

Куликова Элла Германовна

д-р филол. наук, профессор, заведующая кафедрой
ФГБОУ ВО «Ростовский государственный
экономический университет (РИНХ)»
г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

РИТУАЛИЗИРОВАННЫЕ РЕЧЕВЫЕ АКТЫ И РЕГУЛЯЦИЯ ДИСКУРСА

***Аннотация:** поведение, регулируемое программой «безупречного сервиса», может быть оценено с точки зрения вербальных, вокальных или визуальных норм. Коммуникативное поведение служащих регулируется инструкциями таким образом, чтобы все коммуникативные акты совершались в предписанной вербальной и паравербальной манере.*

***Ключевые слова:** коммуникация, дискурс, речь, норма, просодия, паралингвистика, интеракция.*

Поведение, регулируемое программой безупречного сервиса [12; 13], является «коммуникативным» – в терминах лингвистики и паралингвистики: может быть оценено с точки зрения вербальных, вокальных или визуальных норм [2–4]. Подобная регуляция отрабатывает ритуализированные речевые акты [8–11] и приемы, которые, как предполагается, должны осуществляться во время деловых встреч – приветствия, благодарности и прощания – в категорической форме [1; 5–7]: т.е. служащие не должны решать, где совершать такие действия и стоит ли их совершать вообще. От них требуется совершать их при каждой возможности, и они могут быть «зафиксированы письменно» для каждой ситуации. Коммуникативное поведение служащих регулируется инструкциями таким образом, чтобы все коммуникативные акты совершались в предписанной манере: улыбка, контакт с помощью взгляда, использование имени покупателя, «теплые» приветствия и особые персонализированные формулы типа «как вы справляетесь?», которые воплощают непосредственное обращение в форме второго лица. Эти лингвистические и паралингвистические рекомендации предназначены выражать

личное расположение, в особенности дружелюбие и искреннюю заботу о благо покупателя, и таким образом выстраивать межличностные отношения между покупателем и продавцом. Все эти формы регуляции, в особенности последняя, воплощают «синтетическую персонализацию», которая является способом организации дискурса для создания впечатления. Исторически они были созданы скорее для самообслуживания покупателей, а не обслуживания их кем-то. По сравнению с традиционным магазином покупка товаров в супермаркете была деперсонализирована, а сервис был минимальным и анонимным. Покупатели понимали и принимали это как залог преимуществ, создаваемых супермаркетом по отношению к розничной торговле – скорости, удобства и экономии денег. Но программы заботы о покупателе имели целью персонализировать этот опыт, создавать впечатление, что персонал относится с вниманием и заботой к каждому покупателю персонально. Однако, как явствует из самого понятия «синтетическая персонализация», это впечатление достигается с помощью интерактивных манипуляций: предполагаемое выражение личной заинтересованности – в действительности набор стандартных формул.

Список литературы

1. Брусенская Л.А. Многообразие нормы или грамматическая ошибка? [Текст] / Л.А. Брусенская // Русский язык в школе. – 2000. – №4. – С. 90.
2. Брусенская Л.А. Правовое регулирование языка: русский язык в сфере юридического функционирования [Текст] / Л.А. Брусенская // Философия права. – 2011. – №15 (48). – С. 15–20.
3. Брусенская Л.А. Множественное число отвлеченных существительных // Русский язык в школе. – 2012. – №6. – С. 67.
4. Брусенская Л.А. Гендер как продукт культуры и социальных отношений: принципы гендерного словаря [Текст] / Л.А. Брусенская // European Social Science Journal. – 2014. – №4. – Т. 10–1 (49). – С. 196–201.
5. Брусенская Л.А. Криминализация институционального дискурса: проблема жаргонизации современного русского языка [Текст] / Л.А. Брусенская // Философия права. – 2014. – №3. – С. 84–87.

6. Брусенская Л.А. Новые лингвокультурные условия: архаичное слово vs модное слово [Текст] / Л.А. Брусенская, Э.Г. Куликова // *European Social Science Journal*. – 2014. – №11. – Т. 2. – С. 48–53.
7. Брусенская Л.А. Экологическая лингвистика: Монография [Текст] / Л.А. Брусенская, Э.Г. Куликова. – М.: Флинта-Наука, 2016. – 184 с.
8. Григорьева Н.О. Полифункциональные служебные слова: проблемы лексикографического описания [Текст] / Н.О. Григорьева // *Вестник Пятигорского государственного лингвистического университета*. – 2009. – №4. – С. 17–20.
9. Григорьева Н.О. Полифункциональные служебные слова в конструкциях с парцелляцией [Текст] / Н.О. Григорьева // *Известия Южного федерального университета. Филологические науки*. – 2010. – №3. – С. 116–121.
10. Григорьева Н.О. Полифункциональное служебное слово «чтобы»: коммуникативно-прагматический потенциал [Текст] / Н.О. Григорьева // *Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 2: Филология и искусствоведение*. – 2014. – №4 (149). – С. 29–44.
11. Григорьева Н.О. Функционирование парцеллированных конструкций в текстах В. Токаревой и В. Суворова [Текст] / Н.О. Григорьева, Е.С. Пронина // *Таврический научный обозреватель*. – 2015. – №5–1. – С. 97–96.
12. Заяц П.В. Диагностика экономических платформ как прикладной уровень инжиниринга партийно-политических систем [Текст] / П.В. Заяц // *Социально-гуманитарные знания*. – 2013. – №7. – С. 70–77.
13. Заяц П.В. Осмысление категории «региональный патриотизм» в системе политического инжиниринга [Текст] / П.В. Заяц // *Юрист-Правовед*. – 2013. – №5 (60). – С. 32–36.