

УДК 811.161.1-25

**КОММУНИКАТИВНО-ПРАГМАТИЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ КАТЕГОРИИ
ОФИЦИАЛЬНОСТЬ/НЕОФИЦИАЛЬНОСТЬ**

© 2011 г.

А.Н. Байкулова

Саратовский госуниверситет им. Н.Г. Чернышевского

allabay15@mail.ru

Поступила в редакцию 14.03.2011

Рассматриваются проблемы соотношения официального и неофициального общения в связи с тенденцией широкого проникновения принципов неофициального общения в традиционно официальную сферу. Выявляются основные функции коммуникативной категории официальность/неофициальность.

Ключевые слова: официальное и неофициальное общение, коммуникативная категория, разговорность.

Одной из тенденций современного языкового развития является тенденция широкого проникновения принципов неофициального общения в традиционно официальную сферу. Прежде всего это распространение характерных для неофициального общения, но за его пределами диалогичности, разговорности, речевой раскованности и, как следствие, проявление безразличия к форме выражения мысли или, напротив, намеренного экспрессивного использования разговорной и даже нелитературной лексики. Представляется важным выявление факторов, влияющих на эти процессы. Один из таких факторов – функционирование коммуникативной категории официальность/неофициальность (в дальнейшем КК О/Н). Коммуникативные категории, по Е.П. Захаровой, – категории речевого общения, участвующие в организации и/или регулировании коммуникативного процесса, имеющие определённую структуру и содержание, обладающие набором разноуровневых средств (языковых, речевых, коммуникативно-прагматических) [1, с. 164].

Функционирование КК О/Н обусловлено разграничением сфер общения – официальной и неофициальной. На своих полюсах данные сферы составляют бинарную оппозицию, и соответственно это не может не отразиться на процессе функционирования языка, но между полюсами находится континуум переходной зоны.

Не случайно терминологическое употребление характеристики «официальное/неофициальное общение» принимается не всеми (см., например, [2]); некоторые исследователи замечают нечёткость этой оппозиции, выделяя полуофициальное общение [3–5].

Принимая термины «официальное общение» и «неофициальное общение», мы не отрицаем существования промежуточных явлений, размывающих границы официального и неофициального, и связываем это с особенностями функционирования языка вообще и КК О/Н в частности.

Е.П. Захарова, отмечая содержательную сторону КК О/Н (наличие собственно лингвистических вербальных и невербальных средств, средств этикета, набор коммуникативных стратегий и тактик и т.д.), указывает на различия в комплексах средств выражения официальности и неофициальности. Эта полярность выражена не только наличием или отсутствием определённых средств, но и характером и степенью их использования [1]. По Е.П. Захаровой, официальность/неофициальность образует оппозицию в виде шкалы: официальность – строгая – нейтральная – дружеская (на грани с полуофициальностью); неофициальность – нейтральная – дружеская – фамильярная. Представленная шкала позволяет видеть не только то, что диаметрально противоположно в официальном и неофициальном общении, но и то, что их объединяет; компонент «дружеская», который может включаться и в зону, близкую к полюсу официальности, и в зону, близкую к полюсу неофициальности, поскольку проявление дружелюбия, доброжелательности – неременное условие успешного общения.

Такое содержание рассматриваемой категории означает, что она может выполнять различные **коммуникативно-прагматические функции**. Одной из важнейших функций КК О/Н, на наш взгляд, является **дифференцирующая**, т.е. фактор официальность/неофициальность.

циальность определяет тип коммуникации. Например, в семье или в компании друзей реализуется неофициальное общение, связанное для носителей литературного языка прежде всего с разговорной речью, а на заседании учёного совета, во время публичных слушаний и других подобных мероприятиях – официальное, для которого обязательно или предпочтительно использование кодифицированного литературного языка. Исходя из этого дифференцировать полярные типы общения несложно.

Вместе с тем немалую роль играют и другие функции КК О/Н. Одна из них **этикетная**. Она проявляется, например, в установлении, поддержании и завершении контакта в процессе общения. Ориентируясь на характер обстановки, на собеседника, человек осуществляет выбор формы установления контакта – в официальном регистре или в неофициальном, дальнейшее развитие коммуникации может диктовать новые условия и возможную смену первоначально избранного регистра в целях достижения желаемого результата. Примеры из речевого взаимодействия одного и того же менеджера (М) с незнакомыми и знакомыми клиентами (К) в сфере профессионального общения. С незнакомым клиентом: М. *Здравствуйте! Компания «N» // Меня зовут Татьяна // – К. Здравствуйте! Это бухгалтер из компании «X» // Я вам по почте отправила акт сверки по документам за последний квартал // Не могли бы вы передать их вашему бухгалтеру? – М. Конечно / я их передам // – К. Спасибо // До свидания //*. Ср. со знакомым: М. *Здравствуйте! Компания «N» // Меня зовут Татьяна // – К. Здравствуй! Это Лена из «Z» // Скажи / надписи для бочек меда готовы? – М. Подожди минутку / я сейчас уточню // – К. Хорошо // – М. Да / готовы // Можешь приехать и забирать // – К. Хорошо / я тогда сегодня ближе к вечеру подъеду //*.

В первом микродиалоге реализуется официальное общение, а во втором – сигналом официального общения является только приветствие менеджера, а далее сопутствующий фактор «свой/чужой» определил переход на неофициальную форму ведения разговора. Обратим внимание на конец переговоров: этикетная формула в первом микродиалоге и её отсутствие во втором. Если бы второй микродиалог имел продолжение за счёт развития личных тем, то можно было бы утверждать, что осуществился полный переход на неофициальное общение.

Необходимо отметить синкретизм функций КК О/Н: в рассмотренных выше микродиалогах проявляется как этикетная, так одновременно и **регулятивная** функция, позволяющая регу-

лировать процесс общения, переключать его регистры. Способность целесообразно избирать тип общения, в том числе и степень официальности/неофициальности, оказывается важным коммуникативным качеством любой языковой личности, но особое значение это качество приобретает в сфере статусно-ролевого и профессионального общения. Именно в этой сфере очень ярко проявляется регулятивная функция КК О/Н. В качестве примера приведём фрагмент речи главы правительства В.В. Путина во время совещания по вопросам строительства и работы перинатальных центров, которое прошло 11 марта 2011 г., транслировалось по телевидению и в Интернете. На сообщении министра здравоохранения и социального развития России Т.А. Голиковой о том, что многие главы регионов после совещаний в правительстве не представили переработанные программы модернизации здравоохранения, В.В. Путин (здесь и далее выделено мною. – А.Б.) ответил: *Мне так и хочется сказать: мужики, вы [чо]? Это значит, что вы не проведёте мероприятий в этом году. Денег не получите вовремя. И большая степень вероятности, что программы эти будут сорваны. Значит, на следующей неделе все приезжайте в Москву с программами. Чтобы в руках у каждого программа была* («Россия 24», прямая трансляция).

Переход на регистр неофициального общения в обращении к губернаторам, выражающийся прежде всего в повышенной степени эмоциональности, стяжённом произношении *что* как [чо], разговорном слове *мужики*, построении отдельных синтаксических конструкций в соответствии с нормами разговорной речи, вызван намерениями главы правительства показать своё негодование (без оскорбления, в дружеской тональности) и призвать руководителей регионов к действию. Некоторые исследователи, в частности О.Б. Сиротина, считают сигналы разговорной речи в официальном общении проявлением риторической категории «разговорность», придающей речи менее официальный характер, приближающей говорящего к потребителю и способствующей усилению воздействия на адресата [6].

Однако не всегда разговорность носит намеренный характер. Об этом свидетельствует, например, фрагмент выступления одного из депутатов Саратовской городской думы в ответ на прозвучавшую в его адрес критику (прения на публичных слушаниях по обсуждению проекта бюджета г. Саратова на 2010 г., проходивших в 2009 г. в администрации города):

Добрый день // Если добрый // Да? Так наверно? (смех в зале) Я немножко по-другому на самом деле хотел выступить // Но поскольку здесь такая ремарка в отношении меня // Я как боевой офицер в принципе должен был вызвать его на дуэль / да? Меня шакалом здесь обозвали // Ну все здесь это слышали // Что я шакалил вокруг бюджета // Да?... Я не знаю где в девяносто пятом году / когда я извините меня помирал в городе Грозном / где был А.Д. (имя и отчество) / [шо] он в это время делал // В девяносто девятом году когда освобождал заложников / в республике Дагестан // Что он делал в это время // И где он шакалил / вокруг каких бюджетов // Я уж так // Я не знаю где он был // Я был там // (из материалов кафедры русского языка и речевой коммуникации СГУ).

Выступление отличает спонтанность и неподготовленность, поскольку оратор отошёл от темы, связанной с бюджетом, и начал эмоционально отвечать на оскорбление. В этом фрагменте так же, как и в предыдущем, можно отметить признаки разговорности (быстрый темп речи, её диалогичность, фонетическая нечёткость, актуализаторы *да, ну, жаргонное шакалить, разговорное обозвали, постоянное употребление личных местоимений я и он и т.п.*), связанной прежде всего с эмоциональным состоянием говорящего и сигнализирующей о снижении степени официальности. Разговорность выступления – не сознательно используемый риторический приём, а ненамеренное отступление от норм официального общения. И всё-таки параметры КК О/Н становятся сдерживающими факторами (ответное оскорбление выражено косвенно). Таким образом, можно сделать вывод, что данная категория действительно может выполнять регулятивную функцию в коммуникативном процессе.

Нередко регулятивная функция реализуется одновременно с **эмотивной** (представленные примеры явно отражают эмоциональное состояние говорящих), **экспрессивной, риторической**, а также **имиджевой**, т.е. официальность или неофициальность общения может способствовать созданию определённого имиджа. По мнению И.А. Стернина, имидж – это образ, который человек специально выбирает, создаёт для себя, сознательно поддерживает и использует в своих целях [9]. Создание того или иного имиджа может быть связано как с официальной формой общения, так и с неофициальной. Так, в ситуациях неофициального общения приметы официального стиля могут сформировать негативный имидж сухого, педантичного, косноязычного человека. Нередко в публичных

выступлениях политиков появляются сигналы неофициальной речи, которые служат экспрессивным средством создания какого-либо имиджа, например имиджа волевого, сильного руководителя или человека близкого к народу, понимающего его чаяния, способного говорить простым, доступным языком. Отсюда в публичных выступлениях высших государственных персон появляются выражения типа *мочить в сортире, ни фига не сделаем, просто оборзели, шакалят* и т.п. Однако не всегда в своих намерениях говорящий достигает желаемого результата, причём степень риска быть неправильно понятым в определённой мере связана с нарушением формы общения и его этики.

Приметы официального общения способны сигнализировать о профессионализме говорящего, создавать положительный имидж культурного человека. Сопоставим два вида речи девушки-кассира (К) одного из сетевых магазинов Саратова. Адресат – покупатель (П). См.: К. (приветливо обращаясь к покупателю): *Здравствуйте // – П. Здравьете // – К. (взвешивает продукты) Яблоки 650 грамм // Бананы один килограмм двести пятьдесят грамм // Сумма вашей покупки триста пятьдесят рублей восемьдесят копеек // – П. Двадцать копеек нужно? (даёт 20 коп) – К. Спасибо // Спасибо за покупку // Приходите к нам ещё //* Кассир использует профессиональный речевой шаблон официального типа, применяет его в процессе коммуникации, по нашим наблюдениям, ко всем покупателям, независимо от возраста, пола и других социальных параметров, проявляющихся в общении. Это позволяет регулировать отношения (регулятивная функция) и одновременно создавать положительный имидж как самого кассира, так и магазина, работником которого он является. Однако нами замечено, что кассир не всегда использует свою профессиональную речевую заготовку, типичен следующий микродиалог (тот же кассир и тот же покупатель): К. *Эт ваше?* (на ленте, куда выкладываются продукты, нет разграничителя) – П. *Нет // – К. Пакет нужен? – П. Нет / спасибо // – К. (молча взвешивает товар) Сто пият триц // – П. Сколько вы сказали? – К. (более медленно) Сто пятьдесят... тридцать // (покупатель даёт деньги) Тридцать копеек будет? – П. Щас пищу // Вот // (даёт 30 коп.) – К. Ваш чек // (даёт сдачу и чек).*

Фактически это тоже официальное профессиональное общение (стереотипные конструкции, обезличенность общения, употребление *вы*), но построенное на основе принципов неофициального общения (пониженная степень

заботы о форме выражения, этикетности; эллиптичность синтаксических конструкций, фонетическая нечёткость речи). Речевая небрежность в исполнении официальных ролей нередко приводит к коммуникативным неудачам, недопониманию (покупателю приходится переспрашивать). Кассир в данной ситуации не заботится о собственном имидже, о престиже магазина. Однако у покупателя в любом случае складывается впечатление о качестве обслуживания, и немаловажную роль в этом играет речь персонала.

Неофициальное общение даёт личности столько возможности для проявления собственного «я», сколько она хочет (ограничения обусловлены общей культурой говорящего и, в частности, его коммуникативной культурой). Официальное общение ограничивает эту свободу и диктует индивиду нормы поведения и речи, способствующие эффективности и бесконфликтности коммуникации в общественных сферах. Поэтому можно говорить и об **этической** функции КК О/Н. Прагматика оскорбления зачастую основана на контрасте официальных и неофициальных языковых средств.

Нельзя отрицать и **эстетическую** функцию рассматриваемой категории. В неофициальности дружеской беседы, её простоте, искренности, задушевности проявляется гедоническая функция общения, связанная с эстетической. Если этого нет, разрушается и само дружеское общение. Эстетическое наслаждение может доставлять и официальная речь – речь политика, общественного деятеля, представителя той или иной профессии. Так, например, на уже упоминавшихся публичных слушаниях в Саратове прозвучал доклад директора городского Дворца творчества детей и молодёжи, носивший острокритический характер, но речь выступающего (женщины) доставила эстетическое удовольствие, поскольку оратор заботился об этом, целесообразно и эффективно использовал средства официального общения (фрагменты выступления и их анализ см. [7]).

Эмотивная, экспрессивная, риторическая, этическая и эстетическая функции КК О/Н тесно взаимосвязаны. Приведём ряд примеров. Семейная сфера: муж поднимает телефонную трубку, отвечая на звонок, и передаёт её жене, подыгрывая тому, кто звонит: *Тамара Ивановна / Вас //*. Официальное обращение по имени отчеству и на *вы* в данной ситуации проявление языковой игры: дома муж никогда не называет жену по имени-отчеству. Аналогичный пример: (дочь шутливо говорит матери, освобождая место у компьютера) *Пожалте* (пожалуйста) //

Ваше место освобождено //. Эти фразы обусловлены эмоциональным состоянием говорящих, в них проявляются как экспрессия, так и обыденная риторика, обусловленные желанием уйти от речевого шаблона. Этика общения не нарушена.

На неофициальных семейных праздниках можно услышать поздравления близких людей, родственников, включающие элементы официальной публичной речи, обусловленные риторической функцией рассматриваемой коммуникативной категории: (сын, поздравляя мать с юбилеем) *Пьём за самого дорогого человека нашего // За тебя // ... Это ещё не всё // Вручается диплом! Уважаемой Валентине Павловне!* (далее зачитывается стихотворный текст) – (один из гостей подсказывает сыну) *Мамочке/ мамулечке // Коля / а теперь своими словами //* – (сын целует и обнимает мать) – (гость) *Вот- вот!* – (другой гость) *Теперь и никаких слов не надо!* Вместе с тем на официальных церемониях нередко звучат благодарности, поздравления в неофициальной манере.

Следует отметить и **жанрооформляющую** функцию КК О/Н. Е.А. Земская считает характер коммуникации – официальная/неофициальная – одним из существенных признаков, влияющих на жанровую дифференциацию речи [8]. Большинство речевых жанров, например просьба, приказ, объявление, беседа, поздравление, представлено как в официальной, так и в неофициальной форме. Есть и такие жанры, которые имеют только официальную форму (коммунике, ответ на экзамене и др.) или только неофициальную форму (клянчанье, убаюкивание ребёнка и др.).

КК О/Н обеспечивает возможность реализовывать прагматические установки в рамках любого коммуникативного акта, использовать средства официального и неофициального общения в зависимости от разных факторов. Официальное общение, основанное на строгом соблюдении норм, призвано регулировать речевое взаимодействие граждан, поэтому оно в принципе не должно быть конфликтным. Значит, возникновение речевого конфликта следует связывать с появлением признаков неофициального общения (напряжённая тональность, повышенная эмоциональность, громкость речи, нарушение этикетных и речевых норм и т.п.). Однако экспрессивная функция КК О/Н позволяет использовать и средства официального общения как сигналы конфликтного взаимодействия. Например, в семейном общении такими сигналами могут быть официальное *вы* вместо *ты*, употребление паспортного имени, имено-

вания по имени-отчеству; в таких ситуациях наблюдается нарочитая сдержанность, строгая официальная тональность, повышенная этикетность, фонетическая отчётливость.

Можно считать, что КК О/Н пронизывает все сферы общения, но используется в разных ситуациях по-разному, а значит, компетенции в области использования разных типов общения способствуют формированию культуры общения.

Список литературы

1. Захарова Е.П. Коммуникативные категории и нормы // Хорошая речь. М.: Изд-во «Книжный дом «Либроком», 2009. С. 163–179.
2. Лаптева О.А. Теория современного русского языка: Учебник. М.: Высш. шк., 2003. 351 с.
3. Макаров М.Л. Интерпретативный анализ дискурса в малой группе. Тверь: Тверской ун-т, 1998. 200 с.
4. Бобарькина Н.А. Общение в малой группе. Саратов: Изд-во Саратовского ун-та, 2003. 32 с.
5. Колтунова М.В. Конвенции как прагматический фактор делового диалогического общения. М.: Акад. гуманитар. исслед., 2005. 228 с.
6. Сиротинина О.Б. О терминах «разговорная речь», «разговорность» и «разговорный тип речевой культуры» // Лики языка: К 45-летию научной деятельности Е.А. Земской. М.: Наследие, 1998. С. 348–353.
7. Милёхина Т.А. Языковая личность в административном дискурсе // Жанры речи: Сб. науч. статей. Саратов: Издательский центр «Наука». 2011. С. 261–269.
8. Земская Е.А. Городская устная речь и задачи её изучения // Разновидности городской устной речи. Сб. науч. тр. М.: Наука. 1988. С. 5–44.
9. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. Воронеж: ИПЦ МОУВЭПИ 2001. 252 с.
10. Китайгородская М.В., Розанова Н.Н. Языковое существование современного горожанина. М.: Языки славянских культур. 2010. 496 с.

COMMUNICATIVE AND PRAGMATIC FUNCTIONS OF THE CATEGORIES «FORMAL»/«INFORMAL»

A.N. Baikulova

The article covers the issue of relation between formal and informal communication in the context of the tendency of wide penetration of the informal communication principles into the traditionally formal sphere. The main functions of the communicative categories «formal»/«informal» are identified.

Keywords: formal and informal communication, communicative category, conversational.