

УДК 811.161.1'38

DOI: 10.26456/vtfilol/2021.2.175

## ДИАЛОГИЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОДЧИНЕННОГО КАК ПРЕДМЕТ ЛИНГВИСТИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

**Е.В. Янкина**

Волгоградский государственный технический университет, Волгоград

В статье дано определение диалогического общения пары «руководитель - подчиненный», выделены жанры речи, к которым прибегает руководитель для достижения коммуникативных целей, проанализированы невербальные средства общения, присущие административному дискурсу.

**Ключевые слова:** административный дискурс, диалогическое общение, коммуникативная личность, жанры речи.

Поскольку диалогическое общение – одно из средств построения межличностных взаимоотношений, основывающееся на непосредственных речевых взаимодействиях, оно привлекает исследовательское внимание широкого круга ученых. В научной литературе существуют различные определения диалогического общения. Так, по мнению О.С. Ахмановой, в лингвистике под диалогом понимается разновидность речи, реализующаяся в процессе высказываний собеседников [1]. Ознакомившись с работами ученых-лингвистов, приходим к выводу, что диалог, по сути, рассматривается с точки зрения живой разговорной речи. В филологии диалог рассматривался узко до М.М. Бахтина, которому удалось придать диалогу универсальность. По мысли М.М. Бахтина, диалогические отношения в широком смысле существуют между любыми высказываниями в речевом общении. Согласно концепции М.М. Бахтина текст, рассматриваемый диалогически, существует, соприкасаясь с другим текстом. Вне ситуации общения у текста нет коммуникативных и когнитивных характеристик. Диалогика текста может наблюдаться как результат интеракции говорящего (пишущего), текста и слушающего [2].

Психологический аспект учитывается в определении Е.Н. Румянцевой: «диалог представляет собой активное, обоюдное речевое взаимодействие в случае, если его ведут личности, обладающие определенными интенциями» [8: 189]. К.Б. Свойкин считает, что диалог следует рассматривать как поведенческую модель с определенными характеристиками [9]. Диалог в научной литературе, в основном, определяется как обмен речевыми высказываниями. В Большом энциклопедическом словаре находим такие две разновидности диалога: «1) ...форма устного разговора двух или нескольких лиц, речевая коммуникация посредством обмена репликами. 2) Переговоры, свободный обмен мнениями» [3]. Данное понимание диалога учитывает формальную сторону исследуемого вопроса, наше же исследование сфокусировано на содержательных, сущностных характеристиках. Для нашего исследования актуально понимание диалога как формы взаимодействия межсубъектного характера. Нам близка точка зрения Т.П. Лифинцевой: «...философская концепция диалога предполагает межсубъ-

ектное общение, единение сознания на метафизическом уровне взамен гносеологической структуры “субъект-объект”» [7: 81]. Как следует из данного определения, диалог – это межсубъектное взаимодействие, при котором субъекты влияют друг на друга, а также изменяют самих себя.

Анализ вышеприведенных источников позволяет сделать вывод: будучи высшей ступенью межличностного общения, диалог – это сложное и многоаспектное явление. В данном исследовании, учитывая междисциплинарный характер изучения проблемы диалогического общения, мы рассматриваем диалог как вид межсубъектного общения, характеризующийся специфическими лексическими, грамматическими и интонационными особенностями реплик коммуникантов.

Во многих типах дискурса диалогическое общение будет выступать основной частью. В рамках нашего исследования представляет интерес административный дискурс, а конкретнее – диалогическое общение руководителя и подчиненного.

Вслед за О.А. Евтушенко под административным дискурсом мы понимаем сложную социально-коммуникативную систему, которой присущи характерные для административного стиля общения особенности (коды и субкоды) [4]. Природа административного дискурса определяет его основную задачу, а именно: организовать и реализовать коммуникативно-управленческие функции, то есть подразумевается воздействие на подчиненных со стороны руководителя с определенными целями на текущем и глобальном уровнях. С точки зрения коммуникативистики интересно, что в центре административного дискурса находится управленческое общение, то есть характеристики управленческого общения будут определяющими для административного дискурса. О.А. Евтушенко показано, что, будучи институциональным дискурсом, административный дискурс обладает следующими конститутивными признаками: 1) легитимное общение коммуникантов (руководитель – подчиненный); 2) общение носит властно-подчинительный характер; 3) реализация дискурса происходит через такие базовые функции, как: мотивация, организация, оценка, контроль [4].

Говоря о коммуникативной личности мы, вслед за В.И. Карасиком, имеем в виду «обобщенный образ носителя культурно-языковых и коммуникативно-деятельностных действий, ценностей, знаний, установок и поведенческих реакций» [6:145].

Коммуникативная личность административного дискурса – это личность руководителя, который общается с подчиненными, а также с другими, обладающими разными рангами руководителями. Коммуникативное поведение субъектов административного дискурса определяется различными параметрами, среди которых: ситуативная обусловленность, социальные параметры коммуникантов, их экстралингвистический опыт.

На данном этапе исследования нами проанализированы около 60 примеров диалогического общения руководителей с подчиненными. Источником диалогов послужили современная художественная литература, а также картотека записи устной речи (КЗУР). Анализ показывает, что коммуникативная личность руководителя характеризуется образом властного человека, обладающего всей широтой полномочий и могущего применить их для достижения своих целей с

одной стороны, и образом человека понимающего подчиненных, входящих в их обстоятельства – с другой.

Так, показателен пример, взятый из КЗУР. Руководитель добивается выполнения своего устного приказа, «надавив» на подчиненного:

1) Технический директор и начальник отдела запчастей в крупном дилерском автоцентре:

– *Костя, зайди ко мне.*

*Далее в кабинете:*

– *От головного офиса пришло письмо, что у нас неправильные складские запасы. Надо переделать.*

– *Все складские запасы я рассчитываю с учетом сезонности, колебаний спроса и сроков доставки, а головной офис не учитывает сезонности.*

– *Не делай мне мозги, я не хочу в это вникать. Просто сделай, как я говорю.*

– *Если считать по их расчету, будет не хватать запчастей на складе.*

– *Мне без разницы, иди, сделай, как я говорю, и как хочет головной офис. Я не хочу получать от них подобных писем. Мы поняли друг друга, Костя?*

– *Серега, мы поняли друг друга [5].*

В данном примере руководитель, не вникая в нюансы, добивается от сотрудника выполнения своего распоряжения, которое ему, в свою очередь, продиктовало вышестоящее лицо. Судя по тону общения, коммуниканты состоят в хороших отношениях (общение на «ты», обращение друг к другу по именам), но они участники пары «руководитель – подчиненный», и первым из них власть вербализуется через такие фразы: *сделай, как я говорю*, которая повторяется дважды. В диалоге видно пренебрежение по отношению к аргументам подчиненного (*Не делай мне мозги, я не хочу в это вникать, мне без разницы*), кроме того нежелание понять подчиненного вербализуется с помощью сниженной лексики. Заканчивается диалог вопросом, который не выполняет свою информативную функцию. Руководителю не нужен ответ на свой вопрос, а нужно дать почувствовать подчиненному легкую угрозу: если что-то пойдет не по плану, будут последствия.

Еще один пример показывает, как может быть применена власть руководителя для достижения цели.

2) *Мастер цеха и слесарь в крупном дилерском автоцентре:*

– *Возьми комп и протестируй автомобиль, там ошибка в мозгах.*

– *Колёк, я не умею, я не диагност, а самоучка, и меня не перевели на эту должность*

– *Витя, ты ведь умеешь, иди, сделай, больше некому.*

– *А нормчасы мне закроют как диагносту или как механику?*

– *Как механику, не смогу закрыть как диагносту.*

– *Тогда не пойду.*

– *Тогда вообще не буду давать тебе работу.*

– *Тогда иду уже [5].*

Подчиненный пытается уклониться от выполнения распоряжения, но его начальник проявляет твердость, и, применяя угрозу (*не буду давать тебе работу*), добивается своего.

В нижеследующем диалоге руководитель (директор компании) лоялен с подчиненным (менеджер), несмотря на то, что его поручение не выполнено до конца:

3) – *Сергей, зайдите ко мне.*

– *Присядьте, Сергей. Я вчера поручил вам провести с японцами переговоры по поставке томографов. Также нужно было оформить с ними договор о сотрудничестве. Как мое поручение? Выполнено?*

– *Александр Владимирович, к сожалению, мне удалось только частично выполнить ваше поручение. У нас трудности с достижением соглашения по поводу цены и сроков поставки. После обеда мы снова с японцами встречаемся. Я надеюсь, нам удастся урегулировать все разногласия и подписать договор.*

– *Я вас услышал, Сергей. Прошу вас не затягивать с подписанием договора. В противном случае мы будем несolidно выглядеть перед всем бизнес сообществом, также возможны многомиллионные убытки, если поставки сорвутся.*

– *Я вас понял, Александр Владимирович. Я сделаю все возможное со своей стороны.*

– *Удачи, Сергей [5].*

В данном примере руководитель выясняет интересующие его обстоятельства очень вежливо, выказывая уважение подчиненному (называет его полной формой имени Сергей). Избегая прямого императива, выражает просьбу (*прошу вас*). Соблюдая формулы речевого этикета (*присядьте, Сергей*), начальник считает своим долгом объяснить, почему важно выполнение задания.

В следующем диалоге руководитель очень гибко меняет стратегии достижения цели, не отступая от первоначального намерения:

4) *Разговор главного кладовщика с грузчиками после окончания рабочего дня:*

– *Парни, еще две машины надо разгрузить.*

– *Ты че, мы устали, и так втроем вместо семерых разгрузили всю партию, уже время домой идти.*

– *Сегодня крайний рабочий день, нельзя машину оставлять на завтра, на следующую смену.*

– *Пусть об этом думают директора, нам по фиг.*

– *Если разгрузите, я вам по ящику пива на брата покупаю.*

– *О-о-о-о, это другой разговор, так мы согласны, пошли [5].*

Понимая своих подчиненных, принимая во внимание их состояние после рабочей смены, а также тот факт, что смена закончена, руководитель добивается своего, молниеносно придумав решение проблемы, не привлекая к развитию ситуации вышестоящих лиц. Опыт, вероятно, подсказывает кладовщику, что стоит замотивировать людей, а не, например, напугать увольнением.

Диалоги 1, 2, 4 интересны также тем, что руководители, достигая поставленных ими целей, не требуют соблюдения этикетных формул обращения к начальству. Более того, подчиненные фамильярны. Обращение к вышестоящему по должности с использованием стилистически сниженных форм имени (диалог 1: Серёга, диалог 2: Колёк) и употребление разговорной сниженной лек-

сики подчиненными (диалог 4: ты че, нам по фиг, пошли) не принадлежат официальной коммуникации. Стилистически они добавляют экспрессии, но не препятствуют достижению коммуникативных целей.

Ситуативная обусловленность коммуникации руководителя с подчиненными также ярко проявляется в административном дискурсе. Являясь лицом официальным, руководитель вынужден соблюдать некоторые формальные гласные или негласные правила общения, характерные для общения в паре «руководитель – подчиненный».

*– Татьяна Павловна и Ирина Николаевна, зайдите ко мне в кабинет на минуточку [5].*

Так, по имени и отчеству, на «вы», обращается руководитель к подчиненным при всех. Далее общение продолжается в кабинете при закрытых дверях:

*– Как же я рада вас видеть, девочки мои! Танечка, Ирочка, я скучала! Рассказывайте, как дела [5].*

Тон общения меняется. Официальность уступает место проявлению дружеских чувств. В речи появляется уменьшительно-ласкательные имена (Танечка, Ирочка), а также неформальное обращение «девочки мои».

Анализ административного дискурса позволяет выделить жанры речи, к которым прибегает руководитель, достигая тех или иных целей. Жанровое разнообразие очень велико. Так, О.А. Евтушенко выделяет такие жанры, как: «совещание», «приказ», «распоряжение», «указание», «постановление», «решение», а также оценочные жанры «поощрение», «похвала», «порицание», «разнос», «конструктивная критика», «взбучка» [4]. В рамках нашего исследования диалогического общения руководителя и подчиненного особенно интересны именно оценочные жанры.

Предлагая повышение сотруднице офиса, начальник прибегает к речевому жанру похвалы:

*– Вы хороший работник, Элеанор... за девять лет вы ни разу не брали больничный и не истратили все положенные дни отпуска. Это свидетельствует о вашей преданности делу. Такое в наши дни не часто встречается [12].*

Руководитель дает положительную оценку деятельности подчиненной, рассчитывая вызвать ее положительную эмоциональную реакцию и, таким образом, добиться желаемого – закрыть освободившуюся вакансию.

Также отметим в административном дискурсе наличие не прямых способов выражения коммуникативных смыслов, которые требуют от адресата некоторых интерпретативных усилий. В следующем примере руководитель напрямую не проводит оценку деятельности сотрудника, однако, в ходе интерпретации становится понятно, что подчиненного хвалят:

*– Боб [руководитель], разве вы не хотите, чтоб я вернулась? – спросила я, осмеливаясь пошутить.*

*Он фыркнул.*

*– Да без вас, Элеанор, здесь все разваливается!...*

*Я улыбнулась и, должна признать, испытала что-то вроде гордости от того, что коллеги так плохо справлялись с работой в мое отсутствие [12].*

Осмысление не прямой похвалы вызвало у адресата ожидаемую реакцию на похвалу: сотрудница ощутила нужность своей работы.

В ходе исследования выявляется также еще один оценочный жанр административного дискурса – комплимент.

*Боб [руководитель] вызвал меня к себе в кабинет. Когда я вошла, он уставился на меня. Я не могла понять почему.*

*– Ваши волосы! – в конце концов сказал он, будто угадав ответ на вопрос.*

*– С ними что-то не так?*

*– Нет-нет, все в порядке. Они... они выглядят здорово, – сказал он, улыбаясь и кивая.*

*На секунду повисла неловкая пауза. Мы оба не были привычны к ситуации, когда Боб комментирует мою внешность [12].*

Будучи фатическим жанром речи, комплимент, прежде всего, направлен на установление контакта, который подготовит более содержательное общение. Преодолев первичное чувство неловкости, адресат в дальнейшем выразил готовность конструктивно общаться.

При анализе коммуникации руководитель – подчиненный в сферу нашего внимания попал также жанр «благодарность». В личном сообщении заведующего кафедрой благодарит подчиненных за проделанную работу:

*Дорогие мои девочки! Спасибо за отличную организацию и проведение экзамена в группе второго курса! За ваши идеи, ваш труд и великолепное претворение задуманного! [5].*

В групповом чате кафедры руководитель считает нужным выразить благодарность таким образом:

*Привет, мои дорогие преподаватели. Хочу сказать, что вы все большие молодцы! Спасибо вам за ваш прекрасный труд, за вашу супер ответственность и поддержку! Говорят, друг познается в беде. Я благодарна вам за то, что в действительно сложный для всех период, мы - вместе! [5].*

В обоих примерах, с одной стороны, положительно оценивается деятельность сотрудников, с другой стороны, мы распознаем благодарность в данных примерах вследствие наличия слов-маркеров жанра: спасибо, я благодарна. Эпитеты (*отличная организация, великолепное претворение, прекрасный труд, супер ответственность*), а также многочисленное использование восклицательных предложений придают фразам яркость, усиливают эффект положительной оценки. Поскольку оба сообщения – часть диалогического общения, интересна реакция адресатов, которые высказывают ответную благодарность: «Спасибо за теплые слова!», «Спасибо за приятные слова! Мы старались», «Спасибо! Приятно».

При описании диалогического общения в административном дискурсе имеет смысл интерпретация невербального поведения. Значимость невербальных элементов в коммуникации пары руководитель – подчиненный может быть сравнима со значимостью вербальных компонентов. Правильная интерпретация

невербального посыла помогает собеседникам верно распознать намерения партнёра по общению, избежав при этом конфликтных ситуаций и успешно осуществив тактики, способствующие достижению коммуникативной цели. Так, руководитель, желая приободрить и утешить подчиненную после долгой болезни, совершает последовательность действий, направленную на подкрепление вербальных коммуникативных средств.

*Боб [руководитель] встал, поцеловал меня в щеку и обнял, прижавшись своим круглым животиком, от чего мне захотелось засмеяться. Потом похлопал по спине. Все происходящее меня страшно смуцало, но и очень умиляло.*

*Боб взялся хлопотать, налил мне чая и предложил печенья, чтобы я чувствовала себя комфортно [12].*

Лексически невербальные средства выражения поддержки в данном примере описаны так: поцеловал в щеку, обнял, похлопал по спине, налил чая, предложил печенья.

Другой пример подкрепления вербальных средств невербальными.

*Абакумов [руководитель] не то что улыбнулся, но выразилась в его лице какая-то симпатия к генералу. Таким был и сам Абакумов, когда выдвигался, – беззаветно готовый рубить в крошку всякого, на кого покажут. Всегда симпатичен тот младший, кто похож на тебя.*

*– Молодец! – одобрил он. – Так и надо рассуждать! Интересы государства! – а потом остальное. Верно? [10]*

В данном диалоге похвала сопровождается таким невербальным средством, как мимика. Хотя мимические изменения автору трудно описать, они достаточно точны, чтоб выразить симпатию подчиненному. Значимым в интерпретации коммуникативных смыслов является взгляд субъект административного дискурса:

*И, под взглядом министра [руководитель] почувствовав неразрываемую стяжку петли на своей шее, Яконов [подчиненный] преодолел жалкий страх и бессознательно ахнул:*

*– Месяц еще! Еще один месяц! До первого февраля!*

*И просительно, почти по-собачьи смотрел на Абакумова [10].*

По реакции адресата следует заключить, что взгляд начальник был особенно выразителен, именно невербалика в этом диалоге так усилила приказ руководителя, что, даже осознавая всю его невыполнимость, подчиненный обещает все выполнить через месяц.

В произведении А.И. Солженицына находим отрывок, подбор лексики в котором свидетельствует о том, с каким упоением руководитель нападает на подчиненных.

*Когда их вызвали к министру второй раз – случилось непоправимое. Было ощущение, что рухнули все привычные прикрывающие потолки. Абакумов [руководитель] метался красным зверем. Он наступал на них, разгонял их по кабинету, мотюгался, плевал – едва что мимо них, и, не соразмерив тычка кулаком к лицу Яконова, с очевидным желанием причинить боль, зацепил его мягкий белый нос, и у Яконова пошла кровь [10].*

Анализ показывает преобладание отрицательной лексики, направленной на применение силы, брани по отношению к подчиненным. Действия, которые сопутствовали данному состоянию, свелись к следующим: метался, наступал, разгонял, матюгался, плевал, зацепил нос (кулаком).

Руководитель может испытывать удовольствие от замешательства и униженности подчиненных, вводя их в это состояние, пользуясь административным превосходством, оставаясь, однако внешне в рамках официоза.

*– Мы познакомились с вашим письмом – монархически произнес партийный начальник.*

*И звук голоса, и едва заметная брезгливость в лице давали понять, то дело проиграно. Начальник замолк, сделав ледяную паузу [11].*

Таким образом, проведенный нами анализ позволяет дать следующее определение. Диалогическое общение руководителя и подчиненного – это вид межсубъектной коммуникации, обладающий специфическими лексическими, стилистическими чертами, и выражающийся определенными речевыми жанрами (оценочными в том числе). При этом коммуникативная личность руководителя имеет ряд особенностей и характеризуется в ряде случаев образом начальника, обладающего властью и всей широтой полномочий, могущих быть примененными для достижения целей. В других случаях коммуникативная личность описывается с помощью образа человека, понимающего подчиненных, идущего им навстречу.

#### **Список литературы**

1. Ахманова О.С. Словарь лингвистических терминов: О.С. Ахманова. М.: Сов. энциклопедия, 1966. 606 с.
2. Бахтин М.М. Проблема текста. Заметки 1959–1961 гг. /М.М. Бахтин // Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1986. С. 297–325, 421–423 (прим.).
3. Большой энциклопедический словарь: М.: Больш. Рос. Энцикл. 1998. 509 с.
4. Евтушенко О.А. Административный восторг: эмоциональный аспект административного дискурса / О.А. Евтушенко // Вестник ЮУрГУ. Серия «Лингвистика». 2015. Т. 12, № 3. С. 5–9.
5. Картотека записи устной речи.
6. Карасик В.И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В.И. Карасик – Волгоград: Перемена, 2002. 288с.
7. Лифинцева Н.И. Философия диалога М. Бубера / Н.И. Лифинцева. М.: ИФРАН, 1999. 133 с.
8. Румянцева, Е.Н. Диалогическое общение как объект лингвистического исследования / Е.Н. Румянцева // Ученые записки Орловского государственного университета. 2015. №1 (64) С. 189–191.
9. Свойкин К.Б. Диалогика научного текста: курс лекций / К.Б. Свойкин. Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2006. 148 с.
10. Солженицын А.И. В круге первом: [роман] / А.И. Солженицын. Москва: Издательство АСТ, 2016. 832 с.
11. Улицкая Л.Е. Казус Кукоцкого [роман] / Л.Е. Улицкая. Москва: Издательство АСТ, Редакция Елены Шубиной, 2015. 511 с.



12. Ханимен Г. Э. О. в полном порядке: [роман] / Гейл Ханимен; [пер. с англ. В. Липки]. Москва: Издательство АСТ, 2019. 416 с.

**DIALOGIC COMMUNICATION BETWEEN ADMINISTRATIVE  
MANAGERS AND EMPLOYEES AS AN OBJECT OF LINGUISTIC  
RESEARCH**

**E.V. Yankina**

Volgograd State Technical University, Volgograd

The article gives a definition of dialogical communication between an administrative manager and employees, highlights the genres of speech that are used to achieve communicative goals. The paper provides analysis of the non-verbal means of communication inherent in administrative discourse.

**Keywords:** *administrative discourse, dialogical communication, communicative personality, speech genres.*

*Об авторе:*

ЯНКИНА Елена Владимировна – ст. преподаватель кафедры «Иностранные языки», Волгоградский государственный технический университет, [scheretovaelena@mail.ru](mailto:scheretovaelena@mail.ru)