

**АНАЛИЗ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
В СЛУЧАЕ КОММУНИКАТИВНОЙ НЕУДАЧИ**
**Analiz institucional'nogo obščeniya v slučae
kommunikativnoj neudači**

(Institutionaalisen keskustelun analyysi kommunikaation
epäonnistumiseen johtavissa tilanteissa)

Ilona Sammalkorpi



Web Reports No. 14
Siirtolaisuusinstituutti
2006

**АНАЛИЗ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В СЛУЧАЕ
КОММУНИКАТИВНОЙ НЕУДАЧИ**

Analiz institucional'nogo obščeniĵa v sluĉae kommunikativnoj neudaĉi

(Institutionaalisen keskustelun analyysi kommunikaation
epöonnistumiseen johtavissa tilanteissa)

Ilona Sammalkorpi
Pääaineen tutkielma
Helsingin yliopisto
Venäjän kieli ja kirjallisuus
Kevät 2006

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	2
1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ОСНОВА АНАЛИЗА	6
2.1 Проблемы коммуникации	6
2.2 Проблемы взаимного понимания	7
2.3 Коммуникативная неудача.....	8
2.4 Институциональный дискурс	10
2.5 Диалог и роли собеседников.....	11
3. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ АНАЛИЗА	13
3.1 Единицы дискурс-анализа	13
3.2 Высказывание и коммуникативный ход.....	14
3.3 Дискурс и языковая традиция.....	15
4. КОНТЕКСТ ЗАПИСИ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО МАТЕРИАЛА	17
4.1 Некоторые понятия и сведения о деятельности Бюро по трудоустройству	17
4.2 Первое собеседование	19
5. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ РАЗРАБОТКИ МАТЕРИАЛА.....	22
5.1 Условия проведения записи.....	22
5.2 Выбор материала	22
5.3 Характер материала как источник и предмет исследования	23
5.4 Транскрипция собеседования	24
6. ОПЫТ АНАЛИЗА.....	26
6.1 Описание ситуации общения.....	26
6.2 Общая характеристика общения	27
6.2 Институциональные категории	30
6.3 Институциональная терминология	38
6.4 Переключение дискурса.....	43
7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	46
ПРИЛОЖЕНИЕ I	51
Транскрипт	51
ПРИЛОЖЕНИЕ II	62
Список нотационных символов транскрипции	62
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	63

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящая дипломная работа представляет собой анализ естественного речевого общения. Языковой материал, который служит основой работы, собран в Хельсинки в Бюро по трудоустройству в отделении для иммигрантов (далее: БПТ). Идея собрать материал возникла летом 2004 года, когда я проходила в БПТ трудовую практику, работая советником по труду. Осенью того же года мне представилась возможность продолжить работу. К тому времени идея дипломной работы созрела, и я успела сделать все нужные приготовления. Было необходимо получить разрешение на проведение записи, а также достать магнитофон и видеокамеру.

Основной задачей во время трудовой практики у меня было проведение «первого собеседования» с клиентами, которые регистрировались безработными. Большинство клиентов состояло из переехавших из России иммигрантов, с которыми я могла провести интервью без помощи переводчика на русском языке. Клиенты, с которыми я работала, проживали в Финляндии или были зарегистрированы в Магистрате с статусом «постоянное местожительство» больше трех лет. Сейчас они регистрировались в БПТ либо впервые, либо после долгого перерыва. В принципе все уже имели некоторый жизненный опыт в финском обществе и, возможно, немного знали финский язык. В уровне их знаний, однако, была большая разница. Мне показалось, что, записывая собеседования, проведенные с русскоязычными иммигрантами, можно было получить интересный и плодотворный материал для дипломной работы. Особенно меня привлекала возможность работать над естественным языковым материалом.

Решение записывать именно проведенные мною собеседования было принято, потому что таким образом было удобнее и легче всего устроить подходящие для записи условия. Кроме того, я считала важным получение опыта такой, можно сказать, «полевой работы», которая часто является неотъемлемой частью исследовательской деятельности, чтобы собрать материал для научного анализа. Участие в собирании материала и в решении возникших при этом проблем имело для меня большое значение при создании этой работы.

1. ВВЕДЕНИЕ

Предметом анализа нашей работы является живая речь в условиях реального общения. В современном языкознании проблемы естественного общения изучаются в области лингвистической прагматики. Внимание обращается на изучение реально функционирующего языка в широком социально-культурном контексте. Изучение языковой деятельности развивается во взаимодействии со смежными с лингвистикой социальными и культурными областями знания, прежде всего – с социологией, психологией и культурологией. Оно имеет множество разветвлений, в частности, теория дискурс-анализа, теория речевой деятельности, коммуникативная лингвистика и т. д. (Карасик 2004, Макаров 2003.) В этой связи следует отметить, что и характер нашей работы скорее междисциплинарный, чем чисто лингвистический.

Для анализа выбрано одно из записанных собеседований. Оно состоялось между сотрудником и посетителем БПТ (далее: советница и клиентка) с целью регистрации безработного. Отличительным признаком общения является то, что разговор идет не на уровне личностей, а говорящие выступают в определенных социальных ролях. Мы поставили перед собой задачу – рассмотреть и описать, как эти роли создаются в общении во взаимодействии говорящих при случаях коммуникативной неудачи. Мы выбрали этот подход, учитывая характер рассматриваемого общения, которое представляет собой интерес именно тем, что отличается большим количеством коммуникативных неудач. Мы предполагаем, что в случаях коммуникативной неудачи нагляднее всего наблюдаются разные позиции собеседников в ситуации общения.

Изучение речевой коммуникативной деятельности всегда связано с проблемами понимания, т. е. с изучением того, на каком основании язык может послужить средством коммуникации между людьми. В начале работы, чтобы создать фон для анализа, мы излагаем некоторые мысли, касающиеся коммуникации, создания взаимопонимания, условий успешной коммуникации и провала коммуникации. В рамках нашей работы невозможно было более детально углубиться в рассмотрение этих широко обсуждаемых в научной литературе вопросов. Нас интересовало, прежде всего, то, как владение особым, зависящим от социальной ситуации типом дискурса способствует коммуникации и взаимопониманию говорящих.

Настоящее общение рассматривается как институциональный дискурс, участие в котором требует особой коммуникативной компетенции. В коммуникативную компетенцию говорящего входят разные элементы – от знания словаря и грамматики

употребляемого языка до знания специфической лексики и владения правилами и стратегиями речевого общения в разнообразных жизненных обстоятельствах. (Беликов & Крысин 2001: 67-69). Характерно для институционального общения то, что оно имеет особую, заранее поставленную цель. В настоящем случае это регистрация безработного. Предполагается, что в институциональной ситуации владение надлежащим типом дискурса служит выполнению социальных задач данного учреждения. В разрешении этих задач состоит общая коммуникативная цель говорящих.

В исследовании подчеркивается коммуникативный и деятельностный характер языка. В описании взаимодействия говорящих мы решили применить основные категории дискурс-анализа, которые используются именно в изучении естественного языкового материала. Совместно с ними используются понятия, изложенные М. М. Бахтиным (1986) в теории речевых жанров. Основные понятия и категории анализа даются в третьей главе.

Как уже отмечалось, настоящему, реальному общению свойственно это частое возникновение коммуникативных неудач. Представление о неполном взаимном понимании между собеседниками усиливается в ходе общения. Причины непонимания интересуют нас потому, что нам кажется, что в провалах коммуникации особенно ярко проявляются разные позиции говорящих. Изучение коммуникативного поведения собеседников позволяет нам определить особенности их институциональных ролей. На основе вышесказанного, мы считаем обоснованным изучение взаимодействия говорящих с помощью понятия коммуникативной неудачи (далее: КН). Подбор анализируемых фрагментов общения сделан по случаям КН. Во второй главе дается более подробное изложение этого понятия.

В четвертой главе после теоретической части следует описание социально-культурного контекста общения. В этой связи мы считали нужным дать краткое изложение общих сведений о деятельности БПТ, так же как и общую характеристику целей, функций и процедур первого собеседования. Затем в пятой главе описываются условия проведения записи, рассматривается характер полученного языкового материала и обсуждаются проблемы транскрипции. В шестой главе мы переходим к анализу собственно общения.

Рассматриваемое нами общение можно считать межкультурным потому, что собеседование проходит на русском языке, который только у клиентки родной. То, что советница не владеет полностью языком общения, так же как и то, что клиентка по

происхождению из другой культурной среды, несомненно, имеют влияние на ход общения. Мы не будем, однако, рассматривать материал как коммуникацию между носителями русского и финского языков, а с точки зрения столкновения институционального дискурса с общими конвенциями использования языка. Это происходит, прежде всего, потому, что нам кажется, что на основе одной записи трудно определить и обобщить различия культурных представлений, отражавшихся в речи говорящих. Например, неточное представление о терминах и практике БПТ нельзя прямо приписывать происхождению клиентки, поскольку подобные проблемы вполне возможны и в беседах с представителями коренного населения. У нас нет материала для того, чтобы сравнить языковое поведение коренных жителей и иммигрировавших из России посетителей БПТ. Таким образом, мы остаемся в своем анализе на уровне настоящего дискурса и не собираемся вести, например, более широкого сопоставительного культурного или социального исследования. (Ср. Kurhila 1994.)

Нам кажется, что в анализируемом общении институциональность более наглядно связана с возникновением непонимания, чем межкультурность, и поэтому позиции говорящих определяются, прежде всего, с точки зрения их институциональных ролей. Хотя межкультурность остается на втором плане, мы считаем, что в анализе все же нельзя обойтись без размышления об этих вопросах. В заключении мы вернемся еще к этой теме. Мы надеемся, что такое разграничение не делает слишком большого насилия над рассматриваемым материалом.

В конце работы результаты анализа рассматриваются еще и с точки зрения повседневной деятельности БПТ.

2. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ОСНОВА АНАЛИЗА

2.1 Проблемы коммуникации

Языковые явления, происходящие в реальном общении, изучаются в области прагматики языка. Исследователи разных направлений этой области языкознания объединены стремлением изучать не абстрактную языковую систему, а живую речь в условиях реального общения. В фокусе интересов находится коммуникативный и функциональный характер языка. Наша работа входит в русло лингвистической прагматики, судя по анализируемому языковому материалу и подходу к изучению. Вначале мы считаем важным немного поразмышлять о содержании понятия коммуникации. Это делается для того, чтобы подвести читателя к кругу мыслей, к которым мы относим эту работу, и этим очертить рамки исследования.

Х.-Г. Гадамер определяет особенность человека таким образом, что он является существом, у которого есть язык. Это означает, что способность говорить считается изначальным признаком его существования. Когда человек научится говорить, он сможет с помощью языковых знаков ориентироваться в мире и передать другим свое представление о нем. (Gadamer 2004: 79-80.) Язык – это средство коммуникации. При языковом контакте с другими людьми человек становится членом общего мира. По мнению М. М. Бахтина (1986: 428), вся человеческая деятельность связана с использованием языка. Мы принимаем эти утверждения как исходные предположения в изучении общения.

В нашей работе коммуникация понимается как синоним общения. В речевом общении создается совместный мир, в котором мы живем. По Х.-Г. Гадамеру (Gadamer 2004: 80-86, 90), на уровне философского представления о языке цель коммуникации – производство общего представления и понимания о мире или о том, о чем говорится. Таким образом, язык выполняет свою функцию в области взаимного понимания людей. Когда мы изучаем коммуникацию, мы изучаем проблемы понимания. Все явления понимания, непонимания и взаимопонимания по своей природе языковые. Взаимное понимание либо удастся, либо не удастся в процессе общения.

2.2 Проблемы взаимного понимания

Х.-Г. Гадамер (2004: 92-96) считает, что взаимное понимание является всегда первичным в процессе общения. Оно предполагается и в случае провала коммуникации. Разные точки зрения на обсуждаемое дело и расходящиеся намерения участников общения могут приводить к разногласию и непониманию, которые мешают созданию взаимопонимания. В речевой коммуникации преодоление препятствий и возвращение к взаимному пониманию всегда возможно, хотя в реальном общении этот идеал часто остается недостижимым.

В лингвистике используется понятие успешной коммуникации. По утверждению Х.-Г. Гадамера (Gadamer 2004: 95) цель успешной коммуникации – построение общего взгляда на предмет речи. В коммуникативной лингвистике рассматриваются, в частности, границы и условия, обеспечивающие успешное и адекватное общение. Успешную коммуникацию можно считать неким идеалом, на фоне которого легче всего наблюдаются отклонения от нормы речевого общения (Макаров 2003: 105). Это позволяет давать описание языковых явлений, приводящих к нарушению взаимного понимания.

А. Д. Степанов (2005: 14) перечисляет условия успешной коммуникации. Для этого нужно, в частности, чтобы слово другого адекватно представляло реальность и выражало желания, чтобы оно не содержало манипуляций и самообмана, чтобы оно было действительно, а не по форме адресовано собеседнику, чтобы это слово не заглушал посторонний шум, чтобы говорящий был способен сформулировать мысль или передать чувство в словах, чтобы язык говорящего был достаточен для достижения целей данного коммуникативного акта, чтобы представление о реальности, а также лингвистическая и коммуникативная компетенция собеседников имели поле пересечения и т. д. Такое, однако, редко бывает. В реальном общении условия успешной коммуникации, как правило, постоянно нарушаются. (Ср. Красных 2003: 99-101.)

Преодоление и исправление возникших проблем отчасти возможно в ходе разговора. Говорящий задает уточняющие вопросы, если что-либо осталось непонятным, или старается объяснить дело другими словами, если кажется, что собеседнику трудно воспринимать то, о чем говорится. Иногда непонимание остается незаметным, или его причины в тот момент неясны. Возникает вопрос о том, что на

самом деле произошло и о чем собственно говорилось. Кроме того, вообще не всегда целью общения является достижения взаимопонимания, ведь люди могут солгать и обмануть друг друга. Исследователям наблюдение за неудачами и провалами, которые происходят в процессе коммуникации, помогает, в свою очередь, уловить и запечатлеть нормы речевого общения (Макаров 2003: 104-105).

2.3 Коммуникативная неудача

В лингвистике провал взаимопонимания получил наименование «коммуникативная неудача» (далее: КН). Термин используется в значении полного или частичного непонимания высказывания участником коммуникации. По мнению Е. А. Земской (2004: 602), при появлении КН особо ярко выявляются те черты непринужденного разговора, благодаря которым коммуникативные намерения говорящего и их прочтение слушающим не совпадают. Е. А. Земская изучает КН с точки зрения того, какие именно особенности в устройстве и функционировании языка и в речевом поведении говорящих могут быть источником КН. В лингвистике КН рассматриваются также в связи с изучением общих проблем понимания.

На наш взгляд, изучение КН пригодно к тому, чтобы выявить и определить в нашем материале случаи расхождения между участниками общения. Печать неполного взаимного понимания присуща общению в целом. Настоящее интервью выбрано, первоначально, именно потому, что нас интересовало то, из каких элементов складывается представление о непонимании собеседников. КН кажется многообещающим инструментом для анализа этой проблемы. Главная цель нашей работы, однако, не типология различных типов КН. На основе предположения о том, что при КН нагляднее всего отражаются разные позиции говорящих по отношению к обсуждаемому делу, мы считаем, что изучение КН способствует определению институциональных ролей говорящих.

По утверждению Е. А. Земской (2004: 646), больше всего КН наблюдается в живой неподготовленной непринужденной речи, и в первую очередь они характерны для информативной речи. Также разные типы КН по-разному бывают представлены в разных типах диалога. Следует отметить, что информативность и непринужденность речи, однако, сами собой не объясняют обилия КН в настоящем общении. Е. А. Земская

построила в соавторстве с О. П. Ермаковой типологию КН по источникам и причинам их появления. Она отмечает, что задача не проста, поскольку причины, как правило, не единичны, а чаще всего образуют целый комплекс, в который входят и свойства самих языковых единиц, и различия между участниками общения. В самом общем виде причины КН можно разделить на три класса: 1) порождаемые устройством языка, 2) порождаемые различиями говорящих в каком-либо отношении, 3) порождаемые прагматическими факторами (Земская 2004: 605). Типология основывается на материале бытового общения. Мы воспользуемся типологией и замечаниями Е. А. Земской, но будем прослеживать особенности настоящего материала и дополнять рассмотрение собственными наблюдениями.

Мы разделяем мнение Е. А. Земской о трудностях выделения отдельных причин КН. Кроме того, в одном фрагменте или эпизоде общения можно иногда найти больше, чем один случай КН. Анализ настоящего речевого материала осложняется еще тем, что непонимание между говорящими развивается вокруг определенных обсуждаемых тем и вопросов в продолжение всего общения и является результатом совокупности разных типов КН. Гораздо легче разобраться в КН, которые возникают и снимаются моментально. Например, в следующем примере советница сразу не находит правильной словоформы (1-2), что вызывает некоторое замешательство между говорящими, но клиентка довольно быстро и легко понимает, что советница имеет в виду (3). Разговор может продолжаться, и к этому вопросу уже не возвращаются. КН обусловлена тем, что русский язык у советницы не родной.

Пример 1. (42-45, см. транскрипт в конце)

- 1 Советница: Здесь ммм поч- поч- почтеный почтеный код/ или
- 2 почтелье::ный_, нет= почтеный код/, это как?
- 3 Клиентка: Что? аа почтовый\, почтовый.
- 4 Советница: Да почтовый код.

Е. А. Земская (2004: 644-645) пишет, что наличие КН редко приводит к полному непониманию и лишь в сравнительно немногих случаях вызывает непонимание, которое мешает совместной деятельности собеседников. Обычно непонимание снимается в ходе беседы. В противном случае в общении говорящим не удастся преодолеть проблемы коммуникации. В исследуемом дискурсе общение кончается желанием клиентки разговаривать с переводчиком или заведующим отделением, что свидетельствует о неуспешности коммуникации. Далее мы вернемся еще к этому вопросу.

2.4 Институциональный дискурс

В лингвистике речевая коммуникация изучается, в частности, с помощью дискурс-анализа. В нем внимание обращается на деятельностный характер языка, т. е. на то, как люди посредством языка взаимодействуют друг с другом. Цель исследования – это описание и анализ коммуникативных процессов в различных ситуациях речевого общения. (Hakulinen 1997: 14-15.) В исследовании учитывается ситуационный контекст, который состоит из разных элементов, влияющих на характер и направление деятельности общения. Среди них: тип деятельности, предмет общения, уровень формальности или официальности, статусно-ролевые отношения участников, место общения и обстановка, социально-культурная среда и т. п. (Макаров 2003: 148). На этой основе можно выделить разные типы дискурса.

Надо отметить, что в научной литературе спектр употребления термина «дискурс» весьма широк, и даже в рамках лингвистической науки термин используется исследователями для обозначения феноменов разного порядка (Красных 2003: 111-115). Мы понимаем дискурс, вслед за М. Макаровым (2003: 90, 99), в широком смысле, как всю ситуативно и социокультурно обусловленную речевую деятельность в ее устной и письменной формах.

Рассматриваемое общение происходит в государственной институции между работником и посетителем этой институции, и поэтому ситуацию и сам разговор можно назвать институциональными. Термин «институция» используется в узком смысле, как государственное или общественное учреждение, деятельность которого опирается на законодательство и заключается в решении определенной социально значимой задачи. Институциональный дискурс – это свойственный какому-то общественному учреждению тип общения, которое характеризуется особенными коммуникативными потребностями и конвенциями.

В дискурс-анализе институциональный дискурс выделяется как отдельная область исследования. Институциональное общение отличается от бытового тем, что элементы коммуникативной ситуации во многом предписаны конвенциями данного института. К конвенциям относятся традиции, нормы, ценности, представления, обычаи и ритуалы, определяющие специфику института (Макаров 2003: 204). Институциональность общения может получить выражение в языке, и также в свою очередь влиять на определение и интерпретацию значения языковых знаков и выражений. Цель изучения институционального дискурса – выяснение того, как язык

функционирует в выполнении разных институционально обусловленных задач и ролей. (Peräkylä 1997.)

М. М. Бахтин (1986) полагает в своей известной философской статье «Проблема речевых жанров», что в каждой сфере использования языка вырабатываются относительно устойчивые типические формы высказывания, которые он называет речевыми жанрами. На наш взгляд, речевой жанр можно понять как определенный тип дискурса. Использование обоих понятий связано с представлением о коммуникативном характере языка и о его ситуативной и социольно-культурной обусловленности.

По мнению М. М. Бахтина, люди владеют разными речевыми жанрами, соответствующими конкретным ситуациям общения. На основе общего понимания того или иного жанра собеседники могут правильно ориентироваться на высказывания друг друга в той или иной области человеческой деятельности, например, на приеме у врача или на лекции, что обеспечивает взаимопонимание. М. М. Бахтин пишет, что жанрами нужно хорошо владеть, чтобы свободно пользоваться ими. Умение владеть различными жанрами входит в речевую компетенцию говорящего. Нам кажется, что в неумении пользоваться всем репертуаром жанров какой-либо социально-культурной ситуации заключается возможность непонимания между участниками общения.

Мы считаем, что теория М. М. Бахтина позволяет более глубоко рассматривать и понимать коммуникативные процессы. Нам кажется, что его идеи о языке близки к идеям Х.-Г. Гадамера. Теория М. М. Бахтина, однако, имеет более конкретное соприкосновение с лингвистикой. Применение теории речевых жанров вместе с методами дискурс-анализа позволяет перейти от размышления об общих проблемах понимания к рассмотрению коммуникативных проблем, возникших в реальной ситуации общения в рамках особого типа дискурса.

2.5 Диалог и роли собеседников

Диалог считается классической формой речевого общения. В нем коммуникация происходит между двумя участниками, которые являются субъектами речи и находятся в определенном отношении друг с другом. Как уже неоднократно отмечалось, в нашей

записи участники диалога – советница по труду и клиентка. Общение создается в их взаимодействии. В ситуации институционального общения они выполняют особые роли, которые определяют разные позиции, на которых собеседники участвуют в коммуникации и толкуют то, о чем говорится. Конвенциональные роли людей – это набор ожиданий в конкретной ситуации: человек данного статуса должен вести себя определенным образом. Тип дискурса или речевого жанра включает в себя особый тип поведенческого ожидания, определяющего роли участников. (Степанов 2005: 222)

Типично для институциональной деятельности то, что общение происходит не на уровне личностей, а на уровне обезличенных социальных ролей (Макаров 2003: 168). Эти социальные отношения собеседников формируются в процессе общения.

3. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ АНАЛИЗА

3.1 Единицы дискурс-анализа

Единицы анализа речевой коммуникации отличаются от единиц изучения грамматической системы языка (Макаров 2003: 179-181). Ими описываются явления, происходящие в живом общении. Поэтому они должны быть способны отражать не только взаимные отношения между единицами внутри замкнутой языковой системы, а отношение языка к реальной жизни. В описании на первый план выдвигаются коммуникативные процессы и функция языка как средства общения между людьми. Определение используемых категорий – методологический вопрос, который зависит от подхода к изучению коммуникации.

В дискурс-анализе речевая деятельность воспринимается как процесс, обладающий определенной структурой развития. По определению М. Макарова (2003: 176-187), структура общения состоит из коммуникативных ходов и обменов, которые являются единицами речевого общения. Коммуникативный ход – это функционально-структурная единица, с помощью которой можно описывать дискурсивные действия и стратегии говорящего в конкретной ситуации общения. Его составным компонентом является коммуникативный акт, в котором выражается коммуникативное намерение или интенция говорящего. С помощью обменов коммуникативными ходами общение развивается в определенном направлении речевой деятельности во взаимодействии субъектов речи. Обмены могут быть либо «простые», типа *вопрос – ответ*, либо «сложные», объединяющие больше двух коммуникативных ходов, например, *вопрос – ответ – утверждение*. Мы считаем эти понятия пригодными к описанию структуры развития общения и коммуникативных стратегий говорящих.

Коммуникативная стратегия – это целенаправленное действие говорящего, которое обусловлено и соотносится с целью и последовательностью действий в конкретной ситуации общения. М. Макаров (2003: 193-194) отмечает, что определенные стратегии часто закрепляются за теми или иными социальными институтами и ролями. Таким образом, понятие позволяет нам рассматривать коммуникативное поведение участников собеседования с точки зрения их институциональных ролей и следить за тем, как коммуникативные действия собеседников служат достижению общих коммуникативных целей в данной ситуации.

В выделении более крупных сегментов общения М. Макаров (2003: 186-189) предпочитает использование терминов «транзакция» и «речевое событие». Речевое событие относится к социально-культурной ситуации общения. В нашем случае это первое собеседование БПТ. Границы транзакции определяются либо по границам семантической темы общения, либо по границам типа деятельности, например, объяснение прав и обязанностей безработного в случае поездки за границу. М. Макаров отмечает, что проведение границ между перечисленными единицами дискурса – задача непростая, имеющая интуитивный характер, поскольку в естественном общении не существует четких структурных или функциональных границ между частями и целым. Выделение единиц дискурса – это абстракция для научного анализа.

Для формально-структурной дескрипции дискурса М. Макаров (2003: 182-184) использует термины «реплика» или «репликовый шаг». Критерием для выделения репликового шага является формальная мена коммуникативных ролей говорящих. Мы употребляем термины вслед за определением М. Макарова.

3.2 Высказывание и коммуникативный ход

М. М. Бахтин (1986) использует в значении единицы речевого общения термин «высказывание». Он считает, что высказывания приобретают различные формы в зависимости от сферы употребления языка, но обладают общими структурными особенностями:

- 1) четкими границами, которые определяются сменой речевых субъектов. Это означает, что высказыванием выражается некоторая позиция говорящего, на которую можно ответить;
- 2) завершенностью, которая обеспечивает возможность ответа. Это означает, что говорящий сказал все, что он в данный момент или при данных условиях хотел сказать о предмете речи. Речевая воля говорящего выражается в определении содержания и формировании цели высказывания;
- 3) Высказывание становится выражением позиции говорящего в конкретной ситуации. В нем выражаются позиция говорящего в той или иной предметно-смысловой сфере деятельности, субъективно эмоционально оценивающее отношение говорящего к содержанию речи и отношение говорящего к чужим высказываниям как

предшествующим, так и последующим. Высказывание всегда адресовано, обращено к кому-либо.

Позднее критерии, выдвинутые М. М. Бахтиным, подвергались критике и переосмыслению (Степанов 2005: 25, 306-307). Обсуждался, в частности, критерий завершенности высказывания, например, в случае прерванного высказывания. Однако само понятие сохраняется в лингвистике. В модернизированной теории речевых жанров А. Д. Степанова (2005: 55) предлагается отнести высказывание терминологически к понятию «коммуникативный ход». Понятие жанра, в свою очередь, относится к уровню типа дискурса. Тип дискурса или жанра – это типическая форма высказывания, формировавшаяся в традиции использования языка в определенной сфере деятельности. Жанровые формы безличны, но они осуществляются в реальности только в форме субъектных высказываний в конкретной ситуации общения. Владение различными жанрами относится к жанровой компетенции, которая позволяет говорящему узнать культурную ситуацию общения и в соответствии с ней построить свое речевое поведение (Там же: 26). В этом смысле соотнесение понятий коммуникативного хода и высказывания представляется нам справедливым. Высказывание, как и коммуникативный ход, играют конститутивную роль в построении целого в процессе коммуникации. Соотнесение терминов позволяет нам рассмотреть общение не только с точки зрения его структурного-функционального развития, но и с точки зрения языковой традиции в рамках определенного типа дискурса.

3.3 Дискурс и языковая традиция

Определенный тип дискурса представляет собой особую языковую систему, соотносящуюся с определенной сферой социально-культурной деятельности. Значения языковых знаков и выражений создаются и воссоздаются в традиции употребления языка в этой сфере. (Бахтин 186: 458.) Деятельность БПТ относится к вопросам занятости населения в Финляндии. Обсуждение и разрешение этих вопросов взаимосвязаны и взаимообусловлены наличием соответствующего типа дискурса.

Цель рассматриваемого общения – найти общий взгляд на обсуждаемые вопросы для того, чтобы решить их в соответствии с теми возможностями, которые

предлагаются данным учреждением. Успешное проведение собеседования требует от участников не только правильного представления о характере самой ситуации общения, но и знаний о структуре финской общественной и государственной жизни. Говоря языком современной лингвистики, это требует наличия общего пресуппозиционного фонда у говорящих (Красных 2003: 101-110). Совокупность знаний и представлений говорящего актуализируется именно в процессе коммуникации. Адекватное участие в общении обусловлено владением надлежащим типом дискурса. В системе институционального дискурса определенный термин связан с определенным действием, например, «регистрация безработного» означает, что «человек встает на учет в БПТ как ищущий работу и имеет право на персональные услуги по поиску работы и все связанные с ними привилегии» (www.mol.fi). Незнание действительности, которая стоит за высказыванием, становится причиной коммуникативных недоразумений.

Способность указать на определенный объект действительности называется референцией коммуникативного акта. Акт референции совершается в выражении в соответствии с интенцией или коммуникативным намерением говорящего. В том случае, если слушающему объекты референции остаются неизвестны или непонятны, коммуникация оказывается неудачной. В общении объективные и социальные значения языковых знаков актуализируются в субъектном употреблении говорящего. В субъектном толковании каждый раз воссоздается традиция использования языка в какой-либо сфере деятельности. Интерсубъективность достигается тогда, когда участники соотносят выражение с одним и тем же объектом действительности. Мы предполагаем, что владение надлежащим типом дискурса способствует установлению и поддержанию интерсубъективности, и, следовательно, созданию взаимопонимания и достижению совместных коммуникативных целей в определенной социальной ситуации.

В институциональном общении взаимопонимание может ухудшиться, например тем, что говорящие не всегда следуют требованиям надлежащей социальной роли, а из-под конвенционального речевого поведения выступает подлинная личность коммуниканта. (Макаров 2003: 121-122, 168.) Таким образом, нам кажется, что в изучении институционального общения речь во многом идет об определении соотношения особой языковой системы с общими конвенциями употребления языка.

4. КОНТЕКСТ ЗАПИСИ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО МАТЕРИАЛА

4.1 Некоторые понятия и сведения о деятельности Бюро по трудоустройству

Мы считаем необходимым изложение некоторых общих сведений о системе деятельности БПТ, так же как и объяснение понятий, касающихся ситуации первого собеседования и, в особенности, настоящего общения. Это поможет не только разобраться в конкретном общении, но и воспринять собеседование как функциональную часть деятельности БПТ и, в широком смысле, всего строя общественной жизни Финляндии.

БПТ является государственным учреждением, которое находится в ведении министерства труда. Особенность отделения для иммигрантов заключается в том, что его работники – специалисты по делам иммигрантов, а предлагаемые услуги спланированы в соответствии с потребностями переехавших в Финляндию иностранцев. Деятельность отделения опирается на новый вступивший в силу 1.5.2004 г. закон об иностранных гражданах, который устанавливает права и обязанности лиц, иммигрирующих в Финляндию, а также условия их пребывания и работы в стране в зависимости от исходного региона и причины иммиграции. Делами иммигрантов занимаются разные государственные и муниципальные учреждения в тесном взаимодействии друг с другом. Деятельность БПТ связана, в частности, с вопросами занятости и интеграции иностранных граждан. (www.mol.fi)

Ищущему работу иностранцу следует встать на учет в БПТ, где можно проконсультироваться по вопросам обучения и трудоустройства на рынке труда. В отделении для иммигрантов самое главное – то, что клиенты могут получить услуги на своем родном языке, пока не научатся справляться с ситуацией на финском. Когда клиент достигает достаточного знания финского языка, он начинает посещать обычные, предназначенные для всех жителей Финляндии БПТ, где услуги предлагаются только на финском или шведском языках.

Иностранец, собирающийся работать в Финляндии, как правило, должен оформить себе «вид на жительство». Существуют разные типы вида на жительство. В случае нашей записи у клиента имеется так называемый «продлеваемый вид на

жительство» (статус А), на основе которого у нее есть неограниченное право на работу в Финляндии. Иммигрант, вставший на учет в БПТ как ищущий работу, имеет право на получение личного плана поиска работы, плана социальной интеграции и пособия по безработице.

«План поиска работы» (työnhakusuunnitelma) составляется в результате общения во время первого собеседования соответственно способностям и желаниям клиента. Иммигрант имеет возможность через БПТ записаться на курсы профессиональной подготовки с целью приобретения дополнительных навыков, необходимых в трудовой жизни, например, на курсы финского языка (työvoimakoulutus). Для обучаемых такая профессиональная подготовка является бесплатной.

Право на составление «плана социальной интеграции» (kotoutumissuunnitelma) и на пользование связанными с ним привилегиями имеется у иммигранта в течение первых трех лет своего постоянного пребывания в стране. Срок начинается со дня регистрации иммигранта в системе учета населения Финляндии (väestörekisteri). Заявление о смене постоянного местожительства (muuttoilmoitus) делается в Магистрате. Во время социальной интеграции иностранец может, например, участвовать в обучении языку в разных учебных заведениях и получить льготы, соразмерные с теми, которые он получал бы, обучаясь в системе профессиональной подготовки безработных (ginnasteinen koulutus). Обучающие, однако, сами оплачивают эти курсы. Время социальной интеграции не предназначено только для изучения языка, а его целью является повышение трудоспособности иммигранта, чтобы обеспечить ему возможность как можно быстрее устроиться на работу. В исследуемом нами коммуникативном дискурсе у обоих участников было недостаточно точное представление о содержании понятия «социальная интеграция».

В систему социальной защиты населения входят все те, кто постоянно проживает или работает в Финляндии. Базовый материальный достаток безработных ищущих работу граждан обеспечивается за счет «пособия по безработице» (työttömyuspäiväraha) и «подготовительного пособия» (työmarkkinatuki). Условия получения льгот четко регламентированы Законом о социальной защите безработных. Эти льготы оформляются через Ведомство по народным пенсиям (Кела). Чтобы получить право на льготы, безработный должен встать на учет в БПТ. В зависимости от ситуации безработного сотрудники БПТ пишут для Кела «заключение о выплате пособия по безработице» (maksulausunto). Существует разные типы заключений. Один из них – «заключение о времени ожидания» (karenssilausunto). Время ожидания

означает, что пособие не выплачивается со дня регистрации безработного, а клиент по некоторым причинам должен ждать выплаты определенное время. Этот тип заключения выделяется здесь потому, что собеседники употребляют термин «*каренс*» или «*каренсия*», но при этом, однако, говорят о разных предметах. Пособие по жизнеобеспечению (toimeentulotuki) выплачивается муниципалитетом. При рассмотрении выплаты этой льготы работники Бюро социального обслуживания могут использовать заключения, написанные в БПТ. (www.mol.fi.)

4.2 Первое собеседование

Первое собеседование входит в практику БПТ, в деятельности которого оно выполняет определенную функцию. В общении представителем БПТ является советник по труду. Во время собеседования он должен выполнить несколько задач, из которых главной является регистрация клиента как безработного, ищущего работу на рынке труда. Собеседование повторяется каждый раз по неизменяемой процедуре. В начале нужно выяснить, имеет ли клиент право на услуги БПТ и связанные с ними привилегии. Это касается особенно иностранцев, у которых еще нет гражданства Финляндии. Чтобы встать на учет в службе занятости, иммигрант должен иметь разрешение на постоянное пребывание в Финляндии. Поэтому в начале собеседования проверяются срок действия паспорта и тип вида на жительство.

Потом по предназначенной для регистрации анкете советник задает вопросы о данных клиента, об образовании и истории трудовой деятельности, как в Финляндии, так и на родине клиента и т. д. С помощью вопросов выясняется, выполняются ли условия для регистрации, а также какова готовность и способность клиента устроиться на работу в Финляндии. Для регистрации клиент должен быть работоспособным, находиться в досягаемости рынка рабочей силы и искать работу на полную ставку (www.mol.fi). Все перечисленные сведения нужны и для того, чтобы написать для Кела заключение о выплате пособия по безработице.

Во время собеседования советник объясняет клиенту также его права и обязанности тогда, когда он зарегистрирован в БПТ. После интервью советник пишет клиенту план поиска работы в виде краткого изложения того, что говорилось во время

собеседования. Кроме того, намечается дата следующего посещения клиентом БПТ. С точки зрения советника, первое собеседование – начальный этап пребывания безработного клиентом БПТ. Цель деятельности БПТ – помочь клиенту устроиться на подходящую работу или на подготовительный языковой или трудовой курс, после которого он будет способным самостоятельно отправиться на рынок труда.

Мы предполагаем, что в репликах советника будет заметно стремление выяснить и решить вопросы, за которые он по своей должности несет ответственность. Как представитель государственной институции он должен владеть навыками проведения надлежащего институционального дискурса, способствующего выполнению им поставленных задач. Мы считаем, что социальная роль советника создается именно при выполнении этих задач, и этим же определяется его позиция в ситуации общения. Также предполагается, что советник должен объяснить вопросы и правила, на которые опираются действия бюрократии, так, чтобы все стало как можно более однозначно и ясно для обоих участников. Кажется, что обеспечение взаимного понимания прямо находится в его интересах. Однако, может быть, устремленность к тому, что, с его точки зрения, является главной целью собеседования, делает его глухим к тем делам, которые больше всего волнуют клиента и на которые клиент старается получить ответ или найти их решение, и, таким образом, вызвать непонимание между собеседниками. На способность сотрудника выступать в своей роли влияют, в том числе, образование, трудовой опыт и личная заинтересованность.

Со стороны клиента ситуация первого собеседования, очевидно, может выглядеть совершенно иной. Каждый находится в своей индивидуальной жизненной ситуации, и, следовательно, причины посещения, так же как и способности, знания и желания клиентов широко варьируются. Посещение БПТ не входит в обязанности безработного или иммигранта, но от этого зависит получение пособия по безработице от Кела. Также через БПТ иммигрант имеет возможность записаться на курсы профессиональной подготовки с целью приобретения дополнительных навыков, необходимых в трудовой жизни. Это может быть, например, изучение финского языка. Таким образом, цели посещения варьируются от необходимости получить пособие для обеспечения жизни до желания получить квалификацию, чтобы быстро устроиться на работу и интегрироваться в новой среде. Нам кажется, что позиция клиента более подвижна по сравнению с позицией советника и больше зависит от его личных качеств и отношения к делу. Однако решение социальных задач, касающихся первого собеседования, находится в интересах не только данного общественного института и

его представителей, но и его посетителей. Для того чтобы удачно провести собеседование, клиент тоже должен иметь представление о характере ситуации и о конвенциональных институциональных ролях. Особенности институционального дискурса проявляются и наблюдаются в коммуникативном взаимодействии говорящих, т. е. в том, как они каждый раз толкуют свою роль и позицию в конкретной ситуации общения.

5. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ РАЗРАБОТКИ МАТЕРИАЛА

5.1 Условия проведения записи

Языковой материал, который создает основу нашей работы, собран нами. Всего было сделано семь видеозаписей. Они осуществлены с помощью видеокамеры и магнитофона. Во всех записях в качестве собеседников выступают советница по труду (автор данной работы) с иммигрировавшим из России клиентом. Одно интервью состоялось на финском языке, а остальные шесть были проведены на русском языке. Клиенты знали о записи и согласились на нее, понимая, для чего она была проведена. Собеседование проходило между советницей и клиентом в рабочем кабинете, где они были вдвоем, и продолжалось обычно от часа до полутора. В нормальной ситуации клиент и советник сидят за столом друг против друга, но для записи стулья были придвинуты немного ближе друг к другу. Может быть, такое расположение и вообще необычная ситуация прибавляли к отношениям между участниками оттенок близости или совместности, что иногда можно было заметить в общении. На наш взгляд, необычная обстановка и присутствие видеокамеры, как правило, недолго мешали проведению собеседования. Организационные вопросы, касающиеся ситуации и проведения записи, однако, хорошо иметь в виду при оценке и анализе полученного материала.

5.2 Выбор материала

Для дипломной работы было отобрано одно интервью, которое, благодаря множеству коммуникативных провалов и неудач, показалось наиболее интересным с точки зрения изучаемых в нашем исследовании задач. К решению выбрать для анализа только одну из записей нас привели отчасти качество и большой по времени объем материала, отчасти характер самой работы. Нас интересует больше всего качественный или интерпретативный подход к изучению материала. Кроме того, мы считаем, что количественный подход потребовал бы больше записей для того, чтобы результаты исследования стали убедительными. На основе данного материала нельзя, например,

провести какой-либо статистики. Не хватает также материала для изучения культурных особенностей общения, из-за отсутствия сопоставительного материала, например, с носителями финского языка. Скорее всего, наша работа представляет собой первую более серьезную попытку заниматься научными размышлениями на основе сознательно довольно ограниченного речевого материала. Мы согласны с М. Макаровым (2003: 102), что интерпретативный подход не обязательно требует большого объема материала, для того чтобы обеспечить корректность анализа и достоверность выводов. В зависимости от цели исследования достаточно может быть построить анализ на единственном отдельно взятом случае.

При разработке материала запись была показана двум работникам БПТ. Оба они – советники по труду. Одна из них была более опытной, несшей большую ответственность за организацию труда на своем отделении, а другая сравнительно недавно начинавшая работу, но имевшая хорошее представление о ней. Примечательно, что у обеих сложилось представление о неудачной коммуникации. В размышлении о причинах непонимания они указывали как на ситуативное речевое поведение и личные свойства говорящих, так и на общие проблемы системы трудоустройства иммигрантов в Финляндии в целом. (БПТ: 2005.) В конце работы эти оценки и мнения обсуждаются еще раз более подробно.

5.3 Характер материала как источник и предмет исследования

Собеседование представляет собой некий вариант интервью. Здесь интервью, однако, не метод или способ отбора материала, а форма общения. Записанный языковой материал в целом представляет собой источник информации для исследования. Собеседники участвуют в производстве общения в равной мере, и оба – его субъекты. С точки зрения изучения материала следует обратить внимание на то, что автор сам выступает в роли одного из собеседников.

При проведении анализа мы снова обращаемся к общению уже после самой ситуации, как бы наблюдая со стороны, что в ходе общения произошло на самом деле. В рефлексивном подходе общение превращается в предмет анализа. В нем рассматриваются позиции субъектов общения в отношении друг друга, предмета речи и ситуации в целом. Наше участие, безусловно, влияет на интерпретацию, например тем,

что цели и намерения производимых нами высказываний становятся более ясными. Мы считаем, однако, что это может также способствовать более точному анализу. Автор не является только посторонним наблюдателем, а в силу собственного опыта имеет прямой доступ к информации изнутри общения. Объективность исследования будет достигнута, если автору удастся остаться верным самому общению, не искажая его при описании происходящего. В интерпретации мы стараемся перевести категории общения на научный язык, применяя к собранному материалу научные категории.

5.4 Транскрипция собеседования

При изучении естественного общения неотъемлемой частью исследования является обработка записанного языкового материала для того, чтобы привести его в форму, которая позволит провести его научный анализ (Seppänen 1997: 18). В транскрипции звуковой образ дискурса переносится с аудиозаписи в письменную форму. Предметом анализа остается, однако, состоявшийся разговор. Поэтому транскрипт используется в исследовании вместе с аудиозаписью. По мнению М. Макарова (2003: 107), даже видеозапись является транскрипцией, которая только приближает исследователя к самому дискурсу. Мы понимаем это так, что в исследовании надо учитывать условность транскрипции. Живую речь нельзя полностью передать на письме. В транскрипции неизбежно демонстрируется субъективная интерпретация исследователем записанного. Соответственно целям и задачам исследования определяется степень детализации транскрипции и решается вопрос о том, какие аспекты дискурса можно игнорировать, а какие – наоборот, выделить. Все решения имеют влияние на ход и результаты анализа. (Там же: 102-103.)

Обработка записи отнимает довольно много времени и требует опыта, который можно приобрести только в самом процессе транскрипции. Она является сложной и тонкой частью исследования, но, с другой стороны, позволяет исследователю тщательно познакомиться со своим материалом. Нам кажется, что в транскрипции как раз и выделяются те вопросы, которые представляются релевантными для анализа рассматриваемого материала. При изучении естественного разговора важно сохранить гибкость подхода. Наш материал оказался богатым источником для исследования. В рамках этой работы невозможно и не целесообразно рассматривать все интересные

аспекты общения. Мы считаем, что с помощью решений, сделанных на уровне транскрипции, можно ограничить количество рассматриваемых вопросов и тем самым уточнить предмет анализа. Самое главное в транскрипции – это стремление не исказить дискурс.

Мы решили произвести полную транскрипцию собеседования для того, чтобы получить представление об общении в целом, и притом в письменном виде. Для этого мы считали достаточным простой буквенный перенос реплик общения. Транскрипт приложен в конце работы. При примерах, входящих в состав текста исследования, ссылки на полный транскрипт отмечены в скобках. Композиция транскрипта вертикальная. В нем не отмечены наложения речи говорящих. В транскрипции учитываются те отклонения в произношении, которые легко обнаруживаются в речи, например, *пишат* вместо правильного *писат* (87). Общению постоянно сопутствуют различные короткие и неясно вербализованные выражения, которые используются в значении поддержки, согласия, колебания и т. п. Не все они отмечены, но мы старались учитывать их в конце высказываний, когда происходит смена говорящих, и также в случаях явного обрыва высказывания другого собеседника. Общий символ таких выражений – «хмм» или «mmm». Для обозначения смеха используется символ «хе хе». Экстралингвистические элементы отмечены избирательно. Кроме мимики и жестов сюда попадают все обстоятельства и события, сопровождающие общение. Например, в течение собеседования советница выходит из комнаты несколько раз и звонит два раза по телефону. Клиентка также звонит один раз. Эти случаи и подобные им события выделены в транскрипте в скобках. Для телефонных звонков транскрипции не было сделано.

Во фрагментах, отобранных для анализа, мы старались применить более подробную транскрипцию, учитывая и интонационные, и просодические конструкции. На степень детализации влиял большой объем включенных в работу транскриптов. Главной целью было передать смысл сказанного. Нотационная система опирается на систему транскрипции дискурс-анализа (Ср. Макаров: 116-117, Seppänen 1997: 22-23). Список всех используемых символов находится в конце работы в виде приложения. Экстралингвистическая информация, требуемая для восприятия каждого фрагмента, дается в тексте в форме выделенного комментария. Следует подчеркнуть, что существенную роль в восприятии общения играет подлинная запись, которая также приложена к работе в форме dvd-диска.

6. ОПЫТ АНАЛИЗА

6.1 Описание ситуации общения

Для облегчения восприятия мы изложим еще краткое описание социальной ситуации общения.

- **Социально-культурное событие:** первое собеседование в Бюро по трудоустройству в отделении для иммигрантов.
- **Время:** осенью 2004 г. Время для встречи назначено заранее. Запись продолжается 1.03.50.
- **Место:** рабочий кабинет сотрудника БПТ. Для записи стулья поставлены боком рядом друг с другом за столом. Во время общения советница пользуется компьютером, который стоит на столе на правой стороне от советницы.
- **Участники общения:** советница по труду и клиентка. Клиентка – молодая женщина, переехавшая в Финляндию из России несколько месяцев назад. До этого она прожила короткое время в Финляндии восемь лет назад, будучи и в тот раз зарегистрированной в Магистрате на постоянное жительство. Сейчас она переехала с семьей, у нее есть муж и маленький ребенок. Родной язык клиентки – русский. Советница – студентка Отделения славистики и баллистики Хельсинкского университета, проходящая в БПТ трудовую практику и не имевшая ранее опыта в сфере общественного социального обслуживания. До настоящей встречи она успела работать в БПТ три месяца и провела примерно 60 подобных интервью. Родной язык советницы – финский. Собеседование проводится на русском языке.
- **История встречи:** советница и клиентка встречались один раз раньше. В тот раз собеседование не состоялось, потому что клиентка заявила, что у нее нет возможности из-за ребенка пойти на работу или подготовительные курсы. Ее попросили прийти снова зарегистрироваться, когда ситуация изменится. Следовательно, в заключении для Кела отмечалась недостижимость клиентки на рынке труда. После этого клиентка еще раз приходила в БПТ по делам, касающимся получения пособия по жизнеобеспечению от Бюро социальной службы.

- **Цель встречи:** регистрация клиентки как ищущей работу, передача информации о правах и обязанностях безработного и составление плана поиска работы.
- **Форма собеседования:** устный диалог, интервью.
- **Тональность:** неформальная, непринужденная, со стремлением к эмоциональной нейтральности.
- **Стиль дискурса:** разговорный.

6.2 Общая характеристика общения

Из всего собеседования для более подробного анализа отобрано несколько эпизодов. В каждом происходит КН. Все случаи КН, возникшие в ходе общения, в рамках этой работы не рассматриваются потому, что их слишком много и не все они представляют собой интерес с точки зрения наших задач. Мы ограничиваемся в рассмотрении материала несколькими, на наш взгляд, более интересными случаями. Мы считаем это достаточным для того, чтобы освещать поставленные исследовательские вопросы и проверять достоверность подхода к изучению данного материала.

Нас интересовали преимущественно те случаи КН, в которых заметна институциональность общения. Выделение примеров основывается на общем представлении об особенностях институционального общения согласно традиции исследования институционального дискурса (Peräkylä 1997, Карасик 2004). В принципе всякое языковое явление может служить выполнению институциональных задач. В основе институционального дискурса лежит тот же строительный языковой материал, без которого нельзя обойтись в любом общении. Но в исследовании можно выделить и обобщить языковые явления, которые постоянно встречаются и повторяются в сфере институциональной деятельности. На основе этого считается, что они являются маркерами ситуации и носят особый признак институционального дискурса. Это, в частности, выбор используемых слов и описаний различных дел, асимметрия положения говорящих, структура общения и т. д.

Рассматриваемому общению свойственно то, что непонимание развивается в продолжение всего разговора, и его можно считать результатом совокупности разного типа КН. Говорящим не всегда удается определить причины непонимания, что мешает созданию взаимопонимания и достижению общих коммуникативных целей вообще. Об

этом свидетельствует, в частности, то, что в ходе общения клиентка два раза требует себе переводчика и желает встретиться с заведующим для того, чтобы ей все «нормально разъяснили» и «перевели» (292, 487-488). В конце собеседования советница и клиентка уходят разговаривать с заведующим рабочей группой, в которую входит советница. В этой ситуации советница все же выступает в качестве переводчика. Подобный случай был единственным за все время трудовой практики советницы. Поэтому мы считаем, что провал коммуникации нельзя приписывать единственно и исключительно языковым проблемам.

К чисто языковым проблемам относится, например, то, что советница довольно часто ищет правильную словоформу в ущерб гладкости речи, подобно выражениям «*То есть пришли ммм переехали хмм ну как приезжали в Финляндию*» (135) или «*от для оттого что ты пойдешь ммм ходишь*» (266). Более сложная проблема, касающаяся и институциональности общения, – это отсутствие удобных эквивалентов специальных терминов БПТ на русском языке. Обычно говорящие указывают на термины, раскрывая их значение в словах. Это делает общение неуклюжим и вредит точности употребления терминов. Приведем пример, в котором советница затрудняется в изложении двух разных типов заключения для Кела, которые оба означают срок ожидания: «*то тебе не будет каренса (karenssi – ИС) и не будет ммм как тебе еще не ммм ты не надо ждать не будет такого время когда надо ждать ммм деньги (odotusaika – ИС)*» (261-263). Чтобы различить эти два заключения, на финском языке употребляются термины «*karenssi*» и «*odotusaika*», в то время как в русском языке обнаруживается только термин «срок времени ожидания». Думается, что из-за этого советница затрудняется в использовании терминов. На выбор слова *каренс* влияет финское слово *karenssi*.

Одна из более частых и свойственных настоящему общению причин, мешающих взаимопониманию, – это то, что коммуникативные намерения или стратегии собеседников не совпадают. КН вызваны неправильным пониманием намерения говорящего. В таких случаях нагляднее всего отражаются разные представления говорящих о ситуации в целом. Клиентка, например, часто прибегает к манипулятивным речевым актам, т.е., вербально сообщая одно, желает достичь цели, никак не обозначенной словесно (Земская 2004: 630). Видно, что советница, как правило, принимает значение таких высказываний буквально, не подозревая манипуляции. Например, в следующем примере клиентка вовсе не хочет закончить собеседования, а, скорее, своим протестом пытается повлиять на советницу. Но именно

в результате буквального толкования высказывания клиентки советницей намерение последней остается ненаправленным и пропадает. (Ср. также 286-288.)

Пример 2. (340-346)

- 1 Клиентка: Хорошо я сейчас схожу в Магистрат/ и узнаю\ что и как/. назначьте
 2 мне другое время, сейчас я все равно ничего не понимаю/ не в
 3 состоянии\
 4 Советница: Но я:: все-таки могла бы если бы мы провели это - ну ладно\, я
 5 дам другое время хмм.
 6 Клиентка: Я все равно не смогу на них ходить, у меня нету столько на
 7 проезд/ и на курсы\ своих денег. ... сделайте мне тогда что
 8 сейчас нужно\ для того чтобы мне Кела платили. (Вытирает слезы.)

Нередко клиентка видит в высказываниях советницы упрек, обиду или враждебность, которые обращены против ее личности. В следующем высказывании выкристаллизовано отношение клиентки к действиям бюрократии: *«такое ощущение что как будто я приехала и все все --- против меня здесь»* (294-295). В результате подобного толкования в общении постоянно происходят отклонения от настоящего предмета речи, и оно получает эмоционально окрашенный тон. Например, клиентка сильно обижается, когда советница намекает на то, что сведения Магистрата отличаются от тех, которые клиентка сообщила о сроке своего пребывания в Финляндии. Хотя советница сразу соглашается с клиенткой и вообще не придает делу большого значения, клиентка успокаивается только тогда, когда советница снова звонит в Магистрат, чтобы разъяснить затянувшуюся ситуацию (см. 203-309).

Расхождение между действиями собеседников сосредоточивается тематически на обсуждении возможности для клиентки получить льготы во время посещения курсов финского языка, на которые она ходит самостоятельно вне системы профессиональной подготовки. Насущный вопрос – это определение тех условий, при которых можно разрешить эту проблему. Задача усложняется по разным причинам, мешающим коммуникации и порождающим изобилие разного типа КН. Далее рассмотрению этих случаев посвящены две отдельные главы. В анализе мы выделяем два фактора, которые, на наш взгляд, теснейшим образом преимущественно связаны с провалом коммуникации. В институциональной ситуации индивидуальное положение человека рассматривается сквозь общие для всех категории. Нам кажется, что разногласие, во-первых, вызвано разным пониманием применимости категорий БПТ в конкретной

ситуации клиентки. Во-вторых, коммуникация усложняется разным употреблением специальных терминов БПТ.

Более подробно проанализирован также один случай КН, в котором происходит переключение дискурса. При анализе общения нередко можно заметить, что собеседники затрудняются выступать соответственно своей институциональной роли и соблюдать конвенции данного типа дискурса.

6.2 Институциональные категории

В следующем параграфе рассматривается взаимодействие говорящих при определении положения клиентки в системе БПТ. Клиентка претендует на положение иммигранта, имеющего право на план социальной интеграции, в то время как советница отрицает эту возможность. Определение положения клиентки имеет влияние на возможность для нее получить от Кела льготы во время учебы. Разрешение проблемы связано с предшествующим пребыванием клиентки в Финляндии. Этот вопрос поднимается в обсуждении неоднократно. Разворачивающееся на эту тему общение прослеживается с помощью отобранных примеров. В нашем анализе внимание обращается на разные позиции, которые занимают собеседники при выяснении данного вопроса.

Пример 3. (55-66)

- 1 Советница: Venäjä хе хе ... и в каком году это было?
- 2 Клиентка: Ну вот ... (показывает год в анкете)
- 3 Советница: В этом году? вы из России? то есть только что/?
- 4 Клиентка: --- но я границу пересекла 3.7\.
- 5 Советница: Это первый раз/ когда вы переехали?
- 6 Клиентка: Да да да.
- 7 Советница: Хмм тогда у вас должно быть ммм другой интервью. ... я смотрю
- 8 (Смотрит данные в компьютере.)
- 9 Клиентка: --- я жила просто раньше здесь 8 лет назад.
- 10 Советница: Да ... поэтому вы у меня, да, так как у нас другие правила
- 11 для тех которые еще не жили в Финляндии трех лет/, и для
- 12 тех которые уже жили\, поэтому правильно все ... вы
- 13 продавец? это в России вы работали продавцом? ... 3 года.

В этом эпизоде проверяется анкета регистрации в начале общения. В сложном обмене репликами по типу *вопрос – ответ – переспрос – уточнение ответа* (1-4), предметом общения является год переезда клиентки в Финляндию. Ответ клиентки вызывает удивление у советницы. В следующем обмене репликами в ответ на новый вопрос

советницы клиентка утверждает, что приехала в первый раз в Финляндию в этом же году (6). Советница подозревает ошибку и проверяет данные в компьютере (7-6). Вопреки предыдущему утверждению клиентка как бы мимоходом добавляет, что жила и раньше в Финляндии (9). Этим снимается непонимание советницы, и общение может продолжиться (10-13).

Удивление и непонимание советницы связаны здесь с практикой БПТ. Утверждение клиентки о том, что она переехала в первый раз в Финляндию летом того же года вызывает сомнение у советницы, потому что она не отвечает за собеседования иммигрантов, которые имеют право на составление плана социальной интеграции. Это потребовало бы других действий со стороны БПТ (11). КН обусловлена несовпадением утверждения клиентки о сроке приезда с ожиданием советницы в контексте деятельности БПТ. В высказываниях советницы отражается стремление выяснить недоразумение. Ситуация разъясняется благодаря новой информации о предыдущем пребывании клиентки. В заключающем ходе (14-17) советница объясняет клиентке причину своего непонимания, указывая на срок социальной интеграции. Своим объяснением советница подводит клиентку к системе категоризации, которая лежит в основе деятельности БПТ. Для советницы важно убедиться в том, что действия БПТ соответствуют положению клиентки, и только после этого она продолжает задавать вопросы по анкете. Немного позже, однако, собеседники возвращаются к поднятому ранее вопросу.

Пример 4. (96-108)

- 1 Советница: Да но это сейчас наверно немножко другое дело так как, ммм
- 2 так как я уже сказала/, что ты жила здесь уже больше трех лет, и
- 3 поэтому ммм мы эти курсы не будем платить а вы должны ты
- 4 должна это сама платить/. = и в это время тоже Кела может
- 5 платить тебе хмм пособие хмм от того от того что ты
- 6 безработная, но не от того что ты изучаешь на курсах финского
- 7 языка в этом в этом институте.
- 8 Клиентка: Мне сказали что в этом наоборот платят деньги/ там сколько-то
- 9 на проезд дает.
- 10 Советница: Нет\, это для тех которые еще не жили трех три года в
- 11 Финляндии.
- 12 Клиентка: Так я же не жила/ три года.
- 13 Советница: Хмм но если ты была здесь восемь лет назад/ и жила тогда.
- 14 Клиентка: Я жила восемь месяцев, я не на курсы ничего тут не ходила
- 15 ничего не делала.
- 16 Советница: А тогда это другая ситуация опять/.

Клиентка ходит самостоятельно вместе с мужем на курсы финского языка. В этом эпизоде обсуждается ее возможность получить льготы, соразмерные с теми, которые она получала бы, обучаясь в системе профессиональной подготовки безработных. На курсе клиентка получила информацию об этом (8-9). Коммуникативный ход советницы (1-7) заключается в том, чтобы отрицать эту возможность. В обосновании она ссылается на предыдущее пребывание клиентки в Финляндии. Обнаруживается, что из состоявшегося ранее разговора она вывела заключение, что клиентка прожила в стране уже больше трех лет, вследствие чего она не имеет права на льготы, которые связаны с интеграцией иммигрантов. Такое представление высказывается еще в коммуникативном ходе (13), входящем в состав обмена репликами, в котором клиентка отрицает имеющееся у советницы представление (12). В последующем ответном ходе (14-15) клиентка уточняет срок своего предыдущего пребывания в Финляндии и, описывая его характер, как бы умаляет его значение. С точки зрения советницы ситуация получает новый поворот (16). После этого разговор продолжается некоторое время, но вскоре советница выходит посоветоваться насчет дела.

КН вызвана неправильным выводом советницы о сроке первого пребывания клиентки в стране. Когда советница возвращается, она звонит в Магистрат, чтобы узнать о регистрации клиентки. В эпизоде после звонка обсуждение продолжается.

Пример 5. (190-204)

- 1 Советница: Да это ... сейчас такая ситуация/ что когда ты приехала
- 2 первый/ раз в этом году/, то тогда ты приехала как бы жить
- 3 постоянно\ в Финляндии, и ммм ... поэтому этот три года уже
- 4 прошло\, то есть ммм поэтому у тебя/ ммм то есть у тебя/, а
- 5 твой муж, как он он приехал первый раз в этот\.
- 6 (Показывает в бумаге.)
- 7 Клиентка: Хмм
- 8 Советница: Да так что его сейчас касаются другие\ правила чем тебя, то
- 9 есть ммм во время этого курса/ ему будут платить, но тебе
- 10 нет\.
- 11 Клиентка: Ммм ничего не понимаю все равно.
- 12 Советница: Да.
- 13 Клиентка: Но я же не жила здесь три года, как они могли пройти?
- 14 Советница: Да но потому что тогда ты
- 15 Клиентка: У меня же виза одна, извините была сделана у меня тогда была
- 16 одна виза теперь другая.
- 17 Советница: Да но там в maistraatti куда они тогда тебя зарегистрировали/,
- 18 заметили отметили что ты переехала как бы жить постоянно в
- 19 Финляндии\, [---]

В коммуникативном ходе (1-5, 7-8) советница старается объяснить клиентке полученную новую информацию и ее последствия в отношении положения клиентки. На предыдущее пребывание клиентки советница указывает выражением «*жить постоянно*». Клиентка не понимает или не хочет понять, потому что толкование советницы противоречит ее настоящей жизненной ситуации (9, 11). В эпизоде расхождение собеседников становится яснее, и общение приобретает излишнюю эмоциональность. В ответном ходе (13, 15-18), который прерывается клиенткой, советница повторяет выражение «*жить постоянно*», и подчеркивает роль действий Магистрата в разрешении вопроса. Клиентка протестует, связывая дело с получением визы (13-14). Как мы увидим позже, этим она хочет показать, что первое и теперешнее пребывания – две разные вещи, никак не связанные друг с другом. Получение визы не влияет на обсуждаемое дело, но советница не исправляет неправильного представления клиентки. Затем следует сдвиг в сторону от главного предмета обсуждения, но позже оно продолжается.

Пример 6. (234-242)

- 1 Советница: Ммм ... что ты переехала/ тогда, жить постоянно\, то есть эта
- 2 эта отметка означает это\, и:: поэтому,= ты можешь пойти в
- 3 maistraatti/ и сказать что хочешь менять это отметку/ как
- 4 непостоянный\.
- 5 Клиентка: Я не понимаю,= мне мне дали визу дали, это виза уже кончилась
- 6 восемь лет назад уже девять сейчас будет. какое она отношение
- 7 уже сейчас имеет ко мне? вообще не понимаю, никакого
- 8 абсолютно\, просто даже из-за того что это было девять лет
- 9 назад,= я вообще не понимаю. даже вот сами посудите куда я
- 10 сейчас пойду/ на курсы/ на курсы на оплачиваемые_, если я
- 11 языка вообще не знаю? вы сами тогда подумайте.

В эпизоде советница продолжает объяснять ситуацию с точки зрения действий бюрократии, повторяя понятие «*постоянно*» как ключевое в решении вопроса, а также предлагая клиентке возможность выйти из ситуации (1-4). В последующем коммуникативном ходе клиентки (5-11) высказан отказ от взаимодействия в разрешении вопроса. Клиентка не только не принимает предложения советницы, но не обращая внимания на понятия, которые использует советница, продолжает говорить о получении визы. Она пытается отрицать значение предыдущего пребывания, относя его к далекому прошлому. В форме вызова, обращенного к советнице, выражается желание клиентки попасть на оплачиваемые курсы. Коммуникативная стратегия высказывания

направлена именно на достижение этой цели. Главнейшим аргументом клиентки в свою пользу является то, что первое пребывание закончилось много лет назад. После этого эпизода советница звонит еще раз в Магистрат.

Пример 7. (310-319)

- 1 Советница: Да. но в этом году они ты сама пошла в Магистрат/, и
- 2 регистрировалась там/, и там отметили что ты переехала жить
- 3 в Финляндии постоянно постоян- постоянно\, и ... из-за этого
- 4 сейчас ммм мы считаем что твое три года уже прошло/,= хотя
- 5 ты не здесь не жила трех три года\.= но ... ммм но это просто
- 6 так.
- 7 Клиентка: Но как так просто так?
- 8 Советница: И этого нельзя/ ммм ---
- 9 Клиентка: Но как просто так? я здесь не жила. я ничем у вас в стране не
- 10 занималась, не училась, не работала, ничего не делала\.
- 11 каренсия существует, я насколько знаю.= кто приехал/ и кому
- 12 надо за эти три года научиться финскому языку/ и потом идти
- 13 работать\.

В этом эпизоде общение заходит в тупик. Здесь ярче всего противопоставляются позиции собеседников. В высказывании советницы (1-6) подытоживаются ее аргументы: излагаются все условия, которые влияют на определение положения клиентки с точки зрения БПТ, и одновременно указывается на противоречие практики БПТ с теперешней ситуацией клиентки. Примечательно, что в этот раз советница подчеркивает ответственность клиентки за сложившееся положение дел. Коммуникативное намерение высказывания направлено на то, чтобы снять у клиентки возможность еще больше возражать. Обсуждение вопроса исчерпывается тем, что у советницы уже не находится других обоснований. Желание закончить неплодотворный разговор отражается в выражении: *«но это просто так»*. Оценка ситуации советницей отличается от оценки клиенткой, последняя все еще пытается возражать (7, 9-13). Клиентка также повторяет свои прежние аргументы, на основе которых требует себе привилегий, связанных с социальной интеграцией. В высказывании выражается ее представление о времени социальной интеграции, которое она неправильно называет каренсией.

В рассматриваемых эпизодах ясно отражаются разные позиции говорящих по отношению к определению положения клиентки в системе БПТ. В продолжении общения противопоставление становится более ярким. Говорящим не удается

построить взаимопонимание, а обсуждаемый вопрос остается неразрешенным. Провал коммуникации является результатом совокупности разного типа КН. В сущности, обсуждение идет о возможности клиентки получить льготы, которые Кела платит иммигрантам, имеющим право на социальную интеграцию. Решающий вопрос – это определение того, входит ли клиентка в эту категорию иммигрантов или нет. Нам кажется, что изначальной причиной провала коммуникации является то, что собеседники занимают разные позиции по отношению к этому вопросу. Категории, сквозь которые советница смотрит на дело, не соответствуют жизненному положению клиентки, что дает клиентке, которая не понимает неоспоримости правил БПТ, повод возражать.

Задача советницы – определение тех категорий, с помощью которых следует разобраться в деле клиентки по правилам БПТ. В этой связи первоначально и возникает вопрос о предыдущем пребывании клиентки в Финляндии, которое, несмотря на восьмилетнюю давность, все еще оказывает влияние на ее положение. Когда советница говорит о прошлом пребывании, она использует термин «*постоянное жительство*», который значим в определении принадлежности клиентки к числу иммигрантов, имеющих право на социальную интеграцию. Клиентка же указывает на то время, когда она впервые жила в Финляндии, как на кратковременный период жизни, которому она сама уже не придает большого значения. Она сразу даже и не упоминает об этом, а потом подчеркивает, что пребывание длилось недолго, и в то время она ничем не занималась. Нам кажется, что вначале клиентка не подозревает, а потом не хочет признать связи своего первого пребывания с нынешней ситуацией. В продолжении общения она использует кратковременность и давность пребывания как аргументы в пользу получения льгот. Предлагаемые ею обоснования, однако, не действительны для успеха в данном дискурсе.

Общение прерывается неоднократно по практическим причинам, пока советнице не удастся выяснить все влияющие на ситуацию обстоятельства. Обнаруживается, что клиентка не имеет права на льготы, связанные с составлением плана социальной интеграции, поскольку несколько лет назад уже была первоначально зарегистрирована в Магистрате. Клиентка претендует на льготы, опираясь на сведения, которые она получала на курсах. В этой ситуации социальная интеграция, однако, остается на втором плане. Действия бюрократии определяются первоначальной регистрацией Магистрата, хотя это противоречит настоящему положению клиентки в том смысле, что она фактически еще не прожила в Финляндии три года и не успела интегрироваться

в стране. Нам кажется, что это противоречие делает возможным оспорить все это дело. Клиентка не имеет достаточных знаний и способностей для того, чтобы способствовать улучшению своего положения, но находится по сути в зависимости от той информации, которую всякий раз получает из разноречивых источников. Ее позиция хорошо выражается в следующем высказывании, в котором она отказывается от предложения советницы поменять регистрацию в Магистрате: *«Я больше никуда ходить не буду честно скажу ... потому что я устала верите мне я за три месяца у меня везде все перепутали [---] я не могу ну это дурдом какой-то»* (220-224). На основе своей настоящей жизненной ситуации клиентка считает решение советницы о получении льгот несправедливым и материально для себя невыгодным, что неоднократно высказывается в ходе общения. Получение льгот становится для нее целью общения. Коммуникативные стратегии она выбирает соответственно этой цели. Она пытается затянуть общение, отказываясь понять объяснения советницы.

В высказываниях советницы отражается невозможность уступить представлению клиентки. Мы считаем, что одна из причин провала коммуникации – это то, что клиентка либо не понимает, либо не хочет понять позицию советницы, которая толкует положение дел по правилам БПТ, определяющим границы ее полномочий. Речевая стратегия клиентки, а именно, решение оспорить дело и вызвать советницу на личное суждение, оказывается неудачной и неуместной в этой ситуации. В институциональной ситуации дело не зависит от личных суждений советницы, которой остается только обосновать свою точку зрения и законность принятого решения в рамках деятельности БПТ. Когда это сделано, разговор на ту же самую тему не может продолжаться.

С точки зрения целей первого собеседования, вопрос о льготах – второстепенный. Видно, что советница все же считает нужным в случае непонимания объяснить клиентке правила, по которым этот вопрос обычно решается в системе БПТ. Одновременно, со стороны советницы заметна ориентация на целостность общения и желание провести собеседования согласно принятой процедуре. В коммуникативном поведении клиентки наблюдается стремление решить отдельные лично для нее важные вопросы, к обсуждению которых она постоянно возвращается. Говорящие ведут разговор в разных направлениях, что мешает созданию взаимопонимания.

Приведем для сравнения еще один пример, в котором категории БПТ не совпадают с представлением клиентки о своем положении. Здесь противоречие не ведет к провалу коммуникации, хотя вызывает непонимание у клиентки.

Пример 8. (79-86)

- 1 Советница: Да да и *suomen kieli* туда. ... и здесь какая ситуация у тебя
- 2 сейчас/, ты безработная/, или ... или что?
- 3 Клиентка: Как безработная но я же на курсы хожу?
- 4 Советница: Да, ну ты все-таки ни то же не студентка\,
- 5 Клиентка: Хмм
- 6 Советница: Тогда ты безработная.\ и когда ты готова начинать наши курсы
- 7 финского языка, или или пойти на работу? то есть это да
- 8 сейчас наверно тоже.
- 9 Клиентка: Я не знаю, *he- heti* может, не знаю, когда?

Эпизод происходит в начале общения во время заполнения анкеты регистрации. В нем определяется положение клиентки как безработного. Коммуникативный ход советницы (1-2) заключается в том, чтобы услышать определение от самой клиентки, но одновременно и помочь клиентке выбрать адекватный в этом контексте ответ на вопрос. Клиентка затрудняется в ответе, поскольку ходит на курсы финского языка (3). Противопоставляя категории «студент» и «безработный», советница отрицает возможность считать клиентку студенткой (4, б) потому, что с точки зрения БПТ в ситуации клиентки не выполняются условия для этого. В последующем вопросе советницы (6-8), несмотря на курсы, подразумевается достигаемость клиентки на рынке труда, что является главным условием для регистрации безработного. Если считать клиентку студенткой, то это мешало бы ее регистрации как безработной. В коммуникативном ходе клиентки (9) высказываются колебание и неуверенность в ответе. Нам кажется, что наводящими вопросами советница заставляет клиентку занять в общении новую для нее позицию и смотреть на ситуацию сквозь категории БПТ для того, чтобы достичь общих коммуникативных целей собеседования. Мы считаем, что непонимание клиентки обусловлено несоответствием категорий БПТ ее жизненному положению, исходя из которого она, в первую очередь, толкует все дело.

6.3 Институциональная терминология

Один из источников КН, порождаемых свойствами языка, – неточное представление о значении слова (Земская 2004: 614-615). В исследуемом общении это демонстрируется тем, что собеседники, употребляя одно и то же слово, говорят о разных предметах. Путаница связана с употреблением специальной терминологии БПТ, а именно терминов «срок времени ожидания» и «время социальной интеграции». Слово *каренс* или *каренсия* используется советницей в значении «срок времени ожидания», а клиенткой – в значении «время социальной интеграции». На финском языке слова *karenssi* – один из видов заключений Кела, означающий срок ожидания. Говорящие не используют термин «время социальной интеграции», а раскрывают его значение в словах. Разное употребление терминов не объясняется в ходе общения.

То, как и какие слова используются говорящим, может послужить определению его позиции или роли в ситуации общения. Использование специальной терминологии характерно для институционального дискурса. В нем, может быть, нагляднее всего отражается та особая языковая система, в рамках которой выполняются институциональные задачи. Умение употребить специальные термины помогает говорящему ориентироваться и действовать в институциональной ситуации надлежащим образом. (Peräkylä 1997: 182) Ниже на показательных примерах рассматриваются случаи КН, порождаемые разным употреблением специальной терминологии БПТ.

Пример 9. (128-136)

- 1 Клиентка: [...] но мне сказали на курсах, что эти курсы оплачиваемые, что
- 2 я у меня каранс/ каренс/ или как --- слово?
- 3 Советница: Ммм каренс да.
- 4 Клиентка: Три года которое выдается_,= ну вот я поняла, что вы говорите
- 5 три года\= я говорю я не жила здесь, у меня нету трех лет. я там
- 6 прожила восемь месяцев по-моему от силы_... и вернулась в
- 7 Россию обратно_ а сейчас я вот встретила июля\, что тут четыре
- 8 месяца буду в ноябре.
- 9 Советница: То есть... вы пришли/, ммм переехали/, хмм ну как? приезжали
- 10 в Финляндию?
- 11 Клиентка: В ноябре.

Этот эпизод происходит после того, как впервые выяснилось, что клиентка еще не прожила в стране три года. Это дает клиентке повод начать рассказывать о проблемах, которые у нее были после первого посещения БПТ. В конце высказывания, передавая

полученную на курсах информацию, она затрудняется в употреблении слова *каренс* (1-2). Советница помогает клиентке, как бы одобряя этим использование термина (3). В рассказе клиентки происходит смешение терминов «срок времени ожидания» (*karenssilausunto*) и «время социальной интеграции» (*kotoutumisaika*). Выражения «*три года*» указывает на время социальной интеграции, а не на срок времени ожидания (4-5). Советница не обращает внимания на ошибку в употреблении терминов. В этом эпизоде она все время занимает позицию слушающего, только поддерживающего рассказ говорящего. Неправильное использование термина здесь еще не вызывает КН между собеседниками.

Пример 10. (259-269)

- 1 Советница: Да, то есть хорошие/ новости, так как у тебя есть
- 2 профессиональное образование/, вот этот, и свидетельство об
- 3 этом, ммм и еще ммм ты была дома с ребенком/ которому
- 4 еще ммм который еще не ходит в школу/, то тебе не будет
- 5 каренса/ и не будет ммм как тебе еще не, ммм ты... не надо
- 6 ждать, не будет такого время/ когда надо ждать... ммм
- 7 деньги\.= то есть Кела, я могу писать тебе заключение для
- 8 Кела, чтобы тебе могут могли платить пособие ммм сейчас
- 9 прямо/. хе хе и кроме того/ ты можешь пойти в этот курс\. но
- 10 тебе не будут платить от для оттого что ты пойдешь ммм
- 11 ходишь в этот курс/, а оттого что ты безработная\.
- 12 Клиентка: Хмм
- 13 Советница: Понятно?
- 14 Клиентка: Ммм. (Качает головой в знак несогласия.)

В этом эпизоде советница объясняет клиентке, на каком основании ей будет выплачено пособие по безработице (1-11). Слово *каренс* употребляется в значении одного из видов заключения для Кела. Советница объявляет о том, что у клиентки не будет каренса, как о «хорошей новости». Она затрудняется в объяснении, но подводит итог, что клиентка может сразу получить пособие от Кела. Ей, однако, не удается разъяснить дело так, чтобы клиентка поняла его или чтобы собеседники могли согласиться по поводу сложившихся обстоятельств (12-14).

В этом эпизоде постороннему наблюдателю становится ясным разное употребление собеседниками слова *каренс*. Кажется, что советница не замечает, что дает противоположную оценку отсутствию каренса, чем клиентка, которая на основе своего представления о термине именно желает себе каренса. Может быть, это смущает клиентку. В этой ситуации, однако, трудно разобраться, в чем именно состоит

коммуникативный ход клиентки, в котором выражается ее непонимание (14). В продолжение общения советница старается найти еще другой путь, чтобы объяснить клиентке причины того, почему курсы для нее не оплачиваются, и предлагает возможность пойти на курсы профессиональной подготовки. В виде протеста клиентка отказывается от посещения своих курсов. Можно считать, что в высказывании клиентки отражается, прежде всего, недовольство тем, что ей не будут платить дополнительные льготы во время посещения курсов. В такой ситуации отказ от понимания можно считать коммуникативной стратегией затягивания общения, чтобы настоять на своем требовании. Советница реагирует на высказывание клиентки, продолжая объяснять существующее положение по правилам БПТ и предлагая разные варианты действий в рамках этой системы.

Пример 11. (316-339)

- 1 Клиентка: Но как просто так? я здесь не жила. я ничем у вас в стране не
- 2 занималась, не училась, не работала, ничего не делала\.
- 3 каренсия существует/, я насколько знаю.= кто приехал/ и кому
- 4 надо за эти три года учиться финскому языку/ и потом идти
- 5 работать\.
- 6 Советница: Хмм?
- 7 Клиентка: Смысл такой/ ведь? такой\.
- 8 Советница: Какая какая каренсия для тех?
- 9 Клиентка: Я ничего не понимаю.
- 10 Советница: Да. но сейчас говорим о тебе и -
- 11 Клиентка: Но я не буду тогда на эти курсы ходить мне не оплатить их самой.
- 12 Советница: Да. но это сейчас единственная возможность\ в этом.
- 13 Клиентка: Я на них не буду ходить потому что мне не заплатить за них. вы
- 14 понимаете/ или нет?
- 15 Советница: Да я понимаю\, но это твое решение ты можешь не пойти\.
- 16 Клиентка: Мне сказали что у меня три года есть на изучение и которое
- 17 будет мне оплачиваться.= я пошла туда -
- 18 Советница: Нет.
- 19 Клиентка: Ну как/ нет? ну мужу есть мне нет. я же не знала что вы
- 20 посчитаете что мне не нужна это но нету у меня каренсия\.
- 21 Советница: Нет. это так что ... у нас есть наши курсы/, и для тех которые
- 22 не жили еще три года в Финляндии/ мы можем платить и
- 23 другие курсы\ кроме наши наших курсов. но так как тебя
- 24 считают сейчас такой/ какая -
- 25 Клиентка: Кто кто считает меня такой?
- 26 Советница: Но по нашим правилам это так будет.

В этом эпизоде спор о льготах продолжается, и общение становится более эмоциональным. В высказывании клиентки (1-5) повторяется употребление слова *каренсия* в значении социальной интеграции, что сейчас вызывает недоразумение у

советницы (8). В сложном обмене коммуникативными ходами клиентка уверенно указывает на смысл закона (7), ожидая согласия со стороны советницы. Реакция советницы не совпадает с ожиданием клиентки, и в свою очередь порождает непонимание у клиентки, которая уже совсем теряется и не знает, как действовать (9). КН обусловлена несогласованием в употреблении слова *каренсия*. Собеседники не останавливаются, чтобы разъяснить друг другу путаницу в терминах, вследствие чего клиентка продолжает использовать *каренсию* в значении социальной интеграции (16-17, 19-20). Советница не исправляет путаницу терминов, а старается исправлять неправильные представления клиентки, сосредоточиваясь на объяснении тех обстоятельств, которые имеют влияние на ситуацию клиентки. Она как бы соглашается использовать термин в соответствии с употреблением клиентки.

Примечательно, что клиентка обращается к советнице как к индивидуальному человеку, от личного суждения которого зависит решение вопроса (19-20). Советница реагирует на это, пытаясь в очередной раз объяснить систему обучения иммигрантов и условия, при которых привилегии выплачиваются, чтобы показать клиентке ее позицию в рамках системы БПТ (21-24). Она как бы отстраняется как отдельная личность в решении, используя обобщенные формулировки, характеризующие положение клиентки. Клиентка перебивает высказывание советницы, чтобы узнать, кто именно отвечает за определение видов причитающихся льгот (25). В ответном коммуникативном ходе советница ясно занимает позицию представителя БПТ, деятельность и решения которого опираются на общие правила и законы (26). В столкновении взглядов прозрачно отражаются разные позиции собеседников. Клиентка видит за действиями бюрократии конкретных людей, личности. Последовательно ее коммуникативные стратегии направлены на достижение своей цели через влияние на советницу.

Пример 12. (481-490)

- 1 Советница: [...] есть ли у тебя какие-то вопросы/ сейчас еще?
- 3 Клиентка: Я хочу переводчика/ себе.
- 4 Советница: В следующий раз?
- 5 Клиентка: Нет желательно сейчас, и заведующего ну кто-нибудь кто
- 6 постарше/ -
- 7 Советница: Да.
- 8 Клиентка: Чтобы мне объяснили по-нормальному что такое каренсия/
- 9 почему я не имею право/ на них.
- 10 Советница: Хорошо. я думаю что я уже объяснила/ то но ты не поняла/
- 11 или ммм?
- 12 Клиентка: Я не согласна\ просто с этим.

Этот эпизод происходит в конце общения. Советница задает последний, часто формальный вопрос, чтобы убедиться в том, что у клиентки не осталось непонимания в каком-либо деле (2). Клиентка заявляет в ответ, что хочет себе переводчика или заведующего (4), о чем уже заявляла и раньше в ходе общения. Этот ответ неожиданный для советницы. Ориентируясь уже на конец собеседования, она сразу не понимает желания клиентки (4). В коммуникативном ходе клиентки (8-9) высказывается непонимание по поводу понятия *каренсии*, которое она продолжает использовать в значении социальной интеграции. Этим она возвращается к обсуждению льгот. Советница одобряет желание клиентки, но узнает, в чем заключается непонимание (10-11). По ее оценке, все уже объяснено, но в ее высказывании отражается неуверенность в том, что ей удалось правильно передать эту информацию клиентке. Сомнение высказывается еще в самом конце перед тем, как собеседники пойдут разговаривать с заведующим: *«я могу переводить если хочешь если думаешь что я могу говорить по-русски хе хе или как»* (492-493). В ответе клиентки обнаруживается, что она, может быть, поняла то, что советница ей объяснила, но не соглашается с ней (12). КН обусловлена разными оценками ситуации говорящими. Советница считает, что все цели достигнуты, и собеседование можно уже закончить, в то время как клиентка осталась недовольной решением по поводу получения льгот и надеется еще добиться своей цели в разговоре с заведующим.

Как показано, провал коммуникации обусловлен совокупностью разного типа КН. Амбивалентное использование термина *«каренсия»* советницей мешает созданию взаимопонимания, но не является единственной причиной непонимания. Клиентка же использует слово неправильно, но зато последовательно в значении социальной интеграции. Благодаря этому общение может продолжаться, несмотря на путаницу в терминах. Однако нечеткое и неясное употребление терминов влияет на весь ход общения и усиливает представление о неполном взаимном понимании между собеседниками.

Одна из главнейших причин провала коммуникации – это то, что коммуникативные стратегии говорящих направлены на разные цели. Отказываясь от понимания, клиентка затягивает общение и снова и снова поднимает в обсуждении вопрос о каренсии. Коммуникативное поведение клиентки свидетельствует о том, что она не имеет адекватного представления о конвенциях данного типа дискурса, в

частности, о ролях собеседников и структуре и целях общения. Также у нее нет достаточных знаний о деятельности БПТ для того, чтобы успешно участвовать в общении. В результате этого выбираемые ей стратегии оказываются неудачными. Они не способствуют взаимодействию говорящих в данной ситуации, и общение становится непредсказуемым.

Советница реагирует на выражения непонимания, стараясь объяснить правила, по которым определяется позиция клиентки в системе БПТ, и тем самым снять недоразумение. В ее высказываниях наблюдается стремление придерживаться заданной структуры и целей собеседования. Однако коммуникативному поведению советницы свойственно то, что она недостаточно четко прослеживает обрывистый ход мышления клиентки. Также колебание и амбивалентность в использовании терминов не способствует тому, чтобы помочь клиентке усвоить и соблюдать новые для нее конвенции институционального дискурса.

6.4 Переключение дискурса

В процессе общения нередко происходит переключение разных типов дискурса. В. Карасик отмечает (2004: 356), что институциональный дискурс в чистом виде является скорее исключением, чем правилом. Институциональность связана с выполнением институциональных задач. Переключение может быть осознанным, например тогда, когда собеседники начинают говорить о бытовых темах, о погоде и т. п. Нам кажется, что в случае КН можно наблюдать нечаянное переключение дискурса как нарушение нормы данного типа дискурса, мешающее взаимодействию говорящих. В рассматриваемом общении собеседники часто переходят к бытовому типу дискурса, используя языковые средства, которые более характерны для бытовых жанров. Об этом свидетельствует, в частности, эмоциональная лексика, используемая клиенткой. Нарушением правил институционального дискурса можно считать и колебание, которое демонстрирует советница, обращаясь к клиентке то на «ты», то на «Вы». Это примечательно и с точки зрения межкультурного характера общения, поскольку непостоянность или фамильярность в обращении может привести, в частности, к неправильной оценке социальных ролей партнеров. Нам кажется, что подобные

языковые явления, происходящие в ходе общения, размывают границы бытового и институционального типов дискурса и могут вызвать КН. Ниже мы осветим эту проблему с помощью рассмотрения одного примера.

Пример 13. (452-461)

- 1 Советница: Ничего/. да но это это так\. ... что только с этого дня можно, =
 2 так ты ... у меня здесь написано/ что ты сказала/ что ты не
 3 можешь пойти/ в работу, или курсы, ... и когда снова пришла/
 4 и сказала что все в порядке/ то тогда с этого дня можно
 5 начинать. ... и это -
 6 Клиентка: Я пришла в том-то и дело, что было не все в
 7 порядке, что у меня деньги сняли не по закону вообще не по
 8 закону\
 9 Советница: Но я имела в виду что с ребенком ммм что в порядке,= и по по
 10 закону взяли деньги\
 11 Клиентка: Хмм ... до какого числа здесь писать эту?

В данном эпизоде обсуждается заполнение анкеты на получение пособия по безработице от Кела. КН происходит на протяжении трехкомпонентного обмена репликами (1-10). Инициальный коммуникативный ход советницы (1-5) заключается в том, чтобы объяснить клиентке, с какого дня начать заполнять анкету. В обосновании она ссылается как будто на собственные слова клиентки: *«пришла и сказала что все в порядке»*. Клиентка эмоционально реагирует именно на это выражение, отрицая содержащееся в нем утверждение (5-8). Этим разговор сбивается с подлинного предмета речи, но после небольшого сдвига, он, однако, снова продолжается уже в последующем коммуникативном ходе клиентки (11).

Советница эксплицирует обоснование небрежно с помощью обобщенного, дескриптивного выражения *«пришла и сказала все в порядке»*. В дескрипции смысл сказанного не раскрывается однозначно, так как в ней не уточняется, что именно, по мнению советницы, было в порядке. Референция выражения остается неточной.

Клиентка реагирует на дескрипцию, которая является частью, не содержащей подтверждения понимания основной функции высказывания советницы. Е. А. Земская отмечает (2004: 642), что подобное неадекватное реагирование на высказывание говорящего происходит обычно тогда, когда дескрипция представляется слушающему неверной в каком-либо отношении. Так, рассматриваемое выражение актуализирует в восприятии клиентки конситуацию, которая связана с ухудшившимся материальным положением семьи. Настоящая причина посещения – проблемы обеспечения достаточного жизненного уровня семьи, которые, по мнению клиентки, возникли из-за

несправедливости действий бюрократии. С этой точки зрения предположение о причине посещения и оценка положения дел, которые даются советницей, оказываются неверными, что вызывает возражение у клиентки. Можно предполагать, что эмоциональное восприятие происходит благодаря дескриптивному и оценочному характеру примененного выражения. Вследствие этого в высказывании клиентки актуализируется не основная, а косвенная функция высказывания советницы.

В ответном ходе (9-10) советница уточняет значение выражения, вызвавшего непонимание у клиентки. Выражение указывает на более раннее сообщение клиентки о том, что ее ребенка взяли в садик. По правилам БПТ в случае неготовности или невозможности пойти на работу клиент не может зарегистрироваться как безработный, ищущий работу, и, следовательно, не имеет права на получение пособия по безработице от Кела. В прошлый раз собеседование не состоялось именно по этой причине. Благодаря сообщению об устранении препятствия, мешавшего клиентке пойти на рынок труда, регистрация становится возможной. Со дня регистрации начинается заполнение заявления о пособии по безработице. Таким образом, предположение и оценка советницы становятся адекватными в контексте практики БПТ.

КН обусловлена несовпадением актуализируемых говорящими конситуаций. В этом и выражаются разные позиции собеседников по отношению к обсуждаемому делу. Рассматриваемое выражение актуализируется советницей в рамках данного институционального контекста по отношению к истории посещения клиенткой БПТ. Недостаточная эксплицитность изложения допускает, однако, разные толкования и вне актуальной институциональной ситуации, что и происходит в высказывании клиентки. На наш взгляд, выражение советницы можно считать случайным, неосознанным отступлением от институционального дискурса. Оно выдвигается на первый план потому, что является причиной КН. Судя по его дескриптивному характеру, выражение принадлежит к жанру бытового общения. В этой ситуации недостаточная эксплицитность выражения способствует ухудшению понимания, что делает возможным неадекватное реагирование клиентки на высказывание советницы.

Как отмечает Е. А. Земская (2004: 628), выявление коммуникативного намерения, содержащегося в высказывании, требует особой коммуникативной компетенции. Актуализацию вторичной функции высказывания клиенткой можно интерпретировать как коммуникативный прием или стратегию, позволяющую клиентке направить общение в ту сторону, которая кажется выгодной для достижения особых

коммуникативных целей. Примененный ею прием, однако, не способствует разрешению дела для клиентки, ибо разговор не развивается дальше в этом направлении, а в результате в общении происходит только небольшой сдвиг в сторону от подлинного предмета речи, на который было направлена основная функция высказывания советницы. Мы считаем, что это указывает на нерелевантность коммуникативного поведения клиентки в данной ситуации.

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В этой работе мы изучали проблемы коммуникации в естественном языковом общении. Рассматриваемый речевой материал представлял собой институциональный дискурс, происходящий между сотрудником и посетителем БПТ. В постановке исследовательских задач учитывались особенности настоящего материала. Внимание обращалось на взаимодействие говорящих в случае КН. Целью работы было освещение социальных ролей участников общения. Мы предположили, что позиции говорящих связаны с выполнением институциональных задач и особенно хорошо наблюдаются в дискурсе в случаях КН. Институциональный дискурс был определен как особая языковая система, создающаяся в результате соблюдения определенной традиции использования языка в сфере деятельности БПТ, участие в которой требует от говорящего особой коммуникативной компетенции.

При изучении институционального диалога нас интересовали общие проблемы коммуникации, успешности и провала коммуникации и роли языковой традиции в создании взаимопонимания между говорящими. По нашему мнению, вышеизложенный подход оказался плодотворным для рассмотрения этих вопросов. Изучением КН нам удалось получить представление о сложном комплексе языковых и других явлений, влияющих на коммуникативное взаимодействие и формирование социальных отношений говорящих в рассматриваемой ситуации. Нам кажется, что нарисованная общая картина может послужить основой также для дальнейшего исследования коммуникативной проблематики. Попробуем суммировать наши наблюдения.

Одной из целей работы было разъяснить, из каких элементов создается представление о неполном взаимном понимании между собеседниками, и уточнить

причины провала коммуникации. Выяснилось, что непонимание порождалось в результате совокупности разного типа КН, обусловленных и свойствами языка, и различиями между говорящими, и прагматическими факторами. Говорящим не всегда удавалось разъяснить противоположной стороне совмещавшиеся друг с другом причины непонимания, что представляло собой серьезное препятствие на пути к взаимопониманию.

В анализе мы рассматривали КН, которые возникали при обсуждении тематически важных вопросов и были связаны с использованием специальных категорий и терминов БПТ. Оказалось, что собеседники имели разное представление о слове *каренс* или *каренсия*. Клиентка указывала при помощи этого термина на время социальной интeграции, в то время как советница употребляла его в значении одного из видов заключений, составляемых в БПТ для Кела. Коммуникация ухудшалась из-за отсутствия удобных эквивалентных терминов на русском языке. Различались также мнения о применимости категорий БПТ в положении клиентки. Клиентка претендовала на положение иммигранта, имевшего право на время социальной интеграции, что, однако, не соответствовало правилам БПТ. Отдельная глава была посвящена рассмотрению КН, порождаемых смешением бытового и институционального типов дискурса, в виде переключения речевого жанра. Колебание официальной/неофициальной и обезличенной/личной форм выражений можно было заметить в высказываниях обоих участников. Одним из главнейших препятствий, стоявших перед собеседниками на пути к успешной коммуникации, было неверное истолкование намерения противоположной стороны. В продолжение общения позиции говорящих стали резко различаться по намерениям и целям коммуникативного поведения, и диалог стал похож на неплодотворный спор. В общих чертах можно сказать, что советница являлась носителем институциональных категорий, в соответствии с которыми по своей должности толковала ситуацию, в то время как клиентка ориентировалась в ситуации в соответствии со своим собственным жизненным положением и затруднялась применить институциональные категории. На основе общих целей и структуры первого собеседования при анализе материала можно было оценить релевантность коммуникативного поведения говорящих.

На основе предпринятой попытки определить позиции говорящих можно сказать еще следующее. В целом коммуникативное поведение советницы было направлено на проведение процедуры и разрешение задач, стоящих на повестке дня в течение первого собеседования. В высказываниях актуализировался подлинный

институциональный контекст. Главным коммуникативным средством во взаимодействии с клиентом для достижения взаимопонимания было разъяснение правил и законов, по которым совершаются действия БПТ и которые ограничивают полномочия советницы. Вышеизложенным определялась ее позиция как представителя БПТ и та позиция, через призму которой рассматривается положение клиентки в системе БПТ. Работники БПТ, увидевшие запись, обратили внимание на мягкость поведения советницы. Это выражалось, например, в том, что советница прослеживала обрывистый ход мышления клиентки, что, с одной стороны, можно считать вежливостью или стремлением к хорошему обслуживанию, а с другой стороны, отсутствием четкости в проведении собеседования в результате чего, в восприятии клиентки как бы «смылись» цели общения. Мягкость – это личное, характерное для советницы свойство, которое, безусловно, связано и с ее неопытностью. Все это вместе, в частности, с непоследовательностью в использовании специальных терминов ухудшило коммуникацию.

В коммуникативном поведении клиентки актуализировалась конситуация, которая была связана с ее актуальной жизненной ситуацией, не имевшей непосредственного отношения к целям первого собеседования. Коммуникативной целью клиентки стало получение льгот во время посещения курсов финского языка, на что были направлены ее коммуникативные стратегии, несмотря на то, что желание оказывалось неисполнимым. Главным средством для достижения цели было затягивание общения через отказ от понимания. Недооценивая обязательность правил БПТ, клиентка пыталась оказать влияние лично на советницу и в крайнем случае добиться своей цели в разговоре с заведующим. Поведению клиентки было свойственно прибегание к средствам бытового общения, что придавало разговору излишне эмоциональный тон. Вышесказанное свидетельствует, по нашему мнению, о неправильной оценке ситуации клиенткой. В восприятии клиентки смешивались сферы индивидуального и социального, личного и неличного. Возможно, что поведение клиентки было основано на другом представлении о конвенциях институционального дискурса, что в данной ситуации приводило к нарушению национальных и культурных традиций. Позицию клиентки можно охарактеризовать еще тем, что она была зависима от информации, каждый раз получаемой из разных источников, в результате чего женщина не была в состоянии более широко взглянуть на дело для того, чтобы способствовать улучшению своего положения. Аргументы и обоснования клиентки оказывались неуместными в данном институциональном дискурсе. Ее поведение было

основано в большей степени на различных случайных, обрывочных представлениях, чем на знаниях, что большей частью вызывало неадекватный выбор коммуникативных средств.

В итоге можно сказать, что к провалу коммуникации приводило различие актуализируемых собеседниками конситуаций, отличившихся оценками актуального контекста и различием пресуппозиционных знаний говорящих. Вследствие этого собеседники имели отличавшиеся друг от друга коммуникативные цели, для достижения которых были выбраны и использованы стратегии и языковые средства, которые, как оказалось на практике, не способствовали адекватному взаимодействию собеседников между собой. Из-за перечисленных трудностей общение стало нестабильным и непредсказуемым, что также можно считать нарушением конвенций институционального дискурса.

Как уже отмечалось, одной из причин КН было ошибочное и непоследовательное использование специальных терминов и категорий. При просмотре записи работники БПТ обращали также внимание на необходимость четкого и однозначного употребления терминов на свидании с клиентами. Кроме того, было отмечено, что трудовой опыт, наверное, имеет влияние на способность работника справляться со своими обязанностями в различных ситуациях. Это позволяет нам размышлять также о роли языковой традиции при организации общения и взаимопонимания. Мы разделяем мнение М. М. Бахтина (1986: 460) о том, что индивидуальный речевой опыт всякого человека формируется и развивается в непрерывном и постоянном взаимодействии с чужими индивидуальными высказываниями. Речевой опыт в конечном итоге представляет собой коммуникативную компетенцию говорящего. На основе того, что в настоящем общении отмечались затруднения в использовании специальных терминов и категорий, так же как и смешение разных типов дискурса, что мешало коммуникации, мы склонны считать, что владение конвенциями институционального дискурса, наоборот, способствует успешной деятельности индивидуальных лиц в системе БПТ. Итак, можно полагать, что эта коммуникативная компетенция как работников, так и посетителей развивается через усвоение конвенций институционального дискурса при коммуникативном взаимодействии в сфере деятельности БПТ.

На основе анализа мы убедились также в том, что успешное участие в дискурсе требует знаний не только об актуальном контексте общения, но и о более широком социально-культурном контексте, с которым связана деятельность БПТ. В. Красных

(2003: 109) отмечает, что особенно важным наличие общего пресуппозиционного фонда оказывается для межкультурной коммуникации. Эта мысль представляется нам справедливой. Думается, что при работе с иммигрантами особенно важно иметь в виду возможное различие в знаниях говорящих. Это может послужить выбору надлежащих коммуникативных стратегий и средств для того, чтобы помочь клиенту адекватно участвовать в коммуникации и усвоить навыки и знания, необходимые для самостоятельной деятельности в рамках системы БПТ и, шире, в финском обществе, что, собственно, и есть одна из целей деятельности БПТ. Наши наблюдения поддерживают также выводы исследователей межкультурной коммуникации о том, что различие языков редко является главной причиной непонимания (Красных 2003, см. также Kurhila 2003). Какую роль различие языков имело во взаимодействии говорящих в рассматриваемом случае общения, могло бы быть предметом отдельного исследования.

Мы считаем, что документация языкового материала, которая сделана в нашей работе, может служить основой и для дальнейшего изучения. В эту часть работы входят запись общения, транскрипция и общее описание ситуации и контекста общения. Рассматриваемый материал оказался неисчерпаемым источником для изучения речевой коммуникации. Было интересно заметить, что он позволяет осуществлять различные исследовательские подходы, от изучения более ограниченных собственно языковых явлений до исследования социально-культурных проблем коммуникации. В нашей работе мы старались осветить некоторые аспекты общения, касающиеся также повседневной деятельности БПТ. Это кажется нам перспективным направлением и для дальнейшего исследования. Не исключена даже возможность составить исследовательский план совместно с представителями БПТ. Рассмотрение речевого взаимодействия с точки зрения потребностей сотрудников и посетителей БПТ могло бы способствовать, например, улучшению обслуживания и облегчению интеграции иммигрантов.

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Транскрипт

Первое собеседование в Бюро по трудоустройству 27.10.2004.

Участники общения: советник по труду и клиент.

- 01 С: --- да ну я бы смотрела паспорта опять взяла с собой взяла с собой паспорт
02 К: Ммм ммм
03 С: Аа
04 К: Не взяла я паспорта
05 С: Но тогда наверно это смотрели в прошлый раз
06 К: Кела-kortti есть а так больше ---
07 С: Аа ну ладно
08 К: Я никуда не ездила ничего все нормально
09 С: Хмм
10 К: У меня должно сегодня
11 С: Какой статус у тебя или у вас как можно на ты или вы как лучше
12 К: Да можно не знаю у меня А один если я правильно помню
13 С: Аа да да тогда здесь все правильно хорошо
14 К: Не знаю с кем эту заполнить бумагу у меня никого нету так чтобы хорошо
15 понимали по-фински у вас сегодня должна отсюда была прийти информация с
16 на курсы я хожу я вот там Маруся принесла мужа мы перепутали ему надо
17 четвертого сюда числа прийти в työvoimatoimisto у него время здесь заказано а
18 нам на курсах дали бумажки одинаковые
19 С: Аха
20 К: Я не посмотрела что тут муж написано у меня-то Праскова Светлана ай и
21 взяла его бумагу так что четвертого если что принесет мою что мы ходим
22 вместе с мужем на эти курсы уже с 25 числа я сегодня отпросила что мне
23 сюда надо было а так уже сказали информация в työvoimatoimisto будет сегодня
24 что мы там записаны что мы уже ходим
25 С: Ммм хорошо
26 К: Мы уже все изучаем финский язык как я не знаю так перепутала бумажки а
27 если он принесет 4 числа мою бумагу кому это можно любому отдать или в
28 информацию
30 С: В информацию то есть когда 4 я не понимаю
31 К: 4 ноября у него время будет здесь не знаю во сколько тогда он принесет
32 мою бумагу эту я ему обратно отнесу он отдаст своему и мою донесет сюда
33 С: Я смотрю вр- время отсюда
34 К: Только у нас все одинаково только вот фамилия и henkilötunnus я что-то
35 не знаю как-то мы ребенка в садик повели просто и мы так вот все целыми
36 днями все так не очень пошел бы голова не на месте что перепутали
37 документы про паспорт я совсем забыла что брать надо было
38 С: Да хорошо да и ребенок сейчас ходит в садик
39 К: Ммм с понедельника тоже пошел 25 числа
40 С: Потом здесь адрес Neulapadontie kolme h kuuskytyheksän
41 К: Да
42 С: Здесь поч- поч- почтеный почтеный код или почтительный нет почтеный

- 43 код это как
44 К: Что аа почтовый почтовый
45 С: Да почтовый код
46 К: 00900
47 С: Хельсинки и телефон 9 6
48 К: Ммм другой это у меня теперь это у мужа телефон я другой сделала себе
49 С: Но тогда
50 К: Это наверно вот здесь можно написать
(Клиент пишет в анкете.)
51 С: То есть это откуда вы переехали в Финляндию этот lähtömaa
52 К: Какого числа
53 С: Нет страна это Россия наверно
54 К: Россия
55 С: Venäjä хе хе и в каком году это было
56 К: Ну вот
57 С: В этом году вы из России то есть только что
58 К: --- но я границу пересекла 3.7.
59 С: Это первый раз когда вы переехали
60 К: Да да да
61 С: А тогда у вас должно быть другой интервью я смотрю
62 К: --- я жила просто раньше здесь 8 лет назад
63 С: Аа поэтому вы у меня да так как у нас другие правила для тех которые
64 еще не жили в Финляндии трех лет и для тех которые уже жили поэтому
65 правильно все вы продавец это в России вы работали продавцом
66 С: 3 года
67 С: Да хмм есть ли у вас ммм у тебя какой какое-то профессиональное
68 образование
69 К: Даже смотрю занесено то чтоб я работала
70 С: Да ты когда-то тогда показала
71 К: Потом я сюда приехала потом уехала и опять работала
72 С: Ммм да да какое-то профессиональное образование есть ли у тебя
73 К: У меня только курсы продавцом и потом я уже работала
74 С: Хмм это здесь тоже ... и интересуется ли тебя сейчас к какое-то образование
75 К: Я пока сейчас на курсах до мая так что пока на этот момент только финский
76 язык
77 С: Но тогда можно
78 К: Здесь
79 С: Да да и suomen kieli туда и здесь какая ситуация у тебя сейчас ты
80 безработная или или что
81 К: Как безработная но я же на курсы хожу ---
82 С: Да ну ты все-таки ни тоже не студентка
83 К: Хмм
84 С: Тогда ты безработная и когда ты готова начинать наши курсы финского
85 языка или или пойти на работу то есть это да сейчас наверно тоже
86 К: Я не знаю здесь heti может не знаю когда
87 С: Да ну да но это такой вопрос от этого зависит как я ммм могу писать
88 заключение для Кела чтобы Кела те они могли платить тебе пособие то
89 есть если ты сразу готова то тогда
90 К: Но я же уже хожу на курсы уже все равно все равно будете делать
91 заключение в Кела

- 92 С: Да
- 93 К: Потому что вчера мне сказали на курсе что заключение информация
94 сегодня придет сюда что мы уже ходим и työvoimatoimisto будет уже Кела
95 посылать эту бумагу ну вот наверно типа заключение ---
- 96 С: Да но это сейчас наверно немножко другое дело так как ммм так как я уже
97 сказала что ты жила здесь уже больше трех лет и поэтому мы эти курсы не будем
98 платить а вы должны ты должна это сама платить и в это время тоже Кела
99 может платить тебе хмм пособие хмм оттого от того что ты безработная но не
100 оттого что ты изучаешь на курсах финского языка в этом в этом институте
- 101 К: Мне сказали что в этом наоборот платят деньги там сколько-то на
102 проезд дает
- 103 С: Нет это для тех которые еще не жили трех три года в Финляндии
- 104 К: Так я же не жила три года
- 105 С: Хмм но если ты была здесь восемь лет назад и жила тогда
- 106 К: Я жила восемь месяцев я не на курсы ничего тут не ходила ничего не
107 делала
- 108 С: А тогда это другая ситуация опять
- 109 К: Хе хе --- почему я и говорила что это в прошлый раз пришла ну помните я к
110 вам приходила что как бы получилось так что вы сделали заключение у
111 меня все деньги сняли что я вообще не работаю и не хочу мне такую
112 справку написали что вообще с ума сойти у меня двести евро сняли
113 полностью с нас с мужем что мы не хотим ничего я не и главное так
114 написали что ei haе что я ei halua типа я не хочу ни работать ни курсы а я-
115 то имела в виду не то я имела в виду что мне ребенка некуда деть я ж
116 ребенка возьму не с собой на курсы вот сейчас на курсы пошли и ребенка сразу
117 в садик взяли и все как бы наладилось все хорошо стало а мне дали справку
118 здесь я приходила у меня надо было в социальную службу --- донести справку
119 то что я здесь стою я забыла этот квиточек что мне надо было у меня там
120 ничего не стоит ни времени ничего вы мне сказали что придите когда вы
121 сможете
- 122 С: Да да
- 123 К: Ну вот в этом была загвоздка что я-то всем --- не могли вам в
124 työvoimatoimisto так сказать но говорю вы не сможете пока ребенок у вас
125 мне никто не верил в социалке с меня сняли деньги мне по безработице
126 сняли в общем 20% сняли с меня и с мужа вот из-за этой справки которую мне
127 здесь дали то есть поэтому я пытаюсь объяснить что сейчас у меня все
128 нормально но мне сказали на курсах что эти курсы оплачиваемые что я у
129 меня каран каренс
- 130 С: Ммм каренс да
- 131 К: Три года которое выдается ну вот я поняла что вы говорите три года я
132 говорю я не жила здесь у меня нету трех лет я там прожила восемь
133 месяцев по-моему от силы и вернулась в Россию обратно а сейчас я вот здесь
134 встретила июля что тут четыре месяца буду в ноябре
- 135 С: То есть пришли ммм переехали хмм ну как приезжали в Финляндию
- 136 К: В ноябре
- 137 С: И были жили восемь месяцев
- 138 К: Ну где-то так я сейчас не помню это же в старом паспорте было я не делала
139 второй визу чтобы мне продлевали то есть я даже не дожидалась когда ---
140 кончится в паспорте
- 141 С: Хмм да и снова пере- пере-

- 142 К: И снова приехала да с семьей только
143 С: Хмм и чем вы занимались там в России
144 К: Тоже работала
145 С: Продавцом
146 К: Продавцом хмм
147 С: После того как вы вернулись из Финляндии
148 К: Я могу вам показать просто у меня не переведено так как у нас денежку так
149 сняли и не было возможности как говорится сейчас перевести --- да ладно я
150 уже сама не помню даже
(Собеседники рассматривают трудовую книгу клиента. Нет транскрипта.)
151 К: Я даже не смотрела честно сказать книжку потому что думала что здесь
152 для вас наш эти ничего не значат мне кажется
153 С: Да ну я могла бы все-таки снять копии о книжке
154 К: А тут вот у меня курсы вот эти как раз продавца но я проходила курсы не я
155 работала продовольственных магазинах продуктами торговала а так у меня
156 курсы закончили непродовольственных товар --- ткани там такое все это
157 непродовольственное а взяли в продовольственный хе
158 С: Хмм да но мне надо спросить как сейчас действовать так как так как
159 К: Ну делайте в этот раз по-нормальному потому что
160 С: Хе хе
161 К: --- у меня тогда такие проблемы были из буквально из-за неправильности
162 перевода слов то есть я сказала им вот там у меня девушка там встретила
163 здесь она мне перевела может по-другому совсем не то что у меня нет
164 возможности а что я не хочу искать работу и не хочу вообще ничего здесь
165 делать и вот
166 С: Да ну это то же самое если вы не хмм это не оттого что слова не те а а
167 если если вы сказали что ребенок сейчас у тебя дома ты не можешь пойти
168 никуда не пойти это означает что
169 К: То же самое
170 С: Да да у нас такие правила что если вы если если ты не готова то так мы
171 не можем ничего другого писать только что ситуация такая и ---
172 К: Я же не к Кела относилась чтобы вот а я вот взяла эту бумажку
173 дурацкую извиняюсь и отнесла ее туда и там написано черт что
174 С: Ммм хорошо
175 К: А Кела я не знаю что-то у меня долго с Кела ну как бы не хотят
176 asumistuki пришли с Кела а Кела вот должно именно от ва- вы связаны с
177 Кела именно
178 С: Да да
179 К: --- а ничего что у меня бумажки эти нету которую дали на курсах хмм
180 ничего не сделайте мне опять эти бумаги
181 С: Да лучше чтобы ты принесла твою бумагу может быть завтра
182 К: Завтра курс а вы до скольких
183 С: Да до ну как до четырех лучше до этого прийти до но без пятнадцати четыре
184 К: Без пятнадцати четыре так как бы сделать-то а так ничего не будете делать
185 если у меня Паша принесет четвертого муж
186 С: Ммм
187 К: Он принесет и свою и мою нет
188 С: Ну мне надо спросить сейчас
(Советник выходит)
189 К: Мне надо позвонить сейчас в maistraatti

(Советник звонит в Магистрат)

- 190 С: Да это сейчас такая ситуация что когда ты приехала первый раз в этом
191 году то тогда ты приехала как бы жить постоянно в Финляндии и ммм
192 поэтому этот три года уже прошло то есть ммм поэтому тебя то есть у тебя
193 а твой муж как он он приехал первый раз в этот
194 К: Хмм
195 С: Да так что его сейчас касаются другие правила чем тебя то есть ммм во
196 время этого курса ему будут платить но тебе нет
197 К: Ммм ничего не понимаю все равно
198 С: Да
199 К: Но я же не жила здесь три года как они могли пройти
200 С: Да но потому что тогда ты
201 К: У меня же виза одна извините была сделана у меня тогда была одна виза
202 теперь другая
203 С: Да но там в maistraatti куда они тогда тебя зарегистрировали заметили
204 отметили что ты переехала как бы жить постоянно в Финляндии и она эта
205 женщина сказала мне что ты переехала в Россию обратно дву-
206 двухтысячном году
207 К: Да уж что
208 С: Да
209 К: Смейтесь что ли
210 С: Хе хе
211 К: Как я могла в двухтысячном если у меня
212 С: Да но здесь да да
213 К: Я не знаю не знаю я работала в это время у меня lapsi родился 26 мая
214 двухтысячного года так каким образом я сюда переехать могла я не
215 понимаю
216 С: Да ну тогда она этого не знала тогда там другие по-другому отметили но но
217 все же оттого что этот первый раз они отметили что это постоянное
218 жительство и поэтому нам придется так считать но у тебя есть
219 возможность пойти в maistraatti и как бы
220 К: Я больше никуда ходить не буду честно скажу
221 С: Хмм
222 К: Потому что я устала верите мне я за три месяца у меня везде все
223 перепутали теперь говорят что я уже здесь жила в двухтысячном я не могу
224 ну это дурдом какой-то
225 С: Но это может быть другие какие-то может быть они ---
226 К: Позвоните что
227 С: отмечают
228 К: Я не знаю как они отмечают
229 С: Ммм ну да ммм но это сейчас не так важно как у них там а вот этот первое
230 отметка важная
231 К: И что тчо она дает
232 С: Что
233 К: Что она дает это отметка первая
234 С: Что ты переехала тогда жить постоянно то есть эта эта отметка означает
235 это и поэтому ты можешь пойти в maistraatti и сказать что хочешь менять это 236
отметку как непостоянный
237 К: Я не понимаю мне мне дали визу дали это виза уже кончилась восемь
238 лет назад уже девять сейчас будет какое она отношение уже сейчас имеет

- 239 ко мне вообще не понимаю никакого абсолютно просто даже из-за того
240 что это было девять лет назад я вообще не понимаю даже вот сами
241 посудите куда я сейчас пойду на курсы на курсы на оплачиваемые если я
242 языка вообще не знаю вы сами тогда подумайте
- 243 С: Да но ты можешь пойти в этот курс
244 К: Ну и что 62 евро вы знаете сколько я получаю здесь
245 С: Ммм
246 К: Не знаете
247 С: Да
248 К: Только только хватает концы с концами связать ---
249 С: Но я думаю что ситуация не так безнадежная все-таки ты хмм сколько лет
250 ребенку
251 К: Четыре
(Клиент вытирает слезы.)
- 252 С: Хорошо то есть тебе не будет каренса и потом какая какая вот этот хмм я
253 спрошу еще одну есть ли здесь что-нибудь об этом образовании или здесь
254 только трудовая
255 К: Здесь трудовая
256 С: А это что
257 К: Это школа
258 С: Аа
(Советник выходит)
- 259 С: Да то есть хорошие новости так как у тебя есть профессиональное
260 образование вот этот и свидетельство об этом ммм и еще ммм ты была дома с
261 ребенком которому еще ммм который еще не ходит в школу то тебе не будет
262 каренса и не будет ммм как тебе еще не ммм ты не надо ждать не будет такого
263 время когда надо ждать ммм деньги то есть Кела я могу писать тебе
264 заключение для Кела чтобы тебе могут могли платить пособие сейчас прямо
265 хе хе и кроме того ты можешь пойти в этот курс но тебе не будут платить от
266 для оттого что ты пойдешь мм ходишь в этот курс а оттого что ты безработная
267 К: Хмм
268 С: Понятно
269 К: Ммм
270 С: Хмм да но я стараюсь объяснить как ммм ситуация из твоя ситуация
271 изменяется от ситуацией мужа так как он еще не жил в Финляндии три
272 года ммм тогда ммм поэтому ему ммм они могут платить этот курс
273 К: Но я же тоже не жила три года
274 С: Да но ммм тебе ты можешь пойти на пойти на наши курсы которые будут
275 тебе бесплатные и Кела платит в это время ты ммм пособие но у нас сейчас
276 нет ммм курса
277 К: На эти я тоже тогда не буду ходить кто мне будет оплачивать
278 С: Хмм но ты но ты получишь пособие от Кела ммм оттого что ты безработная и
279 --- платить
280 К: Я сейчас получала мне социалка платит вместо Кела
281 С: Хмм
283 К: Кела будет платить те же самые деньги сорок шестьдесят два евро вот это
284 курсы стоят и сорок ежемесячно платить я где деньги такие возьму
285 С: Хмм
286 К: Я на них тогда не буду ходить ищите мне в työvoimatoimisto
287 С: Ну ладно ммм

- 288 К: --- ничего не понимаю
289 С: Хмм да
290 К: У вас есть переводчик или заведующий кто-нибудь
291 С: Хмм да
292 К: Чтобы мне нормально разъяснили перевели эту я ничего не понимаю
293 пусть звонят в Магистрат тогда все узнают --- что я тоже ничего устала все
294 делать я в Кела шесть раз ходила чтобы мне сделали kelakortti такое
295 ощущение что как будто я приехала и все все --- против меня здесь
(Клиент начинает плакать.)
296 С: Хмм нет
297 К: Да что нет здесь справку дали деньги сняли в магистрате говорят что я
298 в двухтысячном году приехала как такую вообще возможно что
299 нелегально что ли пересекла границу
300 С: Но я могу позвонить в Магистрат и спросить что они имели в виду
301 К: Я два раза была в Магистрате с мужем и сама была там какой
302 двухтысячный год у меня ребенок в двухтысячном родился в каком
303 месяце еще спросите
304 С: Я я спрошу
305 К: Тоже ерунда будет какая-то
(Советник звонит в Магистрат)
306 С: Да то есть это означает что хмм что они в этом в двух- двухтысячном году
307 сняли информация о тебе оттуда то есть они не говорят что ты жила в
308 Финляндии в этом году а они просто сняли твою информацию от...
309 К: С компьютера
310 С: Да но в этом году они ты сама пошла туда в магистрат и регистрировалась
311 там и там отметили что ты переехала жить в Финляндии постоянно
312 постоянно- постоянно и из-за этого сейчас мы считаем что твое три года уже
313 прошло хотя ты не здесь не жила трех три года но ммм но это просто так
314 К: Но как так просто так
315 С: И этого нельзя ---
316 К: Но как просто так я здесь не жила я ничем в --- не занималась не
317 училась не работала ничего не делала каренсия существует я насколько
318 знаю кто приехал и кому надо за эти три года научиться финскому языку и
319 потом идти работать
320 С: Хмм
321 К: Смысл такой ведь такой
322 С: Какая какая каренсия для тех
323 К: Я ничего не понимаю
324 С: Да но сейчас говорим о тебе и
325 К: Но я не буду тогда на эти курсы ходить мне не оплатить их самой
326 С: Да но это сейчас единственная возможность в этом
327 К: Я на них не буду ходить потому что мне не заплатить за них вы
328 понимаете или нет
329 С: Да я понимаю но это твое решение ты можешь не пойти
330 К: Мне сказали что у меня три года есть на изучение и которое будет мне
331 оплачиваться я пошла туда
332 С: Нет
333 К: Ну как нет ну мужу есть мне нет я же не знала что вы посчитаете что
334 мне не нужна это но нету у меня каренсия
335 С: Нет это так что у нас есть наши курсы для тех которые не жили еще три

- 336 года в Финляндии мы можем платить и другие курсы кроме наши наших
337 курсов но так как тебя считают сейчас такой какая
338 К: Кто считает меня такой
339 С: Но по нашим правилам это так будет
340 К: Хорошо я сейчас хожу в магистрат и узнаю что и как назначьте мне
341 другое время сейчас я все равно ничего не понимаю не в состоянии
342 С: Но я все-таки могла бы если бы мы провели это ну ладно я дам другое
343 время хмм
(Клиент плачет.)
344 К: Я все равно не смогу на них ходить у меня нету столько на проезд и
345 на курсы своих денег сделайте мне что сейчас нужно для того чтобы
346 мне Кела платили
347 С: Но тогда надо провести это себе- собеседование до конца
348 К: Я все равно ничего не понимаю сделайте и все
349 С: Я хотела бы снять копии о трудовой книжке а ты когда-нибудь я я
350 должна спросить этот
351 К: Ммм
352 С: Э ты когда-нибудь явля- являлась предпринимателем
353 К: Ммм
354 С: А муж
355 К: Нет
356 С: Есть ли у тебя водительские права
357 К: Нет
358 С: Хмм и какие у тебя планы ты хо хочешь изучать финский язык
359 К: Ммм
360 С: И потом ммм чт что
361 К: Работать что ли
362 С: Аа и кем
363 К: Куда возьмут туда и пойду
364 С: Хмм может ммм быть про- продавцом
365 К: Можно
366 С: Думаешь ли ты что требуется какое-нибудь допол- дополнительное
367 образование еще в этом
368 К: Не знаю
369 С: Но возможно
370 К: (Клиент качает головой в знак согласия.)
371 С: Интересует ли тебя трудовая практика чтобы получить опыт работы в
372 Финляндии да
373 К: (Качает головой в знак согласия.)
374 С: И ищешь работу в районе Хельсинки
375 К: ---
376 С: И постоянную
377 К: Ммм
378 С: На весь день то есть восемь часов в день
379 К: Ммм
380 С: И русский язык у тебя родной еще какие какие-нибудь другие языки
381 знаешь
382 К: Ммм
384 С: Финш- финский язык совсем не знаешь
385 К: Ммм

- 386 С: Хмм и сюда подпись и здесь вопрос о том что согласна ли ты чтобы мы
387 могли передать информацию о тебе е рабо работодателю то что мы имеем
388 К: Ммм
389 С: Да и здесь о здоровье есть ли у тебя какие-то болезни которые могут
390 мешать тебе работать в каком-то каких-то местах аллергии или что-нибудь
391 К: Ммм
392 С: И согласна ли ты чтобы мы могли передать это тоже работодателю
393 К: Хмм
394 С: И сюда подпись спасибо еще я объясню расскажу тебе немножко о
395 наших о твоих правах и обязанностях как зарегистрированный
396 К: Я уже знаю это все
397 С: Хорошо е эти бумаги все у тебя есть
398 К: Ммм
399 С: Или можно я кор- быстро
400 К: Все равно ничего не понимаю
401 С: Да но я тог только одну это скажу тебе хмм да я о Кела еще то есть здесь
402 все ммм важные вещи которые надо запомнить когда ты zde- здесь клиентом
403 К: Ммм
404 С: То есть ты должна быть сама активной и искать работу и курсы и
405 информация о на наших курс- курсов можно найти там около лифтов или в
406 www-сайтах и мы тоже можем послать тебе информацию о курсах и тогда
407 получишь письмо письмо домой и там ммм могут быть написано tiedote либо
408 osoitus и tiedote значит что это информация для тебя ты можешь сама решить
409 хочешь ты ты подавать заявление или нет в этот курс а osoitus значит что ты
410 обязана это сделать а то Кела прекратит пла- платить тебе пособие это
411 второй вторая пункт что этот поиск поиск работы должен находиться в силе
412 здесь в Бюро по трудоустройству и ты должна прийти сюда озна- озна-
413 назначенное время я тебе дам сразу новое время да это новое время это
414 последний день когда ты должна прийти сюда ты можешь прийти раньше но
415 не позже а то Кела опять прекратит платить пособие и можешь прийти в
416 любое время туда в информационный деск
417 К: Хмм
418 С: И сообщи нам если изменяется адрес и номер телефона и так далее
419 К: Хмм
420 С: Здесь подробнее о том как если собираешься путешествовать
421 К: Хмм
422 С: Скажи если хочешь что я подробнее объясню я сейчас просто и здесь об
423 уровнях финского языка если пойдешь на на наши курсы то тогда надо
424 заполнить это такой такую анкету и ммм здесь важно написать обоснование
425 почему хочешь в этот курс и всю анкету хорошо заполнить и да но как я
426 сказала что наши курсы тебе бесплатны и в это время Кела платит
427 пособие и они на полный день но другие курсы как этот ты можешь пойти но
428 это тебе как хобби ты сама должна платить эти курсы и да но здесь у нас есть
429 tietopalvelupiste на первом этаже там о разных образованиях в Финляндии и
430 профессиональный гайденс для того чтобы выбрать себе профессию и здесь
431 www-сайты для поиска работы другие полезные адреса в Хельсинки и это
432 ммм анкету для Кела это надо заполнить тщательно все и с первого октября
433 пиши каждый день чем ты занималась то есть ммм ты была безработная
434 työtön ка- каждый день это надо ммм отмечать ммм и
435 К: Почему с первого десятого

- 436 С: Потому что тогда ты ммм пришла сюда и заявила что ты хочешь
437 зарегистрироваться безработной
438 К: Так я же седьмого приходила в седьмом месяце
439 С: Да но в этот раз ты ммм сказала что ты не можешь пойти в работу
440 К: --- вы бы мне тогда еще объяснили что если бы вы мне дали
441 бумажку на курсы мне бы ребенка в садик взяли понимаете и и вы мне
442 ничего тогда не сказали и где и кто еще скажет
443 С: Я думала что я объяснила ситуацию
444 К: Вот я тоже так думала вы не ничего не объяснили
445 С: Ммм я не верю
446 К: Ну что не верите как будто я обманула что ли да
447 С: Но это я всегда это объясняю
448 К: Не знаю как объясняли
449 С: Да но я могу спросить ммм как поступить хмм
(Советник выходит. В это время клиент звонит по мобильному телефону. Советник
возвращается и ждет, пока разговор не кончится.)
451 К: Извините
452 С: Ничего да но это это так что только с этого дня можно так ты у меня
453 здесь написано что ты сказала что ты не можешь пойти в работу или курсы и
454 когда снова пришла и сказала что все в порядке то тогда с этого дня можно
455 начинать и это
456 К: Я пришла в том-то и дело что было не все в порядке что у меня деньги
457 сняли не не по закону вообще не по закону
458 С: Но я имела в виду что с ребенком ммм все в порядке и по по закону взяли
459 деньги
460 К: Хмм до какого числа здесь писать эту
461 С: Ммм сейчас постоянно пишешь и до можешь сразу ммм например завтра
462 при принести в Кела и до завтрашнего дня тогда заполнить
463 К: В смысле-то я не поняла здесь так ну вот первое десятого хмм
464 С: Ммм да и сегодня двадцать седьмое
465 К: Хмм
466 С: То есть
467 К: И завтра ммм
468 С: Двадцать восьмое отнести в Кела или сегодня если успеешь
469 К: А куда я принесу так мне не заполнить ничего я не знаю каким образом
470 куда я его дену
471 С: Ммм да все вопросы об этом ты можешь задавать в Кела они тебе помогут
472 К: Там по-русски говорят
473 С: Я не знаю но должно быть так чтобы там кто-нибудь мог помочь
474 К: ---
475 С: И знаешь где находится
476 К: Кто
477 С: Твое Кела
478 К: Ммм
479 С: Здесь адреса и здесь на финском еще от Кела информации да есть ли у
480 тебя какие-то вопросы сейчас еще
481 К: Я хочу переводчика себе
482 С: В следующий раз
483 К: Нет желательно сейчас и заведующего ну кто-нибудь кто постарше
484 С: Да

- 487 К: Чтобы мне объяснили по-нормальному что такое каренсия почему я не
488 имею право на них
- 489 С: Хорошо я думаю что я уже объяснила то но ты не поняла или ммм
- 490 К: Я не согласна просто с этим
- 491 С: Ммм хорошо тогда надо спросить ммм я думаю что ммм вот заведующий
492 не знает русский язык ммм то есть я могу переводить если хочешь если
493 думаешь что я могу говорить по-русски хе хе или как
- 494 К: Не знаю даже
- 495 С: Она свободна сейчас ммм сказала что с ней можно разговаривать
- 496 К: Ну так где куда идти-то
- 497 С: Хорошо
- (Собеседники уходят.)

ПРИЛОЖЕНИЕ II

Список нотационных символов транскрипции

1. Идентификация

Клиентка: идентификация говорящего и реплика

К: идентификация говорящего и реплика

2. Интонация

. просодия завершенности

, просодия продолжения

? просодия апеллятивная

\ интонация нисходящая

/ интонация восходящая

— интонация ровная

В транскрипции выделяются два аспекта интонации: функциональная и фонетическая. Традиционные знаки пунктуации обозначают просодические категории: точка обозначает завершенность высказывания; запятая – незавершенность высказывания; знак вопроса – высказывание с функцией обращения за поддержкой или подтверждением (Макаров 2003: 109).

3. Паузы, скорость речи и громкость голоса

... пауза короткая и долгая

= продолжение без паузы, подхват

не::т удлинение слабое и сильное

нет выделение слабое и сильное

4. Другие символы

хе хе смех

хмм, ммм вокализованная пауза, колебание и т. п.

ра- обрыв слова или фразы

--- неразборчивая речь: слово или фраза

(советник выходит) экстралингвистический комментарий

Принцип транскрипции составлен на основе: Макаров 2003: 117, Seppänen 1997: 22-23.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- БАХТИН 1986: Бахтин, М.М. Проблема речевых жанров. Бахтин, М.М. *Литературно-критические статьи*. М.: Художественная литература, 1986, 428-472.
- БЕЛИКОВ & КРЫСИН 2001: Беликов, В.И., Крысин, Л.Н. *Социоллингвистика*. М.: Российский государственный гуманитарный университет, 2001.
- ЗЕМСКАЯ 2004: Ермакова О.П., Земская, Е.А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога). Е.А. Земская. *Язык как деятельность. Морфема. Слово. Речь*. М.: Языки славянской культуры, 2004 [1993], 601-647.
- КАРАСИК 2004: Карасик, В.И. *Языковой круг: личность, концепты, дискурс*. М.: Гнозис, 2004.
- КРАСНЫХ 2003: Красных, В. В. «Свой» среди «чужих»: миф или реальность? М.: Гнозис, 2003.
- МАКАРОВ 2003: Макаров, М. *Основы теории дискурса*. М.: Гнозис, 2003.
- СТЕПАНОВ 2005: Степанов, А.Д. *Проблемы коммуникации у Чехова*. М.: Языки славянской культуры, 2005.
- GADAMER 2004: Gadamer, Hans-Georg. *Hermeneutiikka. Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa*. Tampere: Vastapaino, 2004.
- NAKULINEN 1997: Hakulinen, Auli. Johdanto. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, Liisa. Tampere: Vastapaino, 1997, 13-17.
- KURHILA 1994: Kurhila, Salla. *Erimielisyys institutionaalisessa keskustelussa*. Pro gradu tutkielma. Helsingin yliopiston Suomen kielen laitos. Helsinki: 1994.
- KURHILA 2003: Kurhila, Salla. *Co-constructing understanding in second language conversation*. Helsinki: Yliopistopaino, 2003.
- PERÄKYLÄ 1997: Peräkylä, Anssi. Institutionaalinen keskustelu. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, Liisa. Tampere: Vastapaino, 1997, 177-203.
- SEPPÄNEN 1997: Seppänen, Eeva-Liisa. Vuorovaikutus paperilla. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, Liisa. Tampere: Vastapaino, 1997, 18-31
- WWW.MOL.FI: На работу в Финляндию? 16.11.2005. (www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/05_esitteet/tme7601ve_finland.pdf).
- БПТ 2005: Omat muistiinpanot tapaamisesta Helsingin työvoimatoimiston maahanmuuttajayksikön työvoimaneuvojien Aila Honkasen ja Olga Kagnan kanssa. 19.9.2005.