: зоны толерантного и нетолерантного общения. – Филологические и лингвокультурологические проблемы толерантности*, Екатеринбург, с. 371-397.
- Винокур Т. Г., 1993, *Говорящий и слушающий*, Москва: Наука.
- Грайс Г.П., 1985, *Логика и речевое общение. – Новое в зарубежной лингвистике*, вып. 16. Лингвистическая прагматика, Москва.
- Ипполитова Н.А., Князева О.Ю, Савова М.Р., 2004, *Русский язык и культура речи*, Москва.
- Крысин Л.П., 1976, Речевое общение и социальные роли говорящих. – *Социально-лингвистические исследования*, Москва.
- Михальская А.К., 1996, *Основы риторики. Мысль и слово*, Москва.
- Стросон П.Ф., 1986, *Намерение и конвенция в речевых актах. – Новое в зарубежной лингвистике*, Москва.

- Сухих С.А., Зеленская В.В., 1998, *Прагмалингвистическое моделирование коммуникативного процесса*, Краснодар.
- Тарасов Е.Ф., 1977, *Место речевого общения в коммуникативном акте. – Социально-культурная специфика речевого общения*, Москва.
- Шевченко Е.В., 2002, *Деловое общение и профессиональные коммуникации. – Житниковские чтения. Русский язык как государственный. Динамика и перспективы. Материалы Всероссийской научной конференции*, Челябинск: ЧелГУ, с. 105-107.
- Шевченко Е.В., 2003, *Варианты речевого поведения профессиональных коммуникаторов*, "Вопросы филологии", №1, с. 9-14.
- Gerhardt U., 1971, *Rollenanalyse als kritische Soziologie*, Neuwied: Luchverhand.
- Merton R. K., 1957, *The role-set Problems in sociological theory*, "British Journal of Sociology", vol. 8, 1957.
- Popitz H., 1967, *Der Begriff der sozialen rolle als Element der soziologischen Theorie*, Tubingen.

Conventions as a Basis of Producing Communicative and Social Roles in Business Communication

Conventional behavior in business communication characterizes complex obligatory control speech norms, pragmatic restrictions and prohibitions, complicated and strengthened by social behavior rules and norms. Regulation information density and portioning information, cognitive process control, on the one side, and coordination mode of attitudes and emotions coordination, on the second, organize the interaction processes in business dialogs. They structured and organized communication according to the purposes of participants.

Official interaction zone claim more strong control to observe conventional rules and norms than nonofficial and half-official ones. They structured and organized communication and uses as a basis of producing communicative and social roles in business communication. It does realize by illocutionary stereotype schemes of genre situational script.

Keywords: *conventions, social and communication roles, expectations, scheme of illocutionary force.*

[e-mai: mkconsult@inbox.ru]