

ФАКТОРЫ НАРУШЕНИЯ НОРМ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ (НА МАТЕРИАЛЕ СОВРЕМЕННОЙ АНГЛОЯЗЫЧНОЙ ДРАМАТУРГИИ)

А.А. Харьковская
kharkovskaya@ssau.ru

Л.М. Леонович
laura.leonovich@gmail.com

*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева (Самара, Россия)*

Настоящая статья посвящена исследованию лингвистических и паралингвистических аспектов формирования диалогов профессионального характера в пьесах современных англоязычных драматургов. Ввиду жанровой специфики драматургических текстов, сюжетная линия которых строится преимущественно на диалогах, эпизоды профессионального речевого взаимодействия персонажей можно считать богатым материалом для анализа стилизованной деловой коммуникации и тех факторов, которые влияют на нарушение строгого регламента делового общения. В целях управления деловой коммуникацией поведение участников регулируется конвенциональными нормами делового дискурса. Однако, несмотря на стандартизованность и упорядоченность бизнес-коммуникации, в условиях живого общения функциональная система делового дискурса подвержена флуктуациям, которые провоцируются различными факторами внешней средой. Подробное изучение обширного корпуса иллюстративных фрагментов делового общения, репрезентированных в англоязычных драматургических произведениях, позволяет сделать вывод о том, что обыгрываемые в сюжете образы, характеры и модели-ситуации формируют рамки функционирования конвенциональных норм делового речевого поведения персонажей. Коммуникативные стратегии героев пьес отражаются на их выборе лингвистических и паралингвистических приемов воздействия на собеседника.

Ключевые слова: деловой дискурс, коммуникативные стратегии, риторика, речевые акты, драматургия, конвенциональность, комический эффект.

1. ВВЕДЕНИЕ

В условиях современного мира, где экономические и бизнес-границы становятся более открытыми и гибкими, навык ведения бесед делового характера на английском языке относится к одному из приоритетных факторов при трудоустройстве во многие международные и отечественные компании. Умение применять навыки лингводидактического анализа деловой коммуникации способствует успешному

проведению корректно выстроенных переговоров на иностранном языке. Несоблюдение конвенциональных норм регламентации делового дискурса может привести к сбоям в рабочем процессе и спровоцировать неловкие и комические ситуации.

В рамках лингвосинергетического подхода язык воспринимается как сложная самоорганизующаяся система, способная подстраиваться и трансформироваться под необходимые условия той среды, в которой реализуется функциональная система коммуникации (см., например, [Пономаренко, 2006; Малахова, 2011]). Успешное ведение переговоров во многом зависит от тех знаний о мире, которыми оперируют участники коммуникации. В условиях делового общения эти навыки должны включать знания профессионального речевого этикета и конвенциональных норм профессиональной коммуникации на английском языке. Многообразие ситуативных моделей и условий развития деловой коммуникации осложняет задачу выделения основных факторов успешного и неуспешного профессионального общения. В этом свете особое внимание начитает уделяться навыку выстраивания риторики речи как «целого комплекса средств воздействия на партнера <...> с учетом разностороннего взаимодействия множества факторов <...> Умение выстраивать риторику речи является неотъемлемым условием успешности бизнес-общения» [Пономаренко, 2010, с. 5].

Ввиду жанровой специфики драматургические тексты представляются богатым материалом для исследования стилизованного живого делового общения и тех факторов, которые могут влиять на дестабилизацию функциональной системы деловой коммуникации. По мнению исследователей драматургических текстов, в процессе написания диалогов авторы-драматурги стремятся подражать живому языку той эпохи, лингвокультуры, социального круга, в котором существуют их герои (О.В. Александрова, Е.С. Кубрякова, Н.Ю. Петрова, Ю.С. Старостин, А.В. Зиньковская). Именно поэтому диалоги персонажей, ведущих в рамках сюжетов пьес беседы делового характера, можно принять за образцы различных речевых риторик стилизованного живого бизнес-общения.

Целью настоящего исследования является описание лингвистических и паралингвистических параметров моделирования диалогов делового характера в современной англоязычной драматургии. Цель исследования определяет следующие задачи: описать, какие модели регламентации и для достижения каких коммуникативных задач сохраняются или нарушаются в ходе развития ситуативного делового общения в диалогах персонажей современных английских пьес.

Материалом исследования послужили пьесы современных англоязычных авторов-драматургов, опубликовавших свои работы в период с 2015 по 2020 гг. Объектом исследования являются диалоги профессионального характера в пьесах современной англоязычной драматургии. Предмет исследования – нарушения конвенциональных норм деловой коммуникации в речевом поведении персонажей современных англоязычных авторов-драматургов.

2. ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ. ПРОБЛЕМАТИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЛИНГВОДИДАКТИЧЕСКИХ ПАРАМЕТРОВ СТИЛИЗОВАННОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СОВРЕМЕННОЙ АНГЛОЯЗЫЧНОЙ ДРАМАТУРГИИ

Ученые, исследующие особенности современного английского делового общения, выделяют его как один из самых регламентированных типов дискурса (М.В. Колтунова, Е.Н. Малюга, Е.В. Пономаренко, Л.П. Тарнаева, Д.С. Храмченко). Это объясняется тем, что успешный ход делового речевого взаимодействия напрямую зависит от соблюдения обусловленных сферой функционирования делового дискурса норм. Традиционно выделяют следующие сферы разграничения делового дискурса: *профессиональный, академический, публичный деловой дискурс и погранично деловой дискурс* [Тарнаева, 2014, с. 171]. Помимо области функционирования деловой дискурс различается *видом речевой деятельности (устный или письменный), формой речевого взаимодействия (монолог/диалог) и степенью регламентации делового общения (формальное/неформальное общение)* [там же]. Коммуникативные стратегии участников деловой коммуникации определяют выбор речевых тактик и языковых средств, основанных на лингвистическом ресурсе и знаниях об окружающем мире. Исследователи выделяют множество разновидностей речевых стратегий делового дискурса, среди которых *сотрудничество, соперничество, авторитарность, подчинение, куртуазная, инвективная, рационально-эвристическая, манипулятивная, аргументативная* [там же, с. 172]. Каждый из рассматриваемых эпизодов пьес представляется нам в виде образцов различных видов коммуникативных стратегий персонажей, среди которых мы, соглашаясь с мнением Л.П. Тарнаевой, выделяем три: *манипулятивная, аргументативная, куртуазная и стратегия сотрудничества*. Каждая из выделенных стратегий, соответственно, формируется посредством *ассертивов и декларативов* (предложения услуг, товаров и т.п., советы, рекомендации, акцентирование внимания, разъяснение, поощрение к дискуссии, выражение согласия, запрос об информации, вежливая просьба и т.п.), *директивов* (позитивная оценка собственной позиции и дискредитация позиции другой стороны, недоверие, несогласие, требование, отказ, прессинг временным фактором, предупреждение, предостережение и т.п.) и *комиссивов* (извинение, благодарность, комплимент, ободрение, приглашение, приветствие, прощание, обращение к участниками общения, представление участников общения и т.п.). В лингвистическом плане это проявляется на уровне использования типичных для данной сферы функционирования дискурса устойчивых выражений и языковых средств, клише, формул речевого поведения. Выделяемые Д.С. Храмченко принципы успешного ведения деловой коммуникации – “1) ability to perform one’s work duties without

making it difficult for others to perform theirs; 2) principle of positivity; 3) predictability of (speech) behaviour in any situations; 4) forgetting about the gender of interlocutors and keeping in mind their status differences; 5) principle of appropriateness” [Khramchenko, 2019, p. 14] – можно отнести к паралингвистическим нормам речевого поведения, которые будут сохраняться или нарушаться в речевом поведении персонажей проанализированных пьес.

Формирование адекватных и реалистичных ситуативных моделей деловой коммуникации напрямую зависит от соблюдения лингвистических и паралингвистических норм делового общения в речевом поведении персонажей. В условиях живой коммуникации любое нарушение конвенциональных норм делового общения может привести к нежелательной дестабилизации прагматической системы дискурса и спровоцировать сложные, конфликтные, а иногда неловкие и комические ситуации, способные нарушить успешное течение делового процесса. С точки зрения синергетического подхода, неверно выбранный тон, манера, тактика, вербальные и невербальные средства коммуникации расцениваются нами в качестве элементов, выводящих функциональную систему делового дискурса из равновесия. Причины хаотичного внедрения «чужеродных частиц», как правило, формируются условиями внешней среды. В следующих разделах текущего исследования осуществляется попытка выявления тех условий внешней среды, которые влияют на регламентированную систему деловой коммуникации и провоцируют дестабилизацию ее функциональной системы.

3. ФОРМИРОВАНИЕ АДЕКВАТНОЙ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ В РЕЧЕВОМ ПОВЕДЕНИИ ПЕРСОНАЖЕЙ АНГЛИЙСКИХ ПЬЕС

Приступая к анализу, следует отметить, что во всех образцах диалогов, рассмотренных в текущей работе пьес, деловой дискурс функционирует в пограничной сфере формального и полужормального общения. Формирование диалогов делового характера в работах современных англоязычных драматургов происходит в первую очередь благодаря речевым актам, содержащим комиссивы: вежливые приветствия в начале беседы (*Hello everyone; good morning/evening; how do you do; etc.*) и прощание при завершении беседы (*goodbye; it's always a pleasure to have business with you; have a good/nice/pleasant day, etc.*); структурированность и краткость речи, которая сопровождается директивами и декларативами (*It doesn't take me long/ it shouldn't take long; to be precise, the matter is; firstly/secondly/above all etc.*), а также посредством лексики профессионального характера (*an appointment; a supervisor; an assistant; etc.*). Примером соблюдения конвенциональных норм пограничной сферы функционирования делового дискурса послужит эпизод из пьесы “Veronica Cory” [Julious Gutelius, 2016], в котором агент ФБР пытается выяснить местонахождение сотрудницы офиса у ее коллег и босса:

MARSHALL: (clears his throat for attention) Sorry to intrude...

HEIDI: (waving him away – mistaking him for a client) We're not seeing anyone today.

MARSHALL: Is Veronica Cory here?

HEIDI: (showing him to the door) No. She's not here. No appointments today. We're briefing the new supervisor.

(Ms. Barker continues looking over Veronica's reports)

MARSHALL: I'd like to speak with the new supervisor.

HEIDI: Call tomorrow. Goodbye Goodbye.

MARSHALL: (flashing an ID) FBI.

MS. BARKEER: Oh. I'm the new supervisor. Can I help you? [Gutelius, 2016]

Неосведомленные в причинах появления незнакомца сотрудницы принимают его за клиента и обмениваются с ним устоявшимися фразами-клише, которые, очевидно, применяются ими в подобных случаях. Однако после выяснения всех обстоятельств профессиональный статус коммуниканта вынуждает женщин сменить авторитарную стратегию общения на кооперацию. Успешная реализация коммуникативной цели агента достигается в первую очередь за счет его профессионального статуса. Именно это внешнее условие убеждает героиню сотрудничать с ним.

В целях воссоздания реалистичного речевого акта, обусловленного рамками публичного делового дискурса, авторы пьес используют характерные для этой сферы функционирования: клише-приветствия (*Good-Good evening, Ladies and Gentlemen*); официальное представление и оглашение цели своего выступления (*I'm the play's producer, and I have an important announcement to make*); полную или полно-частичную подготовленность речи выступающего, которая становится заметной благодаря словам-связкам, организующим логическую последовательность речи (*Furthermore, therefore, I have second announcement*); а также клишированные комиссивы (*it being in the form of an apology, I'm sorry to say, I ask that you kindly bear with us, sincerely hope that you enjoy*). Завершаются публичные выступления благодарностью к слушателям (*Thank you, Ladies and Gentlemen!*). Все эти параметры официального публичного выступления обнаруживаются в пьесе "The Safety Officer" [Thomas Vaines, 2014], которая открывается монологическим выступлением персонажа на публике:

GERALD: 'During the course of our play, statements will be made which, together with certain happenings, may indicate to some that not only are there deficiencies regarding the safety features in this theatre, but you yourselves are in some danger. <...> The theatre management therefore wishes to emphasise that all these are part of the play's plot, and that nobody is or will be in any danger. Furthermore, the safety standards of this theatre are in accordance with the very highest safety requirements' <...> I-I have second announcement, it being in the form of an apology. I'm sorry to say we have had, em, had a little mishap with the stage props – this is at present being attended to and

should only delay the play for a few minutes. <...> I ask that you kindly bear with us, and sincerely hope that you enjoy our presentation. <...> Thank you, Ladies and Gentlemen! [Baines, 2014]

Приведенный выше пример также демонстрирует, каким образом незапланированные обстоятельства могут повлиять на тон даже подготовленного публичного выступления. Непредсказуемые обстоятельства внешней среды вынуждают выступающего обращаться к залу с разъяснениями происходящих событий. Нетипичность и неловкость положения персонажа передается посредством многократных пауз, заиканий и междометий.

Несмотря на строгие правила ведения делового общения, устный деловой дискурс, как и любая живая коммуникация, не может избежать сбоев, ошибок и нарушений правил ввиду непредсказуемости и спонтанности мгновенных реакций участников коммуникации. Именно поэтому устный деловой дискурс справедливо считается одним из самых сложно поддающихся регламентации типов делового дискурса. Современные англоязычные авторы-драматурги намеренно используют нарушение как лингвистических, так и паралингвистических норм бизнес-этикета. Происходит это, с одной стороны, в целях реалистичной передачи живой коммуникации, а с другой – эти нарушения создают предусмотренные авторами комические эффекты в сюжете пьес.

4. НАРУШЕНИЕ КОНВЕНЦИОНАЛЬНЫХ НОРМ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СОВРЕМЕННОЙ АНГЛИЙСКОЙ ДРАМАТУГИИ

Строгость соблюдения правил делового взаимодействия в рамках речевой модели «подчиненный и босс» в первую очередь определяется профессиональным опытом, временем совместного сотрудничества и профессиональными навыками собеседников. Другими словами, англоязычные авторы-драматурги, создавая в пьесах вертикальную модель деловой коммуникации, опираются не на принцип иерархического построения беседы, а на личные и профессиональные качества создаваемых персонажей.

Рамки соблюдения конвенциональных норм бизнес-взаимодействия вертикальной модели почти неразличимы в случаях превосходства профессиональных навыков и опыта подчиненного. Например, в пьесе “American Standard” [Jonathan Joy, 2015] молодой и неопытный политик подвергается критике со стороны своего консультанта после неуспешного выступления на дебатах:

JOHN: But other than that it went pretty good, right?

DONNA: Yes, John, other than dropping your note cards and cigarettes, using extensive profanity, cracking your head open on the corner of the podium, telling that awful joke, calling them old people and debating with the VFW over whether or not we should have been in ‘Nam in the first place, I thought it went fine.

JOHN: That sounds pretty bad.

DONNA: You should have seen it from out there.

JOHN: Don't look so down. Things will turn around. I promise.

DONNA: I got involved with this campaign because I thought you were different. I thought, here's this young guy with a lot of enthusiasm and good ideas, and he's not like all of those other politicians I grew up hating. I don't see that guy anymore. I haven't for a while now. I don't know what to think [Joy, 2015].

Как видно, персонажи диалога беседуют, не соблюдая правил вертикальной иерархии речевой модели «политический деятель и его консультант», на что указывает достаточно фамильярное обращение подчиненной к боссу (*Yes, John*), а также отсутствие вежливого и позитивного настроя общения, направленного на поощрение и поддержку коллеги. Коммуникация персонажей приближена к неофициальному и бытовому стилю, однако сохраняет свойственную деловому дискурсу структурированность, краткость и аргументированность критики профессиональных умений одного из собеседников (*dropping your note cards and cigarettes, using extensive profanity, cracking your head open on the corner of the podium, telling that awful joke, calling them old people and debating with the VFW over whether or not we should have been in 'Nam in the first place*). Намеренное нарушение правила позитивности и предсказуемости речевого поведения подчеркивает неопытность молодого политика, что позволяет автору раскрыть образ главного персонажа пьесы. Комичность эпизода строится на контрасте ожидаемой от помощницы вербальной поддержки и ее реальной реакции в ответ на риторический вопрос молодого политика (*But other than that it went pretty good, right?*), подразумевающего под собой подтверждение вопрошаемого, а не отрицание и уж тем более не перечисление нарушений лингвистических и паралингвистических норм его публичного выступления.

Степень интенсивности манипулятивных стратегий речевого поведения персонажей, как правило, напрямую зависит от статуса и опыта совместного сотрудничества персонажей. Глубина осведомленности собеседников о личной жизни друг друга позволяет навязывать и внедрять ложные представления в сознание партнера прямыми воздействиями на его эмоции. Ярким примером манипулятивной стратегии ведения беседы послужит речевое поведение престарелой актрисы, пытающейся убедить свою личную помощницу не увольняться. Актриса сначала претворяется, что не может вспомнить о запланированном уходе ассистентки, затем признает, что не восприняла ее слова всерьез, и просит ее забыть о своем намерении:

YVETTE Today is my last day, remember?

MS. JACOBS I'm trying to...

YVETTE We discussed this last week Ms. Jacobs, that I'm leaving on Saturday, for another job. This is Saturday.

MS. JACOBS Well, I didn't take you seriously, so please lets forget about this [Hanson, 2017].

Постепенно отрицание актрисой результатов предшествующей беседы вызывает эмоциональный отклик у собеседницы, которая поддается правилам выбранной начальницей речевой стратегии и вербально реагирует на ее манипуляции:

YVETTE Do you want me to list your faults?

MS. JACOBS How long is this list?

YVETTE Novel Length!

MS. JACOBS Sorry, my attention span is so short that I only read children's books.

YVETTE I'm going upstairs to get my suitcase [Hanson, 2017].

Саркастический тон общения двух собеседниц играет ключевую роль в определении глубины вовлеченности персонажей в жизни друг друга, что, в свою очередь, позволяет определить сферу функционирования их деловой коммуникации как максимально приближенную к неофициальной.

Многолетний опыт близкого и личного сотрудничества играет немаловажную роль в формировании рамок, регламентирующих принципы ведения деловой коммуникации. Как правило, чем менее знакомы люди, тем чаще они испытывают чувство неловкости, которое может сопровождаться излишней куртуазностью речевых стратегий и немногословностью. Рассмотрим для примера комедию британского драматурга “You Wanted to See Me?” [Claire Linda Demmer, 2017], в которой разыгрывается вертикальная модель делового общения: босс-подчиненный в типичном офисе. Перед автором ставится задача – создать реалистичную беседу подчинённого с главой компании с целью обращения внимания сотрудника на важность соблюдения рабочего режима. Сцена открывается встречей сотрудника (Roger) с руководителем (Mr. Smith):

Mr Smith: Yes. (Wearily) Roger. Do come in. (Roger enters and approaches the desk)

Roger: Lovely day, isn't it, Mr Smith?

Mr Smith: Thank you for coming, Roger. Won't you sit down? (Indicates the chair)

Roger: I'd rather stand, if that's okay?

Mr Smith: As you wish. Now, Roger, I've summoned you here today to, er, have a meeting.

Roger: Meeting? Oh dear. I hope it isn't anything too ominous

Mr Smith: Yes. (Clears throat) Well. To begin, and I wish you would sit down, (Roger decides to compromise and sits on the arm of the office chair and then slips off at some point of the conversation. He is also uncomfortable so should keep shifting. When he slips off, his boss should stop talking stare at him then resume) I must stress at the outset of this meeting that it's nothing to do with the quality of your work, which is, as always, excellent. You fit in well with your co-workers. Your attire is neat and tidy. All these things are what we look for in an employee at Smith, Smith, Smith and Kowalowitz.

Roger: Well, that's great to hear, ahaha (Nervously) [Demmer, 2017].

Первые реплики персонажей соответствуют регламенту официального общения вертикального характера, к наиболее очевидным маркерам которого можно отнести

строгое соблюдение статусно-ролевых отношений коммуникантов: уважительное обращение подчиненного к директору (*Roger: Lovely day, isn't it, Mr Smith?*), принцип вежливого и позитивного расположения собеседников друг к другу (*Mr Smith: Thank you for coming, Roger. Won't you sit down?*). Для более гладкого и продуктивного диалога в целях дальнейшего смягчения реакции на критику речь директора начинается с похвалы в адрес сослуживца (*Mr. Smith: I must stress at the outset of this meeting that it's nothing to do with the quality of your work, which is, as always, excellent. You fit in well with your co-workers. Your attire is neat and tidy*). Однако, несмотря на комплементарный тон руководителя, сотрудник проявляет невербальные признаки волнения, которые впоследствии усложняют коммуникативную задачу его собеседника. Директор продолжает следовать в направлении достижения коммуникативной цели – указать сотруднику на частые опоздания, последовательно добиваясь от него признания. Однако ведущий диалога (*Mr. Smith*) не соблюдает правило прямолинейного и ясного обозначения причины своих недовольств, а использует клишированные фразы и формулы вежливости, намереваясь вывести собеседника на самостоятельное определение проблемы:

Mr Smith: Roger, I'm going to be frank with you.

Roger: Frank?

Mr Smith: This cannot go on.

Roger: (Slips off the chair) It can't?

Mr Smith: No. It's absolutely unacceptable.

Mr Smith: Well that's good to hear, Roger, but this time I'm afraid that 'sorry' just isn't enough.

Roger: It isn't?

Mr Smith: Words are just words, Roger. Without the actions to back them up, they might as well be mumbo jumbo. Don't you agree?

Roger: Oh, yes, completely.

Mr Smith: So what are you going to do about it?

Roger: It won't happen again, sir.

Mr Smith: What won't?

<...>

Mr Smith: And so does your line manager. Nine o'clock is the time you are supposed to start work. Correct me if I'm wrong.

Roger: Okay, I will.

Mr Smith: I beg your pardon?

Roger: I will correct you if you're wrong, sir.

Mr Smith: Oh. Anyway to get back to what I was saying [Demmer, 2017].

В приведенном примере диалога прослеживается, каким образом регламент деловой коммуникации нарушается сотрудником, который не способен распознать манипулятивные сигналы в речи босса и следовать стратегии его коммуникации. Озадаченность сотрудника подтверждается повторяющимися смысловыми утверждениями босса вопросами. В процессе развития беседы неуместные и хаотичные речевые акты сотрудника выводят функциональную систему речи начальника из равновесия, что впоследствии приводит к упрощению стиля профессионально ориентированного коммуникативного взаимодействия до полуофициального. В регламентированные рамки профессионального речевого поведения босса внедряются эмоционально окрашенные выражения (*mumbo jumbo*); замешательство, отражающееся в просьбах пояснения сказанного (*What won't?; I beg your pardon?*). Юмористический эффект диалога базируется на неуместности ответов и нелепости оправданий сотрудника, которые противоречат правилам этикета делового общения и провоцируют неизбежное снижение официального тона общения к менее официальному, а порой и приближенному к неофициальному. Все попытки Роджера свести официальную беседу в сторону дружеского бытового общения отражаются на стиле общения ведущего диалога и в итоге переходят в спор на не связанную с рабочим процессом тему (*Mr Smith: So tell me, Roger, what does a ransom for a dog go for nowadays*).

Пограничная сфера делового общения адекватно вписывается в коммуникативное пространство персонажей современных драматургических произведений на английском языке. Во-первых, приближенный к неофициальному стиль общения способствует созданию человеческих персонажей; во-вторых, играет главную роль в создании комических ситуаций; а в-третьих, неформальное и полуофициальное общение ярче раскрывает эмоциональное отношение говорящих друг к другу. В качестве примера рассмотрим еще один эпизод горизонтального и вертикального характера из пьесы “Temp Work” [Vin Morreale, Jr., 2019]. Пьеса открывается разговором двух коллег, занимающих равные профессиональные позиции, что позволяет им вести непринужденную и необремененную правилами делового этикета беседу:

BEVERLY. Gotcha... Gotcha... Gotcha...

EMILY. (Finally bursting.) Must you do that?!

BEVERLY. (Without looking up.) Gotcha... do what?

EMILY. Every day. Every hour. Every minute. Every time you hit that stapler for six straight years.

BEVERLY. Funny. I hadn't noticed.

EMILY. You did it again!

BEVERLY. I know.

EMILY. After I just told you how annoying it is.

<...>

EMILY. I don't have to take this you know.

BEVERLY. Then don't... Gotcha...

EMILY. I can leave, you know!

BEVERLY. Be my guest... Gotcha...

EMILY. This is just a temp job for me [Morreale, 2019].

С первых реплик, без указания на профессиональное положение девушек, стиль и манера их общения позволяют сделать предположение, что они занимают равные должностные позиции. К аспектам, указывающим на горизонтальную модель общения сотрудниц в диалоге, можно отнести повелительный (*Must you do that?!; Then don't!*) и эмоциональный (*Every day. Every hour. Every minute. Every time*) тон общения, неконструктивную критику (*After I just told you how annoying it is*), неподкрепленные действиями угрозы (*I can leave, you know!*). Характер коммуникации персонажей переключается на официальный в момент появления босса, когда по правилам функционирования деловой коммуникации разговор формируется по вертикальной модели:

GLAVIN. Ladies.

BEVERLY & EMILY. Good morning, Mr. Glavin.

GLAVIN. This is a 'no mistakes' day. I can feel it!

BEVERLY & EMILY. Yes, Mr. Glavin.

GLAVIN. Great. Emily, when you finish that stack, I need to see you in my office.

EMILY. In your office, Mr. Glavin?

GLAVIN. Unless you have someplace else to go? Something more important to do?

EMILY. No. No, sir. I'll just finish up this stack and be in your office in a jiffy.

GLAVIN. Good. Remember, ladies! It's a 'no-mistakes' day! [Morreale, 2019]

В речевом поведении сотрудниц с боссом соблюдаются принципы иерархичного построения деловой беседы: уважительные обращения (*Good morning, Mr. Glavin; sir*), предсказуемость ответов и отсутствие эмоциональной реакции на указания босса. Девушки скрывают свою неприязнь к собеседнику, которая становится очевидной в продолжении их беседы в отсутствие босса: *EMILY. I'm going to kill him. <...> BEVERLY. The man is slippery. You have to give him that.* Неравное положение сотрудниц по отношению к боссу, их относительная профессиональная неопытность, отсутствие выдающихся навыков и боязнь потерять работу не позволяют сотрудницам вести непринужденную беседу с боссом, хотя его тон общения, напротив, стремиться к неофициальному. В лингвистическом плане это отражается ироническими замечаниями (*This is a 'no mistakes' day. I can feel it!; Unless you have someplace else to go? Something more important to do?*).

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Передача адекватного профессионального делового общения персонажей в текстах современной английской драматургии, с одной стороны, осуществляется за счет

соблюдения главных норм речевого этикета деловой беседы. С другой стороны, нарушения некоторых конвенциональных правил объясняются характерами и сюжетно-ситуативными моделями произведения, которые обуславливают рамки регламентации осуществляемой деловой коммуникации. Выбор персонажами риторике речевого поведения, как правило, зависит от следующих внешних условий: характер, профессиональный статус и опыт персонажей, степень знакомства и личные цели собеседников. Все эти условия определяют стиль общения (официальный/полуофициальный/неофициальный), выбор коммуникативной стратегии (манипулятивная, аргументативная, куртуазная и стратегия сотрудничества). Настойчивое следование выбранной риторике речи, неспособной подстраиваться под окружающие условия, как правило, инициирует нарушения упорядоченной функциональной среды деловой коммуникации.

Наиболее распространенными моделями построения деловой коммуникации проанализированных пьес являются диалоги вертикального характера «подчиненный-босс». К общим факторам, определяющим профессиональную сферу функционирования делового взаимодействия персонажей, относятся следующие маркеры: вежливый тон общения, официальные обращения, структурированность и краткость излагаемых фактов, лексика профессионального характера.

Однако в сочетании с внешними факторами коммуникативной среды, влияющими на развитие речевых стратегий персонажей, происходит нарушение регламентов делового общения. Главными параметрами разграничения официального, полуофициального и неофициального тона общения персонажей, в первую очередь, являются опыт кооперации и степень близости и вовлеченности собеседников в личную жизнь друг друга. В условиях долголетнего и тесного сотрудничества участников бизнес-общения конвенциональные нормы профессиональной коммуникации персонажей становятся более уязвимыми перед натиском внешней среды функционирования делового дискурса. В большинстве случаев именно манипулятивные стратегии персонажей дестабилизируют функциональную среду деловой коммуникации и выводят ее на неофициальный тон общения.

Сбои коммуникативных стратегий позволяют раскрыть глубину личных взаимоотношений персонажей, их психотипы, характер, профессиональные навыки и цели. Все эти аспекты дают возможность создавать авторам-драматургам реалистичные образы героев, на основе которых базируется ситуативно-сюжетная картина произведения. Нарушения регламентов делового общения способствуют созданию комического эффекта, базирующегося на эффекте контраста и неожиданности мгновенных реакции участников коммуникации.

Исследование диалогов профессионального характера на материале пьес современных англоязычных авторов способствует развитию навыков ведения корректных деловых переговоров. Обнаруженные в текстах пьес примеры нарушения конвенциональных норм официального общения служат яркими примерами того, каким

образом внешние условия формирования коммуникации могут влиять на успех и корректность деловой интеракции на английском языке.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акимцева Ю.В. Концептуальная метафора как способ формирования стереотипных образов в англоязычном медийном дискурсе // *Professional discourse & communication*. 2020. Vol. 2. Issue 3. P. 45-64.
2. Анохина С.П. Модель ситуации «Производственное совещание» в англоязычной профессиональной коммуникации // *Professional discourse & communication*. 2020. Vol. 2. Issue 1. P. 37-48.
3. Демьянков В.З. Конвенции, правила и стратегии общения (интерпретирующий подход к аргументации) // *Известия Академии наук СССР. Серия литературы и языка*. Москва, 1982. Т. 41. № 4. С. 317-328.
4. Зиньковская А.В. Драматургический дискурс как статусно новое дискурсивное образование // *Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 2: Филология и искусствоведение*. 2015. Вып. 2(153). С. 36-42.
5. Кубрякова Е.С., Александрова О.В. О контурах новой парадигмы знаний в лингвистике // *Семантика и структура художественного текста*. Москва: СпортАкадемПресс, 1999. С. 186-197.
6. Кубрякова Е.С., Александрова О.В. Драматические произведения как особый объект дискурсивного анализа: (к постановке проблемы) // *Известия Российской академии наук. Серия литературы и языка*. 2008. № 4. С. 3-10.
7. Малахова В.Л. Функциональные свойства категории притяжательности в английском дискурсе: автореферат дисс. ... к. филол. н. Самара, 2011.
8. Малюга Е.Н. Функциональная прагматика межкультурной деловой коммуникации. Москва: URSS, 2008.
9. Машанова К.В. Языковые средства воздействия в публичных текстах бизнес тематики (на материале английского языка): дис. ... канд. филол. наук. Москва, 2015.
10. Петрова Н.Ю. К вопросу о канонах построения пьес (когнитивно-дискурсивный аспект) // *Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Лингвистика и межкультурная коммуникация*. 2010. № 1. С. 42-45.
11. Пономаренко Е.В. Лингвосинергетика бизнес-общения с позиций компетентностного подхода (на материале английского языка): Монография. – М.: МГИМО-Университет МИД РФ, 2010.

12. Пономаренко Е.В. Функциональная система дискурса и предпосылки развития лингвосинергетики // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия «Лингвистика». 2006. № 2(8). С. 22-27.
13. Старостина Ю.С. Лингвистические маркеры английской стилизованной разговорной речи (системные характеристики) // Коммуникативно-когнитивные аспекты лингвистических исследований в германских языках: междунар. сб. науч. ст. Самара: «Самарский университет», 2008. С. 214-221.
14. Гарнаева Л.П. Видовые различия делового дискурса: лингводидактический аспект проблемы // Филологические науки. Вопросы теории и практики. Тамбов: Грамота, 2014. Ч 3. № 12(42). С. 171-174.
15. Baines T. The safety officer // Off the wall play publishers. 2014. Электронный ресурс <https://offthewallplays.com/2014/12/27/safety-officer-one-act-comedy/> (дата обращения: 25.11.2020).
16. Demmer C.D. You wanted to see me? // Off the wall play publishers. 2018. Электронный ресурс <https://offthewallplays.com/wp-content/uploads/2018/07/you-wanted-to-see-me-half-script.pdf> (дата обращения: 25.11.2020)
17. Gutelius J. Veronica Cory // Singlelane. 2016. Электронный ресурс <https://proplay.ws/scripts/veronicacory.pdf> (дата обращения: 25.11.2020).
18. Hanson J. A famed life // Off the wall play publishers. 2017. Электронный ресурс <https://offthewallplays.com/2017/04/16/famed-life-ten-minute-comedy-for-two-women/> (дата обращения: 25.11.2020).
19. Joy J. American standard // ProPlayScripts. 2015. Электронный ресурс <https://proplay.ws/scripts/standard.pdf> (дата обращения: 25.11.2020).
20. Khramchenko D.S. Functional-linguistic parameters of English professional discourse // Professional discourse & communication. 2019. Vol. 1. Issue 1. P. 9-21.
21. Malyuga E.N. Business etiquette and its principles // Деловой английский в деловом мире стран СНГ: Междунар. науч.-практ. конф.: материалы конференции. Москва: Изд-во университета дружбы народов, 2003. С. 68-70.
22. Morreale V.Jr. Temp work // Off the wall play publishers. 2019. Электронный ресурс <https://offthewallplays.com/wp-content/uploads/2019/03/Temp-Work-by-Vin-Morreale-jr-half-script.pdf> (дата обращения: 25.11.2020).

REFERENCES

1. Akimtseva, Yu.V. (2020). Konceptual'naja metafora kak sposob formirovaniya stereotipnyh obrazov v anglojazychnom medijnom diskurse [Conceptual metaphor as a method of forming stereotypical images in English media discourse]. *Professional discourse & communication*, 2(3), 45-64 (in Russian).
2. Anokhina, S.P. (2020) Model' situacii "Proizvodstvennoe soveshhanie" v anglojazychnoj professional'noj kommunikacii [The 'meeting' situation model in

- English professional communication] // *Professional discourse & communication*, 2(1), 37-48 (in Russian).
3. Baines, T. (2014). The safety officer. *Off the wall play publishers*. Retrieved from <https://offthewallplays.com/2014/12/27/safety-officer-one-act-comedy/> (accessed: 25 November, 2020).
 4. Demmer, C.D. (2018). You wanted to see me? *Off the wall play publishers*. Retrieved from <https://offthewallplays.com/wp-content/uploads/2018/07/you-wanted-to-see-me-half-script.pdf> (accessed: 25 November, 2020).
 5. Demyankov, V.Z. (1982). Konventsii, pravila i strategii obshchenija (interpretiruyushchij podhod k argumentatsii) [Conventions, rules and communication strategies (an interpretive approach to argumentation)]. *Izvestija Akademii nauk SSSR. Serija literatury i jazyka [Bulletin of the USSR Academy of Sciences. Literature and language Series]*, 41(4), 317-328 (in Russian).
 6. Gutelius, J. (2016). Veronica Cory. *Singlelane*. Retrieved from <https://proplay.ws/scripts/veronicacory.pdf> (accessed: 25 November, 2020).
 7. Hanson, J. (2017). A famed life. *Off the wall play publishers*. Retrieved from <https://offthewallplays.com/2017/04/16/famed-life-ten-minute-comedy-for-two-women/> (accessed: 25 November, 2020).
 8. Joy, J. (2015). American standard. *ProPlayScripts*. Retrieved from <https://proplay.ws/scripts/standard.pdf> (accessed: 25 November, 2020).
 9. Khramchenko, D.S. (2019). Functional-linguistic parameters of English professional discourse. *Professional Discourse & Communication*, 1(1), 9-21.
 10. Kubryakova, E.S., & Aleksandrova, O.V. (1999). O konturakh novoj paradigmy znaniy v lingvistike [On the contours of a new paradigm of knowledge in linguistics]. *Semantika i struktura hudozhestvennogo teksta [Semantics and structure of artistic text]*, Moscow: SportAkademPress, 186-197 (in Russian).
 11. Kubryakova, E.S., & Aleksandrova, O.V. (2008). Dramaturgicheskiye proizvedeniya kak osobyye objekty diskursivnogo analiza: (k postanovke problema) [Dramatic works as a special object of discourse analysis: (to the problem statement)]. *Izvestija Rossijskoj akademii nauk. Serija literatury i jazyka [Bulletin of the Russian Academy of Sciences. Literature and Language Series]*, 4, 3-10 (in Russian).
 12. Malakhova, V.L. (2011). *Funkcional'nye svoystva kategorii prityazhatelnosti v anglijskom diskurse [Functional properties of the category of possessiveness in English discourse] (Abstract of candidate thesis)*. Samara State Academy of Social Sciences and Humanities, Samara, Russia (in Russian).
 13. Malyuga, E.N. (2003). Business etiquette and its principles. *Delovoj anglijskij v delovom mire stran SNG: Mezhdunar. nauch.-prakt. konf.: materialy konferencii*

- [Business English in the business world of the CIS countries: proceedings]*, Moscow: RUDN, 68-70.
14. Malyuga, E.N. (2008). *Funkzionalnaya pragmatika mezhkulturnoj delovoj kommunikacii [Functional pragmatics of intercultural business communication]*. Moscow: URSS (in Russian).
 15. Mashanova, K.V. (2015). *Yazykovye sredstva vozdejstviya v publichnykh tekstakh bisnes tematiki [Linguistic means of influence in public texts on business topics (based on the material in English)] (Candidate thesis)*. Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian (in Russian).
 16. Morreale, V.Jr. (2019). Temp work. *Off the wall play publishers*. Retrieved from <https://offthewallplays.com/wp-content/uploads/2019/03/Temp-Work-by-Vin-Morreale-jr-half-script.pdf> (accessed: 25 November, 2020).
 17. Petrova, N.Yu. (2010). K voprosy o kanonakh postroyeniya pjes [To the question of the canons of constructing plays]. *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta. Serija: Lingvistika i mezhkul'turnaja kommunikacija [Voronezh State University Bulletin. Series: Linguistics and Intercultural Communication]*, 1, 42-45 (in Russian).
 18. Ponomarenko, E.V. (2010). *Lingvosinergetika biznes-obshchenija s pozitsij kompetentnostnogo podkhoda (na material anglijskogo jazyka) [Linguosynergetics of business communication: competence approach (based on the material of the English language)]*. Moscow, MGIMO University.
 19. Ponomarenko, E.V. (2006). Funkzionalnaya sistema diskursa i predposylki razvitiya lingvosinergetiki [Functional system of discourse and prerequisites for the development of linguosynergetics]. *Vestnik Rossijskogo universiteta druzhby narodov. Serija "Lingvistika" [Bulletin of the Peoples' Friendship University of Russia. Linguistics series]*, 2(8), 22-27 (in Russian).
 20. Starostina, Yu.S. (2008). Lingvisticheskiye markery anglijskoy stilizovannoj razgovornoj rechi [Functional system of discourse and prerequisites for the development of linguosynergetics]. *Kommunikativno-kognitivnye aspekty lingvisticheskij issledovanij v germanskih jazykah: mezhdunar. sb. nauch. st. [Communicative and cognitive aspects of linguistic research in Germanic languages. Proceedings]*, Samara: Samara University, 214-221 (in Russian).
 21. Tarnaeva, L.P. (2014). Vidovye razlichija delovogo diskursa: lingvodidakticheskij aspekt problem [Specific differences of business discourse: linguo-didactic aspect of problem]. *Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki [Philological sciences. Questions of theory and practice]*, Tombov: Gramota, 3, 12(42), 171-174 (in Russian).
 22. Zinkovskaya, A.V. (2015). Dramaturgicheskij diskurs kak statusno novoe discursivnoe obrazovaniye [Dramatic Discourse as a basically new discursive formation]. *Vestnik Adygejskogo gosudarstvennogo universiteta. Serija 2:*

Filologija i iskusstvovedenie [Bulletin of the Adyghe State University. Series 2: Philology and art history], 2(153), 36-42 (in Russian).

DEREGULATION FACTORS OF BUSINESS COMMUNICATIVE NORMS IN MODERN ENGLISH DRAMA TEXTS

Antonina A. Kharkovskaya

kharkovskaya@ssau.ru

Larisa M. Leonovich

laura.leonovich@gmail.com

*Samara National Research University Named after Academician S.P. Korolev
(Samara, Russia)*

This article aims at the analysis of the linguistic and paralinguistic aspects of business communicative models in the plays by modern English speaking playwrights. The main methods of the undertaken study are those of functional-linguistic and linguosynergetic analysis. Due to the dialogue structure of plays, the examples of personages' business interactions could be taken as robust empirical material for business discourse studies and observations of the factors which cause deregulation of business communication and its pragmatic norms. During business-related verbal interaction interlocutors follow strict rules and norms of English business discourse to achieve their communicative goals. However, even the most regulated speech behavior could be affected by functional and stylistic fluctuations due to unpredictability of extralinguistic factors. Analysis of extensive empirical material proves that the functional framework of business communicative norms in personages' speech behavior is regulated by the speaker's personality, psychology and emotional state, background knowledge as well as multiple elements of the external environment of the discursive functional system. The communicative strategies of drama characters are reflected in their choice of linguistic and paralinguistic methods of pragmatic impact on the interlocutor's mind.

Key words: business discourse, communication strategies, business rhetoric, speech acts, drama, conventionality, deregulation of discourse, comic effect.

How to cite this article:

Kharkovskaya, A.A. & Leonovich L.M. (2020). Deregulation factors of business communicative norms in modern English drama texts. *Professional Discourse & Communication*, 2 (4), 10-27 (in Russian). <https://doi.org/10.24833/2687-0126-2020-2-4-10-27>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License