

Белякова Ольга Владимировна, Александрова Галина Николаевна

**ЯЗЫКОВАЯ РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ ПОТЕНЦИАЛЬНО КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ (НА МАТЕРИАЛЕ АНГЛОЯЗЫЧНЫХ ЛИНГВОКУЛЬТУРНЫХ СЦЕНАРИЕВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ)**

Статья раскрывает содержание понятия "лингвокультурный сценарий". Цель исследования - выявить и проанализировать особенности языковой репрезентации потенциально конфликтных ситуаций на материале англоязычных лингвокультурных сценариев сферы обслуживания, которые ранее не становились объектом подобных лингвистических исследований. Основное внимание авторов акцентируется на стабильных и унифицированных номинативных и коммуникативных единицах рассматриваемых лингвокультурных сценариев, используемых в ситуациях, чреватых возникновением конфликта. Делается вывод о проявлении современных тенденций в реализации модели гармонизирующего речевого поведения в преломлении сквозь призму сервисной тематики, что осуществляется с помощью стандартных единиц выражения языкового содержания.

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/2/2017/3-2/18.html](http://www.gramota.net/materials/2/2017/3-2/18.html)

Источник

**Филологические науки. Вопросы теории и практики**

Тамбов: Грамота, 2017. № 3(69): в 3-х ч. Ч. 2. С. 66-69. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/2.html](http://www.gramota.net/editions/2.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/2/2017/3-2/](http://www.gramota.net/materials/2/2017/3-2/)

**© Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [phil@gramota.net](mailto:phil@gramota.net)

УДК 8; 811.11

*Статья раскрывает содержание понятия «лингвокультурный сценарий». Цель исследования – выявить и проанализировать особенности языковой репрезентации потенциально конфликтных ситуаций на материале англоязычных лингвокультурных сценариев сферы обслуживания, которые ранее не становились объектом подобных лингвистических исследований. Основное внимание авторов акцентируется на стабильных и унифицированных номинативных и коммуникативных единицах рассматриваемых лингвокультурных сценариев, используемых в ситуациях, чреватых возникновением конфликта. Делается вывод о проявлении современных тенденций в реализации модели гармонизирующего речевого поведения в преломлении сквозь призму сервисной тематики, что осуществляется с помощью стандартных единиц выражения языкового содержания.*

*Ключевые слова и фразы:* лингвокультурный сценарий; лингвистическое обеспечение; этикетные формулировки; межсценарные реплики; номинативные и коммуникативные единицы; речевое поведение.

**Белякова Ольга Владимировна**, к. филол. н., доцент  
**Александрова Галина Николаевна**, к. филол. н.  
Самарский государственный экономический университет  
olgabel5893@yandex.ru

### **ЯЗЫКОВАЯ РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ ПОТЕНЦИАЛЬНО КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ (НА МАТЕРИАЛЕ АНГЛОЯЗЫЧНЫХ ЛИНГВОКУЛЬТУРНЫХ СЦЕНАРИЕВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ)**

Любой конфликт имеет языковую репрезентацию, когда одна из сторон (или каждая из сторон) сознательно совершает речевые действия, которые выражаются в форме упрека, замечания, угрозы. Особый интерес представляют особенности речевого воплощения конфликтных ситуаций в интенсивно развивающейся сфере обслуживания. Именно в тематических рамках этой предметной области происходит большое количество речевых контактов во время зарубежных поездок, следовательно, необходимо иметь представление об особенностях иноязычного речевого поведения основных участников в различных коммуникативных ситуациях, в том числе чреватых возникновением конфликта.

В большинстве случаев приходится сталкиваться с гармонизирующим типом диалогического взаимодействия в конфликте, когда работники сферы обслуживания всячески стараются избежать конфронтации, причем до непосредственного взаимодействия в конфликте часто дело не доходит. Приходится иметь дело скорее с потенциальной конфликтной ситуацией, что подразумевает реализацию модели гармонизирующего речевого поведения для предупреждения конфликта.

Таким образом, целесообразным является предварительное ознакомление с языковыми средствами, используемыми в потенциально конфликтных ситуациях в англоязычных странах. На наш взгляд, помочь здесь может обращение к лингвокультурным сценариям. Лингвокультура представляет собой совокупность типовых ситуаций (лингвокультурных сценариев), которые характеризуются наличием более или менее стереотипного языкового обеспечения. Следует отметить, что такие сценарии выступают в качестве внутренней формы речевого поведения, практически всегда осуществляемого в рамках того или иного лингвокультурного сценария, представляющего собой «алгоритм речевого и неречевого поведения его участников, предполагающий определенную вариативность поведения в рамках инварианта, заданного общей структурой сценария» [1, с. 113].

Лингвистическое обеспечение лингвокультурных сценариев включает наименования (языковые единицы) и формулировки (структурно-семантические модели, представленные фразеосхемами и типовыми речевыми формулировками с переменными лексическими компонентами). Учитывая тот факт, что до настоящего времени языковая репрезентация потенциально конфликтных ситуаций в англоязычных лингвокультурных сценариях сферы обслуживания не становилась объектом лингвистического исследования, представляется возможным поставить цель описать и проанализировать языковое обеспечение англоязычных лингвокультурных сценариев сферы обслуживания «Посещение ресторана», «Посещение кинотеатра», «Бытовое обслуживание», «Пребывание в гостинице», представленных в виде примеров, взятых из англо-английских словарей [7; 9] и аутентичных пособий и разговорников [8; 10; 11]. Это, безусловно, позволит охарактеризовать особенности речевого поведения в потенциально конфликтных ситуациях в анализируемой сфере.

Главная особенность лингвокультурных сценариев сферы обслуживания – это настроенность участников подобных сценариев на взаимодействие, а не на конфликт. С этой целью в рамках лингвистического обеспечения англоязычных лингвокультурных сценариев тематической области «Сервис» используются этикетные формулировки (приветствия, формулы знакомства, прощания, приглашения, извинения), так как для английской культуры характерна высокая степень регламентированности социально-ролевого поведения.

Рассмотрим вначале особенности речевого поведения работника сферы обслуживания. Отметим, что в формулировках рассмотренных сценариев сферы обслуживания четко прослеживается классификация этикетных формулировок, разработанная В. М. Савицким и А. Е. Плехановым [5].

Во-первых, отмечается использование эмоционально насыщенных и модально окрашенных этикетных форм обращения (*Sir/Madam/Lady/Excuse me*), что свидетельствует о почтительности к клиенту.

Во-вторых, встречаются многочисленные формы, связанные с испрашиванием разрешения, которые начинаются со слов *May/Can/Could/Shall I?* [11, p. 123]:

*Could I have your name, please?* / Могу я узнать ваше имя? (*Здесь и далее перевод авторов статьи – О. Б., Г. А.*)

*May I take your order?* / Могу я принять ваш заказ?

В-третьих, многочисленные средства используются для выражения готовности исполнить распоряжение (*certainly* / определенно, *at your service* / к вашим услугам) и для выражения любезности и дружелюбия (*Can I help you?* / Чем могу помочь?), в которых спрашивающий интересуется, сможет ли он быть чем-нибудь полезен и выражает полную готовность выполнить высказанное распоряжение. Все вышеперечисленные этикетные формулы, выражая повышенное внимание к нуждам клиента, придают ему более высокий пиететный рейтинг, чем у его контрагентов (работников сервиса). Как следствие, наиболее употребительными в сфере этикетных формул являются так называемые маркеры вежливости *please* / пожалуйста, *would (could)* – формы сослагательного наклонения. Для вышеперечисленных этикетных формулировок свойственно повышенное внимание к нуждам партнера по коммуникации, что препятствует возникновению недопонимания и конфликтов.

Следует также отметить высокую частотность использования межсценарных реплик, представляющих собой социокультурные интеракции, носящие стандартный характер. К ним относятся формулы приветствия, прощания, выражения благодарности, участия и внимания к собеседнику, которые являются стандартными способами выражения стандартных мыслей и многократно повторяются в рамках данной культуры [4]:

*Are you all right?* / Что с вами?

*Thank you.* / Спасибо.

К группе межсценарных реплик можно отнести контактоустанавливающие и контактоподдерживающие реплики *Is it? Are you?* (Неужели? Да?), встречающиеся в рамках языкового обеспечения проанализированных сценариев сферы обслуживания и являющиеся связующими элементами между предложениями. Причина их частого употребления заключается в том, что англоязычной культуре свойственно недоверие к молчанию, и, как результат, говорящий, чтобы не возникало ощущение недосказанности, старается при разговоре заполнить все пропуски. Как справедливо отмечает Т. Н. Персикова, «все должно быть выражено словами и всему должна быть дана ясная оценка, недосказанность ассоциируется с недостаточной информированностью говорящего» [3, с. 43].

Все вышесказанное позволяет также поддерживать контакт с клиентом в позитивном русле.

Что касается клиента, то он в обращении к работникам отрасли гостеприимства также использует этикетные формы обращения (*Excuse me* / извините), а в обращении к хорошо знакомым официантам может использовать обращение по фамилии:

*Excuse me can you show me the way* [10, p. 87]? / Прошу прощения, вы не покажете дорогу?

В речи клиентов, так же как и в речи сотрудников, используются языковые средства выражения приветствия и прощания, согласия/несогласия, похвалы, намерений, что способствует установлению добрых отношений и снижает вероятность возникновения конфликта [11, p. 54]:

*Thank you for help.* / Спасибо за помощь.

*I'd like to book seats.* / Мне бы хотелось зарезервировать места.

Следует отметить, что тенденция к избеганию конфликтов между клиентом и обслуживающим лицом проявляется не только в речевом поведении, но и в обилии информативно-регуляторной лексики, например, собственно информационных указателей [10, p. 105]:

*Private.* / Посторонним вход воспрещен.

*Busy.* / Занято.

*Open/Closed.* / Открыто/Закрыто.

Подобные указатели, хотя и являются достаточно лаконичными и прямолинейными, несут вежливый характер и не содержат запретов. Такие формулировки имеют вид неполных предложений и являются глобально клишированными, поскольку они, неоднократно повторяясь в речи, невольно запоминаются и воспроизводятся в готовом виде. Подобные клише передают стандартное содержание «прямо и непосредственно и не требуют домысливания; в их ассертивной части заключена именно та мысль, которую продуцент речи стремится донести до реципиента» [2, с. 191]. Большое количество подобных информативных объявлений приводит к уменьшению объема межличностного взаимодействия и опосредованно снижает вероятность возникновения конфликта.

Наряду с собственно информационными указателями и объявлениями, присутствуют указатели, призывы, объявления и предупреждения, объясняющие клиенту его права и обязанности и определяющие правила поведения [8, p. 85]:

*Don't leave your luggage unattended.* / Не оставляйте багаж без присмотра.

*This table is reserved for non-smokers.* / Этот столик зарезервирован для некурящих.

*Please check your change.* / Пожалуйста, проверяйте сдачу.

Как справедливо отмечает С. Г. Тер-Минасова, в информативно-регуляторной лексике проявляется «и забота о человеке, и коммерческий интерес, и забота о себе и своем заведении» [6, с. 402]. Несомненно, цель подобных формулировок заключается в том, чтобы, стимулируя позитивное речевое поведение всех участников, предотвратить недопонимание и снизить вероятность возникновения конфликта.

Однако знания этикетных формулировок и межсценарных реплик явно недостаточно для предупреждения конфликтов между сторонами в сфере обслуживания. На наш взгляд, клиент должен иметь представление о речевом и неречевом поведении в соответствующей коммуникативной ситуации, а именно об актантной

и сирконстантной структуре соответствующих англоязычных сценариев, включающей список услуг и служб (*dry-cleaning* / чистка, *sauna* / сауна, *fast-food restaurant* / ресторан быстрого обслуживания, *hall* / холл, *bar* / бар, *laundry* / прачечная), наиболее существенных предметов и персонажей (*visitor* / гость, *attendant* / посетитель, *waiter* / официант, *bill* / счет, *seats* / места, *worktop* / рабочий стол), обстоятельств и условий ролевого поведения. Иными словами, необходимо предварительно ознакомиться с основными номинативными и коммуникативными единицами (типовыми наименованиями и формулировками) сценариев сферы обслуживания.

Однако, несмотря на прилагаемые усилия, в рамках сферы обслуживания порой возникают конфликтные ситуации, поэтому важно иметь представление об их воплощении в речи.

Клиент в случае возникновения конфликтной ситуации, жалуется, используя следующие фразы [10, p. 143]:  
*I didn't order that.* / Я это не заказывал.

*Could you replace that?* / Не могли бы вы заменить это?

*There is no hot water in the room.* / В номере нет горячей воды.

Обслуживающие лица (официанты, билетеры, менеджеры, работники мастерской или прачечной) следуют правилу «Клиент всегда прав», они проявляют вежливость и стараются побыстрее уладить конфликт, чтобы это не отразилось на репутации заведения [Ibidem, p. 158]:

*Oh, I'm very sorry, Madam.* / Я очень извиняюсь, мадам.

*I'll see to it at once.* / Я займусь этим тут же.

*I'm terribly sorry.* / Я ужасно извиняюсь.

Как видно из последнего примера, для усиления извинений работник сферы обслуживания наряду с наречием *very* использует негативно окрашенное наречие *terribly*, имеющее здесь положительную коннотацию.

Порой работник сферы услуг сомневается в словах клиента, но и в этом случае сомнение будет выражено с использованием вежливого выражения *I don't doubt your word.* / Я не подвергаю ваши слова сомнению. Неприятная ситуация может возникнуть и по небрежности или невнимательности клиента, тем не менее обслуживающий персонал неизменно вежлив:

*I'm sorry Madam, but there seems to be some problem with your card. It has expired* [11, p. 101]. / Мне очень жаль, но с картой проблемы. Истек срок обслуживания.

Анализ наименований и формулировок, используемых для речевого воплощения потенциально конфликтных ситуаций в англоязычных сценариях сферы обслуживания, показал, что все направлено на избавление от языковой избыточности. Большинство номинативных единиц являются именными с преобладанием двухсловных (*front seat* / переднее сиденье, *booking office* / билетная касса, *air conditioning* / кондиционирование воздуха). Двухсловные словосочетания позволяют достаточно полно охарактеризовать объект и в то же время отличаются лаконичностью и удобопроизносимостью, поскольку их структура ограничивается минимально достаточным набором признаков. Стремление к компрессии информации проявляется в использовании значительного числа цельнооформленных номинативных единиц с неоднородным составом (*barmaid* / барменша, *telecast* / передавать по телевидению, *ballroom* / бальный), отличающихся повышенной семантической емкостью и сжатой, конденсированной формой выражения.

Среди коммуникативных единиц широко представлены простые двусоставные предложения, имеющие в своем составе одно предикатное выражение, служащее для номинирования ситуации, и разнообразные функционально-семантические элементы, номинирующие отдельные параметры этой ситуации. Объем таких предложений невелик, он равен минимальному объему кратковременной памяти, который составляет 7+/-2 единицы (слога), то есть 3-4 сложных слова в пределах синтагмы, что, безусловно, облегчает их запоминание, последующее воспроизведение и восприятие [8, p. 88]:

*We are here to help you.* / Мы здесь, чтобы помочь вам.

*I want to book a table for two.* / Я хочу зарезервировать столик на двоих.

Ряд оборотов представлен переменными формулировками, образованными по ограниченной структурно-семантической модели и воспроизводимыми как готовые единицы, допускающие некоторую замену компонентов:

*Will you please call the headwaiter/manager/assistant manager* [Ibidem]? / Не могли бы вы пригласить метрдотеля/менеджера/помощника менеджера?

Следует отметить, что в плане лексического наполнения языковое обеспечение лингвокультурных сценариев тематической области «Сервис», используемых в потенциально конфликтных ситуациях, представлено лексическими единицами, лишенными чрезмерно большой эмоциональной окраски. Основу его составляет общая (обиходная) лексика, именующая обычные повседневные объекты и связанная с общепринятыми понятиями. Использование обиходной лексики, а также интернационализмов, обладающих минимальным идиотнизмом (*manager, director, film, menu, client*), облегчает их восприятие и последующее воспроизведение, что, безусловно, полезно и удобно в потенциально конфликтных ситуациях.

Проанализированное языковое обеспечение англоязычных лингвокультурных сценариев сферы обслуживания позволяет сделать вывод, что особенности языковой репрезентации потенциально конфликтных ситуаций в сфере услуг проявляются в использовании формулировок, содержащих предложение услуг, межсценарных реплик, в обилии этикетных формул вежливости и в низкой частотности запретов, а также в использовании стандартных речевых номинаторов.

В целом сфера обслуживания предполагает наличие часто повторяющихся ситуаций и тождественные реакции на них участников коммуникации. Понимание особенностей речевого поведения участников в потенциально конфликтных ситуациях позволяет прогнозировать адекватное поведение субъекта в иноязычной среде.

Иными словами, знание особенностей речевой репрезентации потенциальных конфликтных ситуаций позволяет моделировать стандартное речевое и неречевое поведение субъекта в ситуациях межкультурного общения в рамках тематической области «Сервис», помогая вырабатывать навыки в употреблении лексических и грамматических единиц и позволяя вовремя заметить, когда происходит отклонение от стандартного хода событий.

*Список литературы*

1. **Белякова О. В.** Языковая номинация в лингвокультурном аспекте (на материале англоязычных лингвокультурных сценариев сферы обслуживания) // Вестник Самарского государственного экономического университета. Самара, 2008. № 5 (43). С. 109-113.
2. **Водоватова Т. Е.** Семантика языкового высказывания в свете инференциальной теории смысла: монография. Самара: Изд-во СамГПУ, 2006. 262 с.
3. **Персикова Т. Н.** Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учеб. пособие. М.: Логос, 2004. 224 с.
4. **Савицкий В. М., Кулаева О. А.** Концепция лингвистического континуума: монография. Самара: НТИ, 2004. 178 с.
5. **Савицкий В. М., Плеханов А. Е.** Идиоматизм речи (проблемы лексической сочетаемости). М. – Самара: Изд-во МГПУ, 2001. 188 с.
6. **Тер-Минасова С. Г.** Язык и межкультурная коммуникация. М.: Слово/SLOVO, 2000. 624 с.
7. **English Corpus Linguistics.** L.: Longman, 1991. 232 p.
8. **Jacob M., Strutt P.** English for International Tourism. L.: Longman, 1997. 127 p.
9. **MacMillan English Dictionary for Advanced Learners.** New Edition. MacMillan Publishers Limited, 2007. 1749 p.
10. **Redston C., Cunningham G., Clark R., Cerda B., Ackroyd S., Tims N.** Face2Face. New Edition. Cambridge: Cambridge University Press, 2014. 200 p.
11. **Richards Jack C., Proctor S.** New Interchange. English for International Communication. Cambridge: Cambridge University Press, 2000. 190 p.

**LINGUISTIC REPRESENTATION OF POTENTIALLY CONFLICT SITUATIONS  
(BY THE MATERIAL OF THE ENGLISH LINGUO-CULTURAL SCENARIOS OF SERVICE SECTOR)**

**Belyakova Ol'ga Vladimirovna**, Ph. D. in Philology, Associate Professor  
**Aleksandrova Galina Nikolaevna**, Ph. D. in Philology  
*Samara State University of Economics*  
*olgabel5893@yandex.ru*

The article discovers the meaning of the notion “linguo-cultural scenario”, identifies and analyzes the specifics of linguistic representation of potentially conflict situations by the material of the English linguo-cultural scenarios of service sector which were not previously the object of linguistic studies. The special attention is paid to the stable and unified nominative and communicative units used in the potentially conflict situations. The paper concludes on modern tendency manifestation while realizing harmonizing speech behaviour model viewed through the prism of service sector problems. The mentioned model is implemented by standard units to express linguistic content.

*Key words and phrases:* linguo-cultural scenario; linguistic provision; etiquette formulas; inter-scenario remarks; nominative and communicative units; speech behaviour.

УДК 81'44

*Настоящая статья посвящена проблеме имплицитивной коммуникации, рассматриваемой в рамках прагмалингвистики и межкультурной коммуникации. Интерпретация скрытого смысла зависит от таких факторов, как понимание контекста, общность фоновых знаний собеседников, уровень их языковой компетенции и знакомство с коммуникативными традициями и нормами. Автором анализируется взаимосвязь категорий «имплицитность» и «недосказанность (understatement)», делается акцент на некоторых функциях и способах выражения рассматриваемых категорий в речи.*

*Ключевые слова и фразы:* *understatement*; имплицитность; импликатура; прагмалингвистика; коммуникация.

**Бондарь Ольга Александровна**  
*Нижегородский государственный университет*  
*bondar.ol@bk.ru*

**КАТЕГОРИЯ «НЕДОСКАЗАННОСТЬ (UNDERSTATEMENT)»  
КАК СПОСОБ ВЫРАЖЕНИЯ ИМПЛИЦИТНОГО СМЫСЛА**

Категория имплицитности является весьма сложным, многоплановым и многогранным понятием, реализующимся в рамках дихотомии имплицитного и эксплицитного. Изучением данного феномена занимались Ш. Балли, Е. И. Шендельс, О. Дюкро, Н. Д. Арутюнова, М. Я. Блох, А. В. Бондарко, И. В. Арнольд,