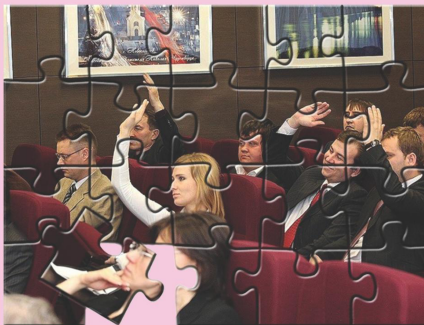


ДИСКУРСИВНЫЕ ПРАКТИКИ СОВРЕМЕННОЙ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Коллектив авторов
Дискурсивные
практики современной
институциональной
коммуникации

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=40129754

*Дискурсивные практики современной институциональной
коммуникации:
ISBN 978-5-7638-3160-3*

Аннотация

В монографии освещены процессы институциональной коммуникации в современных социальных сферах через призму дискурсивных практик, определены границы понятия «дискурсивные практики», проанализирована специфика их функционирования в разных типах институционального общения (политическом, академическом, деловом, медицинском, сетевом, консьюмеристском, а также бизнес-дискурсе и дискурсе масс-медиа). Монография сопровождается интерактивным приложением, включающим ссылки на корпус аудио- и видеоматериалов, скриптов, анализируемых в качестве примеров на страницах работы. Предназначена для магистрантов и аспирантов, обучающихся по направлениям лингвистика и

теория языка; а также для всех интересующихся проблемами дискурсивной лингвистики и современной коммуникации в условиях глобализации.

Содержание

Предисловие	6
Введение	11
Раздел 1	16
Конец ознакомительного фрагмента.	36

Л.В. Куликова, С.Б.

**Белецкий , Н.Г. Бурмакина ,
Ю.И. Детинко , Я.В. Попова**

**Дискурсивные
практики современной
институциональной
КОММУНИКАЦИИ**

*«Уже Данте в "De vulgari eloquentia" (I, VII) выдал оригинальную "строительную" версию confusio linguarum. Смешение описывается не как рождение языков разных этнических групп, а скорее как размножение "технических наречий" (зодчие говорят на языке зодчих, перевозчики камня – на своем собственном), как будто бы Данте вспоминает цеховые аргы его времени»
(Эко, 2007: 351)*

Пожалуй, можно считать это прологом/предвестником (ante literarum) подхода к исследованию современных институциональных типов дискурса.

Предисловие

Предлагаемая монография отражает желание авторского коллектива поучаствовать в развитии научной дискуссии, касающейся сферы дискурсивных исследований, которые, по мнению Е.С. Кубряковой, относятся «к новой реальности языка – реальности очень сложной и очень богатой по своему содержанию» (Кубрякова, 2012: 124). Это продолжение разговора об особенностях современной коммуникативной среды, которая порождает сегодня разнообразные дискурсивные практики в различных областях социальной жизни.

Приобретающее всё более широкое распространение в отечественной лингвистике терминосочетание «дискурсивные практики» отнюдь не означает, что за ним уже закрепилось содержание, которое можно было бы считать общеупотребительным, что в целом касается и самого понятия практик. С одной стороны, как отмечает О.С. Иссерс, «практика (или практики) всё чаще фигурируют в качестве основной категории в антропологии, философии, истории, социологии, политической теории, теории языка, литературной теории, – и в этом смысле формируется некоторая общая для социальных наук парадигма. С другой стороны, для каждой дисциплины характерен свой, отличный от других способ включения этих понятий в исследовательскую тради-

цию, свой способ концептуализации. Последний, кроме того, варьируется в зависимости от отдельных авторов» (Иссерс, 2012: 20). Абсолютно соглашаясь с данным мнением, приведём здесь только некоторые наиболее известные подходы к определению интересующего нас явления, акцентирующие в той или иной мере разные аспекты природы дискурсивных практик. Так, в рамках изучения политической лингвистики дискурсивные практики рассматриваются как «тенденции в использовании близких по функции, альтернативных языковых средств выражения определённого смысла», а также отмечается их роль в процессах «идентификации участников политического дискурса» (Баранов, 2001: 245-246). В контексте антропологической лингвистики дискурсивная практика понимается как «повседневная практика отдельного индивида, выступающая предметом анализа культурного антрополога» (Макаров, 2007: 227-228). С точки зрения когнитивного взгляда дискурсивная практика характеризуется как способ осмысления и интерпретации социальной жизни (Баранов, 2001, 2004, Чудинов, 2001). Продолжая традицию социально-интерпретирующего направления, О.С. Иссерс дефинирует дискурсивные практики в фокусе «динамичной организации тех коммуникативных систем внутри социума, которая, с одной стороны, отражает характерные для данной социальной общности речевое поведение и мышление, а с другой – формирует новые формы коммуникации в данной социально-культурной реально-

сти» (Иссерс, 2012: 73).

Даже краткий обзор свидетельствует о том, что в последние годы интенсивно разрабатывается понятийный тезаурус и соответствующий метаязык для исследования современных дискурсивных практик, соотносимых в теоретическом плане с основным элементом актуального инструментария лингвистов по освоению коммуникативной действительности. В центре нашего внимания в данной работе дискурсивные практики разных типов институционального общения, специфика и контекст их функционирования. Обобщения и выводы сделаны авторами на основе анализа практического коммуникативно-языкового материала на примере разных лингвокультур.

Монография содержит, с одной стороны, самостоятельные и фактически самостоятельные исследовательские части в соответствии с научными приоритетами и идиостилем авторов. С другой – работа представляет единое целое, поскольку разделы объединены концептуальной идеей и общим методологическим подходом.

Композиционно-содержательно структура коллективной монографии, сквозным понятием которой является понятие «дискурсивные практики», представляет собой обсуждение следующих проблем:

- Вступительная часть посвящена обоснованию ключевого термина работы в методологических рамках зарубежной и отечественной теории дискурса, социологии и теории ком-

муникации.

- В первом разделе тематизируется вопрос соотношения глобальных дискурсивных технологий и национально-культурной маркированности общения в рамках институциональной деловой коммуникации на примерах современных дискурсивных практик корпоративного, консьюмеристского и сетевого дискурсов в пространстве разных языковых культур, сформулировано и конкретизировано авторское понимание технологизации дискурсивных практик.

- Во втором разделе рассмотрен феномен коммуникативного патернализма, реконструирован ряд дискурсивных практик, конституирующих патерналистский порядок социального взаимодействия в нескольких институциональных сферах общения, выделены макро- и микродискурсивные практики патерналистской коммуникации.

- Третий раздел фокусирует внимание на изучении дискурсивных практик конструирования авторитетности в академической коммуникации в рамках жанра научного доклада: уточнено понимание авторитетности как коммуникативного явления, охарактеризован жанр научного доклада, выделены типы исследуемых дискурсивных практик, обоснован стратегический потенциал последних в научном общении.

- В четвертом разделе проанализированы дискурсивные практики политической коммуникации, описана лингвокоммуникативная модель конструирования образа «чужих»

в британском политическом дискурсе, продемонстрирован механизм реализации модели на примере стратегии идентификации чужеродности с учётом интра- и интеркультурной перспектив манифестации отношения к «чужим».

• Пятый раздел посвящён анализу дискурсивных практик, в которых эксплицируются речевые смыслы, обусловленные табу: выделены способы коммуникативной обработки, прагматические факторы и языковые средства реализации табуированных речесмыслов в дискурсивных практиках институционального масс-медиа-пространства.

Монография сопровождается интерактивным приложением со ссылками на анализируемые видео-, аудиоматериалы и оригинальные тексты в виде QR-кодов. Тем самым читателю предоставляется возможность верификации полученных результатов и / или использования собранного и – что не менее важно – затранскрибированного материала в рамках новых дискурсивных исследований¹.

Л.В. Куликова

¹ Данные находятся в свободном доступе, однако исключительно для научных и / или учебных целей. При использовании их в собственных исследовательских интересах, не забывайте, пожалуйста, цитировать данную работу и указывать ресурс, на котором размещен оригинальный материал.

Введение

Современные дискурсивные практики: границы понятия

*«Познание новой реальности языка, обозначенной термином **дискурс**, как и познание намеченных в содержании термина **отдельных его аспектов**, обещает раскрыть нам немало интересных черт в поведении языка и его использовании, а значит, расширить наши представления о его природе и роли для человека»*
(Кубрякова, 2012: 125)

Письменная и устная коммуникация протекает в форме многочисленных дискурсивных практик как процессов «производства и потребления или интерпретации текстов и разговоров» (Fairclough, 1998: 145), как типов коммуникации в социальном, культурном, историческом или политическом контексте (van Dijk, 2008).

В современной теории дискурса одна из её базисных категорий – дискурсивная практика – обсуждается с точки зрения как минимум двух подходов, а именно, либо в контексте полной идентификации дискурса и социальности (см., например, концепцию М.Фуко), либо «встроенности» дискурсивных практик в более широкие социальные практики

(иначе говоря, более широкие социальные практики образуют фон для практик дискурсивных). Тем самым проводится разграничение между дискурсивными и недискурсивными моментами социальной практики, диктующими разные виды логики в наблюдении и изучении (Fairclough, 1992; цит. по: Йоргенсен, Филлипс, 2008: 116).

Иллюстрируя свой теоретический посыл, Н. Фэарклоф приводит пример недискурсивной практики как физической практики, которая существует, например, при строительстве моста. В отличие от неё журналистика и связи с общественностью – это, главным образом, дискурсивная практика (там же). В таком подходе, как отмечает Н. Фэарклоф, дискурсивная практика выступает посредником между текстами и социокультурной практикой (Fairclough, 1995; цит. по: Йоргенсен, Филлипс, 2008: 122). При этом в исследовательском аспекте основное внимание фокусируется на роли дискурсивной практики в поддержании социального порядка и социальных изменений в обществе.

Продуктивным, с точки зрения наиболее приемлемого соотношения между подходами социальных наук и лингвистической прагматикой представляется определение дискурсивной практики в одном из социологических словарей, где последняя рассматривается как «категория, которая обозначает речевую деятельность, осуществляемую в соответствии с требованиями определенного типа дискурса в процессе его производства и воспроизводства. Дискурсивная практи-

ка формируется в процессе разных видов коммуникации (дискуссии, тексты, совместная деятельность) и закрепляется в виде тезауруса, в знаках, в когнитивных моделях общественного сознания (скриптах, фреймах) (Дискурсивные практики, эл. ресурс).

В данной работе **дискурсивные практики** понимаются как социально устоявшиеся, конвенциональные и артикулируемые в речи действия по решению рекуррентных коммуникативных проблем и интенций в соответствующем лингвокультурном пространстве в сферах институционального и неинституционального общения.

Как санкционированный коллективный опыт дискурсивные практики составляют существенную часть коммуникативного ресурса языкового сообщества, который, исторически конституируя различные социокультурные сферы (коммуникацию повседневная, юридический, научный, политический, деловой дискурс), обеспечивает устойчивые когнитивно-коммуникативные поведенческие паттерны представителей данной лингвокультуры.

Дискурсивные практики маркируются приведенными далее характеристиками.

Традиционность и целесообразность: дискурсивную практику можно квалифицировать как стереотипно воспроизводимую речевую деятельность в рамках определённого типа дискурса.

Нормированность: дискурсивные практики реализуются

на основе более или менее жёстко закрепленных норм вербального и невербального характера.

Интерактивность: дискурсивные практики порождаются в процессах диалогично развивающейся коммуникации, участники которой осведомлены о моделях эффективного дискурсивного взаимодействия в определённых ситуациях общения.

Функционально-когнитивная направленность: дискурсивные практики артикулируются на основе идентификации интерактивных фреймов как структурированных в сознании коммуникантов последовательностей процедур достижения заданных целей.

Таким образом, воспроизводство дискурсивных практик основано на знании специфического (часто неосознаваемого) комплекса социальных норм или конвенций, большая часть которых имеет коммуникативно-языковую природу. Это значит, что описание и анализ дискурсивных практик должны опираться на осмысление соответствующих институциональных и повседневных коммуникативных рутин в определённой лингвокультуре.

С точки зрения инструментализации изучения дискурсивных практик представляется продуктивной логика исследования с учётом следующих факторов: интенциональная направленность в реализации дискурсивной практики, число коммуницирующих, каналы трансляции, задействованность вербальных и невербальных средств, протяжён-

ность/длительность дискурсивной практики по времени, основная сфера воспроизводства – институциональная, повседневная.

Н. Фэарклоф отмечал в своих работах по критическому дискурс-анализу возможность конструирования новых дискурсивных практик в рамках социальной инженерии как проявление «технологизации дискурса», например, для подготовки бизнес-менеджеров (Fairclough, 1996; цит. по: Йоргенсен, Филлипс, 2008: 155), что достаточно подробно освещено в первом разделе работы.

Раздел 1

Глобализация и технологизация дискурсивных практик как маркер изменений в современном социуме

*«Технологическая рациональность выступает сегодня новой идеологической формой господства, охватывающей все сферы общественной жизни, а дискурс проекта технологической рациональности становится универсальным дискурсом всей западной культуры»
(Маркузе, 2003)*

Коммуникативный опыт человека XXI века стремительно видоизменяется, в том числе, под влиянием технологизации и глобализации дискурсивного взаимодействия.

Примечательно, что обращение к феномену **глобализации**, особенно с опорой на метафору «глобальной деревни», и понятие имплозии М. Маклюэна (2003) долгое время было сосредоточено почти исключительно на техно-информационных характеристиках коммуникативной среды, а именно, развитии информационных и телекоммуникационных систем, средств масс-медиа, Интернет-ресурсов, «сжимающих» географическое пространство и время и позволяющих мгновенно реализовывать человеческие взаимодействия в

диалоговом, интерактивном режиме. Поэтому, кстати, новыми информационно-коммуникационными технологиями XX века было принято считать радио, кино, телевидение, компьютер.

Однако значимым атрибутом и характеристикой современности становится развитие, расширение не только коммуникационной (технических носителей сообщения), но и коммуникативно-дискурсивной (содержательной) сфер глобализации. Исследовательский интерес автора предложенного материала направлен, прежде и более всего, на вторую составляющую современного социального мира.

Следующее понятие, которое рассмотрено в данной части монографии, это **технологизация** современных дискурсивных практик. Технология (из др. греч. искусство, ремесло, наука + ...логия) в одном из многочисленных значений, предлагаемых сегодня лексикографическими источниками, определена как способ постадийного воплощения в жизнь идеи или замысла (Новый словарь иностранных слов, 2005), или как совокупность средств и способов достижения результатов в какой-н. деятельности (Малый толковый словарь русского языка, 1993). Иначе говоря, технология рассматривается в качестве системы алгоритмов для решения задач, возникающих в определенной сфере деятельности, либо как деятельность по выработке таких алгоритмов.

Вслед за Лайманом Брисоном, отметившим, что «технология – это эксплицитность», Маршалл Маклюен в своей

известной работе «Понимание Медиа» (McLuhan, 1967) интерпретирует технологии как способы перевода одного рода знания в другой (Маклюен, 2003: 68).

Таким образом, в современную эпоху наряду с ранее доминировавшим орудийно-техническим подходом к сущности технологий, возросла значимость субъектно-гуманитарной составляющей технологии. Появившееся в научной парадигме широкое понятие «гуманитарная технология» отражает тот факт, что в основе этих технологий лежит специфическая научно-методологическая база, принципиально отличная от научно-методологической базы «технических» технологий. В гуманитарных технологиях главная роль отводится нематериальным элементам, имеющим знаково-символическую систему, а в качестве научно-теоретической основы используются гуманитарные знания, средства и методы гуманитарных наук. И если технология в традиционном смысле направлена на преобразование природных (как правило, неживых) объектов, то предметом гуманитарной социальной технологии является человек. Цели применения социальных технологий связаны с влиянием на людей, изменением их знаний, установок, поведения.

Применительно к исследованиям современных дискурсивно-коммуникативных процессов термин «технологизация дискурса» возник в конце прошлого (то есть XX-го) столетия в работах известного английского лингвиста Нормана Фэрклофа (Fairclough, 1992, 1993, 1996), определённым

образом развившего исследования Мишеля Фуко (Foucault, 1996) и Эрвинга Гоффмана (Goffman, 1967). Рассматривая дискурсивные технологии в качестве разновидностей технологий управления, Фэарклоф определяет технологизацию дискурса как институционализацию циркулярных зависимостей (circuits), объединяющих исследование, разработку и внедрение (тренинг). Соответственно механизм технологизации дискурса ученый связывает с тремя главными областями деятельности, воплощенными в институциональные формы: 1) исследовательская работа по изучению дискурсивных практик, используемых на рабочих местах в различных социальных институтах; 2) разработка собственных дискурсивных практик в соответствии с институциональными целями и задачами; 3) обучение персонала этим разработанным дискурсивным практикам (Fairclough, 1996; цит. по: Плотникова, 2011: 22).

Целый ряд отечественных авторов развивает сегодня теорию технологизации дискурса, прежде всего С.Н. Плотникова, выделяя основные характеристики и функции современных дискурсивных технологий.

Имеющиеся методологические основы предоставляют возможность сформулировать идею **технологизации дискурсивных практик** как процесса минимизации коммуникативных усилий для оптимального управления субъектами дискурсивного взаимодействия. Механизм технологической «упаковки» дискурсивных практик заключается в органи-

зации последовательности коммуникативных действий как регламентированных, стандартизированных операций с целью достижения максимального (гарантированного) результата при наименьших издержках. В основе технологии дискурсивной практики лежит создание у адресата убежденности в искренности и правдивости непосредственного или медиа-опосредованного общения.

Анализ виртуального/сетевого общения позволяет выделить глобальную технологию принципа интерактивности как доминирующую в развитии современной сферы услуг, где широко внедряются так называемые клиентские сети с хорошо отработанным «дружественным интерфейсом», для поддержания стабильного контакта с потенциальными клиентами из разных стран и формирования их интереса к определённой компании. Примером такого рода может служить постоянная рассылка рекламных текстов, приглашений на встречи, текстов поздравлений и т.п. Рассмотрим кратко один из таких вариантов:

Пример 1. Frohes Osterfest!

**(текст: электронное письмо
из личного архива автора)**

«Sehr geehrte Frau K., die ersten Anzeichen für den kommenden Sommer sind im Grünen zu entdecken und ein schneereicher kalter Winter wird uns lange im Gedächtnis bleiben. Die nahenden Feiertage bieten Erholung, vielleicht den ersten Kurzurlaub in die Sonne und familiäre Oster-Bräuche werden gemeinsam erlebt. Wer kann sich nicht an die Aufregung in der eigenen Kindheit beim Ostereiersuchen erinnern?»

Das Team der Happy Immo wünscht Ihnen ein frohes Osterfest! Bleiben Sie uns gewogen, wir sind für Sie da.

Unsere aktuellen Schmankerl für Sie können Sie gerne auf unserer Homepage www.happy-immo.de ansehen.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit. Jetzt lehnen Sie sich einfach zurück und lassen sich von den Sonnenstrahlen inspirieren. Wenn Sie sich durch diese Email gestört oder belästigt fühlen, reicht ein "Nein" als Antwort und Sie erhalten keine weiteren Emails mehr von uns.

Mit freundlichen Grüßen

Horst Wettig

Happy Immo GmbH

Hauptsitz:

Abt-Petto-Straße 2

82041 Oberhaching»

Аутентичное письмо от одной из коммерческих фирм представляет собой небольшой поздравительный текст по случаю пасхальных праздников в Германии. Персонифицированное обращение, фатический характер текста с элементами информации, безусловно, иллокутивно направлены на контактоподдержание и активизацию адресата как своеобразного партнёра. Кроме того, данный текст в формате непринуждённой эмоциональной коммуникации явно отражает одну из дискурсивных технологий, которые выделены Н. Фэрклофом, названную им конверсационализацией институционального дискурса (Fairclough, 1996). Суть её в повсеместном внедрении в институциональный дискурс и симуляции в нём неформального разговорного общения. Предполагается, что с помощью подобных технологически заряженных дискурсивных практик создаётся картина мира, мотивирующая благоприятное с точки зрения конкретного бизнеса поведение адресатов.

Приведём ещё одну иллюстрацию виртуально-опосредованной коммуникации с точки зрения рассматриваемых здесь технологичных практик дискурса.

Пример 2. Out of Office

**(текст: электронное письмо
из личного архива автора)**

«Om: And@Uni-Passau.de

Тема: Antw: Nächste Woche (Out of Office)

Thank you very much for your email. I am sorry that I am unable to respond. I shall be back onSeptember 24th. If your query is urgent, please contact me again then. I am sorry for any inconvenience caused. Thank you very much,

Andrew Otto

Original Message–From: Bernd Mueller

Sent: Friday, June 22, 2012 11:16 AM

Subject: Abwesenheit bis 17.06.2012

Bin aus gesundheitlichen Gründen zur Zeit nicht erreichbar.

Eingende Mails werden zeitnah beantwortet.

Ihr Bernd Müller-Jacquier»

В пространстве институционального общения подобные письма, уведомляющие адресатов о том, что адресант по каким-либо причинам (отпуск, болезнь, командировка и т.д.) находится вне электронного доступа, отражают современ-

ную технологично организованную жизнь институциональной личности. Посредством реализуемой практики оптимизируется процесс дискурсивного взаимодействия, конструируется своеобразный коммуникативный континуум, создающий эффект «постоянного присутствия» в общении.

Собственно, даже несколько приведённых иллюстраций позволяют говорить о том, что «мир компьютерной коммуникации прорастает всё более гибкими технологиями» (Лещёв, 2002: 86) и мы, по сути, становимся свидетелями электронно-технологической медиатизации значительной доли общения.

Примеры процессов глобализации и формирования технологичных дискурсивных практик, как показывает изучение соответствующего материала, обнаруживаются сегодня практически во всех институциональных сферах. Так, современное интерактивное телевидение во многих странах мира транслирует одинаковые по своей сути программы. Русские, американцы, немцы, французы пытаются в унифицированных шоу выиграть миллион, отвечая на вопросы викторины, отгадывая слова, вращая рулетку и т.п., что отражает знаковые тенденции глобализации дискурсивных практик, прежде всего, в виртуальном пространстве. Одной из задач исследования в рамках данной работы является проблема соотношения глобальных дискурсивных технологий и национально-культурной маркированности общения в рамках институциональной деловой коммуникации на примерах современ-

ных дискурсивных практик корпоративного, консьюмеристского и сетевого дискурсов в пространстве разных языковых культур.

Сетевой дискурс ярко демонстрирует тенденции глобализации дискурсивных практик на примере многочисленных международных и национальных социальных сетей типа Facebook, Википедия, «В контакте» и т.д. Ощущение применения подобной коммуникативной технологии вызывает мониторинг международного сайта знакомств «www.edarling.org» как достаточно новой дискурсивной практики, разработанной для определённой ситуации online общения. В основу данной практики виртуального взаимодействия положена технология под названием «мэтчинг» (matching). В целом реализация названной технологии носит исключительно глобальный характер, поскольку дискурс в формате сайта знакомств в разных странах унифицирован в рамках одного когнитивного сценария, а именно, своего рода психологического теста на совместимость одного клиента сетевого коммуникативного пространства с другим. Кроме того, мониторинг сайтов, предназначенных для сетевых клиентов разных стран, обнаруживает стандартизированные семиотические и композиционные маркеры: в основном одинаковый визуальный ряд, идентичную структуру анкет, начиная с гендерной стратификации, один и тот же текстовый материал, дословно переведённый на разные языки.

Пример 3. Edarling (сайт для России)

(текст: <http://www.edarling.ru/>)



«Зарегистрироваться бесплатно и найти любимого для серьёзных отношений»

Пример 4. Edarling (сайты для Австрии и Германии)

(текст: <http://www.edarling.de/>)



«Melden Sie sich kostenlos an und finden sie den Partner, der wirklich zu Ihnen passt»

Данные характеристики свидетельствуют о воспроизводстве современной глобально организованной дискурсивной

практики, технология которой использует всё наличное поле «дискурсных манипуляций» (по Г. Маркузе), психологический «инвентарь» и возрастающую зависимость человека от носителей информации. Деконструкция коммуникативной практики виртуальных знакомств в аспекте «заказчика» выявленной технологии обнаруживает основную интенцию технологов, продуцирующих в глобальном масштабе данный тип дискурса. Фактический материал показывает, что мы, прежде всего, имеем дело с феноменом индустрии/коммерциализации коммуникации, целью которой в исследуемом фрагменте реальности является не заключение межкультурных браков, а конкретные коммерческие интересы, что подтверждает возможности инструментального применения дискурса как ресурса управления, воздействия и финансовых выгод.

Несмотря на явные глобальные тенденции дискурсивной практики виртуального знакомства, её более детальный анализ позволяет говорить, в том числе, и об определённой национально-культурной специфике подобного взаимодействия. В частности, конвенции общения в русскоязычном пространстве толерируют вторжение в приватную сферу личности, что явно отражается и в вопросах анкет для русских клиентов сайтов. Так, в запрашиваемой у них информации идентифицируется этническая принадлежность претендента.

Пример 5. К какой группе Вы себя относите? (сайты для России)

(текст: <http://www.edarling.ru/>)



«К какой из этих групп Вы себя относите: европейская, африканская, азиатская, арабская?»

Пример 6. К какой группе Вы себя относите?

(сайт для Австрии и Германии)
(текст: <http://www.edarling.de/>)



«Welcher ethnischen Gruppe gehören Sie an: europäisch, afrikanisch, asiatisch, arabisch?»

Имидж клиента моделируется в значительной степени в перспективе внешних параметров, например, выясняется

рост интервьюируемого. Данный вопрос отсутствует в анкете для европейских заявителей, поскольку отождествляется в соответствии с коммуникативными нормами этого культурного пространства как несанкционированный доступ к личной информации. В этом же смысле защиту частных данных клиентов в материалах, например, немецкоязычного сайта «ElitePartner» избыточно эксплицируют предупреждения.

Пример 7. Защита частных данных

(текст: <https://www.elitepartner.de/>)



«Andere Mitglieder sehen nur Ihr Alter, nicht Ihr Geburtsdatum», или «Ihre Antworten auf die einzelnen Fragen sind für andere später nicht sichtbar»

Подобной дискурсивной деликатности мы не встречаем на аналогичных страницах сайтов для наших соотече-

ственников. Таким образом, в рамках реализации выделенной глобальной технологии виртуального знакомства, корпус проанализированного материала демонстрирует и существующую культурную маркированность соответствующей дискурсивной практики.

Ярким отражением тенденций глобализации и технологизации дискурсивных практик выступает консьюмеристский дискурс в его самых разнообразных проявлениях. Рассмотрим, к примеру, коммуникативное текстовое пространство современного гостиничного бизнеса. Как правило, в гостиницах высокого уровня в России превалирующая часть указателей и информационных табличек использует только англоязычный код без русскоязычных эквивалентов: «*Reception*», «*Concierge*», «*Staff only*», «*Exchange*», «*Luggage Room*», «*Cloak Room*», «*Lobby Bar*», «*No Smoking Area*», «*You are in a no – smoking room*». Очевидно, презюмируется знание иностранного языка (преимущественно английского) у русскоязычных гостей и/или информация адресуется иноязычным реципиентам, что в целом отражает глобализацию туристических потоков и соответственно коммуникации. Интересно отметить, что в немецких отелях, как показывает эмпирический опыт, наблюдается та же модель двуязычной среды дискурса (немецкий-английский), что позволяет определить сегодня использование английского как глобальную *lingua franca* – технологию современного бизнеса в целом. Кроме того, технологичность дискурсивной практики в этом

случае очевидно проявляется в ресурсе минимизации коммуникативных усилий сотрудников отелей, оптимизации и экономии коммуникативных вкладов в общении с иностранцами.

В рамках тех же процессов правила проживания и размещения в российских гостиницах вербализуются почти повсеместно на двух языках, отражая тем самым стремление к демонстративности, качеству сервиса, социальному престижу отеля, что очевидно можно номинировать как дискурсивную технологию презентативного консьюмеризма.

В последнее десятилетие активно технологизируются дискурсивные практики в области корпоративной коммуникации. Бизнес-структуры в разных странах разрабатывают сегодня собственные, как правило, анонимные с точки зрения авторства технологии, продуцируемые во внутреннюю и внешнюю организационные среды. Прежде всего, речь идёт о взаимодействии с клиентами, потребителями, претендентами на вакансии и т.д. В процессе технологичного дискурсивного конструирования корпоративной реальности жёстко конвенциализируются все её формальные и содержательные аспекты.

В качестве примера рассмотрим дискурсивные практики современной банковской корпорации на основе любезно предоставленных автору скриптов и материалов регламентирующих документов одного из российских банков. Репертуар технологичной коммуникации конкретной организацион-

но-корпоративной культуры включает с точки зрения интересующих нас элементов правила обращения к клиенту, правила ведения телефонных переговоров и деловой переписки, предписания к имиджу и поведенческим характеристикам сотрудника как корпоративной личности, а также основной алгоритм действий в ситуациях межличностного взаимодействия с клиентами банка.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.