

ХЕЛЬСИНКСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

«Вставляйте карточку»
Употребление императивов 2 лица
продавщицей в книжном магазине
Конверсационный анализ

«Vstavljajte kartočku»
Upotreblenie imperativov 2 lica prodavščicej v knižnom magazine
Konversacionnyj analiz

(«Laita kortti»
Myyjän toisen persoonan imperatiivit kirjakauppavuorovaikutuksessa
Keskustelunanalyttinen tutkimus)

Suvi Kaikkonen
Pro gradu -tutkielma
Venäjän kieli ja kirjallisuus
Nykykielten laitos
Helsingin yliopisto
Syksy 2015

Оглавление

1	Введение.....	5
1.1	Материал исследования.....	5
1.2	Цели и задачи исследования.....	6
1.3	Метод и теория.....	7
1.4	Структура работы.....	8
2	Императив в русском языке.....	8
2.1	Парадигма русского императива.....	9
2.2	Значения императивных форм.....	12
2.2.1	Употребление императивных форм в речевых актах и разграничение объекта исследования.....	12
2.2.2	Категориальное значение императива и его расширение.....	14
2.2.3	Значения императива, общие с индикативом.....	15
2.2.4	Свойственные императиву видовые значения.....	16
2.3	Категория вежливости.....	19
2.4	Исследование употребления императивов в устном взаимодействии.....	20
3	Конверсационный анализ и институциональное общение.....	23
3.1	Построение значений в сотрудничестве собеседников.....	25
3.1.1	Говорящий и реципиент.....	26
3.2	Организация смены ролей собеседников.....	27
3.3	Секвенциальная организация разговора.....	28
3.3.1	Основная единица разговора.....	31
3.3.2	Смежная пара.....	31
3.3.3	Секвенциальная импликация.....	33
3.3.4	Преференциальная организация.....	34
3.4	Институциональное общение.....	36
3.4.1	Признаки, характеризующие институциональное общение.....	37
4	Представление эмпирического материала.....	39
4.1	Качество и объем материала.....	40
4.2	Обработка материала.....	41
4.3	Этические вопросы и вопросы валидности и надежности материала.....	44
5	Анализ материала.....	45
5.1	Вопросы, остающиеся за пределами анализа.....	46
5.2	Императивы, обозначающие начало очередной фазы действия в рамках главного действия секвенции.....	47
5.2.1	Императивы-сигналы НСВ, обозначающие момент приступа к действию.....	47
5.2.1.1	Императивы-сигналы при оплате карточкой: <i>вставляйте карточку</i>	47
5.2.1.2	Императивы-сигналы при протягивании чего-то клиенту: <i>держите</i>	52
5.2.1.2.1	Синхронные императивы-сигналы при протягивании чего-либо.....	53
5.2.1.2.2	Отсроченные императивы-сигналы при протягивании чего-либо.....	54
5.2.1.2.3	Интонация как знак ориентации продавщицы на определенную фазу действия.....	58
5.2.1.3	Некоторые выводы из императивов-сигналов, обозначающих момент приступа к действию.....	61
5.2.2	Императивы-просьбы СВ, начинающие совершение фазы главного действия секвенции.....	63
5.2.2.1	Императивы-просьбы, начинающие первую фазу действия новой секвенции: <i>так посмотрите их пожалуйста</i>	63
5.2.2.2	Императивы-просьбы, начинающие очередную фазу действия внутри секвенции: <i>скажите вашу фамилию</i>	67
5.2.2.3	Некоторые выводы из императивов-просьб, начинающих совершение фазы главного действия секвенции.....	68

5.3 Императивы СВ и НСВ, управляющие проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия.....	70
5.3.1 Императивы-интервенции: <i>не забывайте свою машину</i>	71
5.3.2 Императивы СВ, показывающие выход из тупика: <i>проверьте дома</i>	77
5.3.3 Императивы условного сигнала НСВ: <i>если что спрашивайте</i>	81
5.3.4 Императивы — ответы на вопросы клиента: <i>смотрите вот здесь</i>	83
5.3.5 Императивы избежания конфликта СВ: <i>посмотрите сами</i>	85
5.3.6 Некоторые выводы из императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия.....	87
5.4 Императивы-прощания НСВ: <i>приходите еще раз</i>	89
6 Итоги.....	91
6.1 Функции императива в книжном магазине.....	91
6.2 Признаки, характеризующие функциональные классы императива	92
6.3 Выбор вида у императивов.....	98
6.4 Распространенное употребление императивов в русском языке	99
7 Заключение.....	101
7.1 Вопросы для дальнейшего исследования	103
Список использованной литературы.....	107
Приложения... ..	113

Список графиков

График 1: Деление секвенции оформления заказа на фазы действия.	30
График 2: Содержательная и организационная структура секвенции.	31
График 3: Порядок действий в примере (12), синхронный императив-сигнал при протягивании чего-либо.....	54
График 4: Порядок действий в примере (13), отсроченный императив-сигнал при протягивании чего-либо.....	55
График 5: Деление императивов-просьб на основе их близости к вопросам по функции.	69
График 6: Темпоральная позиция императивов условного сигнала по отношению к потенциальному моменту выполнения условия.	81
График 7: Распределение императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия, по отношению к реализации проблемы.....	88

Список таблиц

Таблица 1: Императивная парадигма русского языка согласно Храковскому и Володину (1986: 123–124).....	10
Таблица 2: Императивная парадигма в эмпирическом материале настоящей работы.....	11
Таблица 3: Признаки императивов НСВ и СВ.....	19

Таблица 4: Распределение разговоров продавщиц с разными клиентами.	40
Таблица 5: Фоновые данные клиентов согласно запросу.	41
Таблица 6: Императивные конструкции в речи продавщиц.	42
Таблица 7: Взаимоотношения между функциональными классами императива и секвенциями разговора.....	95
Таблица 8: Признаки, по которым функциональные классы императива различаются.	96
Таблица 9: Распределение императивов по виду глагола.	99
Таблица 10: Распределение императивов и их частотности по продавщицам и проведенным ими разговорам.....	101
Таблица 11: Распределение предложений с модальным глаголом и без него.....	104

1 Введение

Настоящая работа посвящена исследованию употребления императивов в устной русскоязычной речи. Исследуемая нами речь записана в естественных коммуникативных ситуациях в книжном магазине «Руслания»¹. Разговоры между продавщицей и клиентом исследуются с применением метода разговорного анализа.

Наш интерес к изучению реального человеческого взаимодействия возник несколько лет назад, когда мы столкнулись со сборником научных статей, предметом которого было общение, имеющее место в R-киосках в разных регионах Финляндии (см. Lappalainen & Raevaara 2009). Изучение спонтанного разговора и метод разговорного анализа показались нам интересными. Когда выбор темы собственной дипломной работы стал актуальным, мы начали думать о возможностях осуществления подобного исследования. В этих целях мы стали искать публичное место, где общаются на русском языке, и обратились к «Руслании», русскоязычному книжному магазину, расположенному в городе Хельсинки. К нашей радости, нам разрешили записывать видеочамерой разговоры на кассе между продавщицами и клиентами, конечно же, с личного разрешения каждого из них.

Конversationный анализ до сих пор относительно мало применяется к русскому языку, и большая часть исследований с его применением опубликована вне России (см., например, Пауккери 2006; Bolden 2011, 2012; Furmann 2013). Носители русского языка, живущие в Финляндии, в последнее время привлекают внимание исследователей, но их речь пока крайне мало изучается с применением данного метода.²

1.1 Материал исследования

Материал настоящей работы состоит из 58 записанных на кассе книжного магазина «Руслания» разговоров. Из них 56 являются чисто русскоязычными, а в двух используются и русский, и финский языки. В разговорах участвуют клиенты и четыре продавщицы. Материал был собран в 2014 году и его общая продолжительность 3

¹ Мы хотим выразить свою искреннюю благодарность персоналу и клиентам русскоязычного книжного магазина Хельсинки «Руслания». Вы сделали данное исследование возможным. Большое спасибо!

² Единственной подобной работой, насколько нам известно, является дипломная работа Тюрин (2015), изучавшей термины, использованные клиентом и сотрудником в разговорах офиса КЕЛА.

часа 24 минуты. Видеозаписи были прослушаны нами дважды и аннотированы по нескольким параметрам. Затем были сформулированы исследовательские вопросы, и материал был частично расшифрован, то есть превращен в письменную форму в соответствии с принципами разговорного анализа.¹ Подробнее материал исследования будет рассматриваться в главе 4.

1.2 Цели и задачи исследования

Предмет исследования был выделен только после того, как материал был тщательно обработан. Благодаря сессии, где часть материала была подробнее рассмотрена вместе с научным руководителем настоящей работы, стали возникать конкретные исследовательские вопросы, связанные с языковой деятельностью продавщицы, с тем, как она «исполняет» свою роль, осуществляет с помощью языка свою институциональную задачу в магазине. Объектом исследования были выбраны императивные конструкции, употребляемые продавщицей. По грамматическим признакам были выделены следующие группы императивов:

- 1) императивы 2 лица (*смотрите*);
- 2) императивы 1 лица мн. ч, или императивы совместного действия (*давайте посмотрим, пойдём*);
- 3) императивы первого лица ед. ч. (*давайте я вам покажу*).

Из данных групп мы решили исследовать императивы 2 лица.² Нередко в литературе встречается мнение, что императив 2 лица направляется «сверху вниз» (см., например, Ратмайр 2012: 363–364) и таким образом отражает иерархическое отношение между собеседниками. Кроме того, считается, что императив 2 лица чаще всего используется для приказа, и поэтому в нем ощущается грубый оттенок (см., например, Lauranto 2014: 9). Нам хотелось выяснить, в каких функциях императивы используются в разговорах, записанных нами. У нас два исследовательских вопроса:

- 1) В каких ситуациях речевого взаимодействия с клиентом продавщица употребляет императивы 2 лица?
- 2) Какие функции они выполняют в данных ситуациях?

¹ Кроме некоторых исключений, нотационные символы в данной работе такие же, как у Пауккери (2006: 205), см. приложение 1.

² Императивы совместного действия и императивы 1 лица будут рассматриваться лишь поверхностно в разделе 7.1.

1.3 Метод и теория

Как мы заметили в предыдущем разделе, в настоящей работе нет заранее сформулированных гипотез, а только исследовательские вопросы. Это обусловлено методом, выбранным нами. Конверсационный анализ, как отмечает Исупова (2002: 37), «следует за данными, т. е. анализ базируется на эмпирии без привлечения гипотез». Данный метод является средством подробного изучения взаимодействия между людьми. С его помощью можно раскрыть такие особенности повседневного общения, которые часто остаются незаметными. Относительно нашего материала это может быть, например вопрос, почему говорящий выражает какое-либо положение дел формой императива (*вставляйте карточку*), а не, например, предложением с модальным словом (*теперь вы можете вставлять карточку*)? Случайно ли это или каким-то образом обусловлено контекстом разговора? В классической работе, выполненной в рамках конверсационного анализа, "Opening up closings" Щеглофф и Сакс (Schegloff & Sacks 1973: 299) пишут, что релевантным вопросом на каждом шагу разговора является «why that now»? Почему именно то, что было сказано, было сказано, и почему именно здесь, а не в каком-нибудь другом месте разговора?

Конверсационалисты убеждены, что повседневное общение является не хаотичным, а организованным до последней детали. Как отмечает Исупова (2002: 37, см. также Raevaara et al. 2001: 15), данный порядок в организации деталей повседневной речи существует не только для исследователей, а прежде всего для самих собеседников. Форма каждой реплики, например употребление императива, тонким образом обусловлена контекстом разговора.

В методе конверсационного анализа подчеркивается, во-первых, *индексность* языка: высказывания обретают полный смысл только в своем актуальном контексте (Исупова 2002: 34). Например то, почему продавщица в некотором месте употребляет императив, невозможно понять, не зная, что было сказано до этого, как и кем оно было сказано и о чем идет речь (Raevaara et al. 2001: там же). Во-вторых, подчеркивается *рефлексивность* языка. Рефлексивность означает постоянное сопоставление того, что делается, с тем, как это описывается (Исупова 2002: там же). То, что говорящий высказывает, отражает его понимание, его интерпретацию того, что происходит в разговоре в настоящий момент. Например, в нашем материале употребление императива отражает понимание продавщицей того, что она ответственна за то, что какая-то проблема в разговоре будет решена. Таким образом, употребление императива становится описанием данной ситуации.

Как уже было отмечено, эмпирический материал настоящей работы был записан в книжном магазине, т. е. в месте, где общение характеризуется институциональностью. Это важно принимать во внимание в исследовании. По Перякюля (Peräkylä 1997: 177–178), под термином «институциональное общение» понимается общение, при помощи которого собеседники решают особые *задачи*, связанные с целью функционирования какого-либо учреждения. Задача книжного магазина — быть местом, где осуществляется покупка и продажа книг. Это отражается в разговоре таким образом, что он по большей части целенаправлен и в нем выражаются институциональные *роли* продавца и покупателя (Raevaara et al. 2001: 17, 29). Подробнее методологические основы данной работы будут обсуждаться в главе 3.

Теория данной работы касается, преимущественно, исследования императивных конструкций. Императивы русского языка являются предметом многих научных работ, их формы, семантика и прагматика широко изучены. Метод конверсационного анализа к ним, насколько нам известно, не применялся. Что касается материалов, использованных в исследовании императивов, они не представляют собой естественный разговор, а состоят, в основном, из текстов художественной литературы и типовых примеров (Ogiermann 2009a: 194–195). Они, конечно, тоже отражают конвенции реальной речи, но в то же время не охватывают всех значений, придаваемых императивным конструкциям в живых ситуациях языкового взаимодействия. Подробнее теоретические основы данной работы будут обсуждаться в главе 2.

1.4 Структура работы

Настоящая работа организована следующим образом: в этой главе была представлена основная идея работы. Теоретические основы, касающиеся исследования императивов, приводятся во второй главе. В третьей главе представлен конверсационный анализ как метод исследования институционального общения. В четвертой главе предъявляется собранный нами эмпирический материал. Пятая глава посвящена анализу материала. В шестой главе подводятся итоги анализа. Выводы и идеи для будущего исследования излагаются в седьмой главе.

2 Императив в русском языке

В этой главе мы будем рассматривать предмет нашего исследования, императивные конструкции русского языка. Сначала мы выясним, какова парадигма императива и

как ее можно описать. Для этой цели будут сопоставлены как грамматический и семантический, так и прагматический подходы к классификации русского императива.

2.1 Парадигма русского императива

В настоящей работе рассматриваются императивные конструкции речи продавщиц книжного магазина, отличающиеся друг от друга как по форме, так и по семантике. Поэтому важно определить содержание императивной парадигмы в русском языке. Относятся ли к ней только выражения типа *смотрите* или в нее можно включить также высказывания типа *пойдемте* и *давайте оформим заказ* или даже типа *давайте я проверю?* Перед тем как ответить на эти вопросы, необходимо рассмотреть, что такое императив.

Общетеоретические работы и описательные грамматики конкретных языков традиционно рассматривают императив как один из членов категории наклонения¹ (Храковский & Володин 1986: 8). Различные формы императива составляют императивную парадигму. В рамках данной работы мы понимаем императив согласно Храковскому и Володину (1986: 120–125), которые предложили самое широкое представление о парадигме императива в русском языке (ср., например, Бирюлин 1994: 183–184; РГ-80: 620–625). Они (там же) придерживаются функционального подхода. В нем предполагаются «минимальные формальные требования к словоформам, включаемым в парадигму императива». Таких требований два:

- 1) Словоформы должны регулярно образовываться от глагольных лексем, которые по своей семантике допускают их образование.
- 2) Словоформы должны опознаваться в контексте как формы, имеющие императивное значение.

В таблице (1) представлена вся императивная парадигма по представлению Храковского и Володина (там же). Зафиксированные в нашем материале формы выделены жирным шрифтом.

¹ Русская грамматика (РГ-80: 618–619) определяет наклонение как систему «противопоставленных друг другу форм, выражающих отношение действия к действительности и имеющих значения реальности (изъявительное наклонение), побуждения (повелительное наклонение) или предположительности (сослагательное наклонение)».

Таблица 1: Императивная парадигма русского языка согласно Храковскому и Володину (1986: 123–124).

Группа	Формы единственного числа		Формы множественного числа	
	НСВ	СВ	НСВ	СВ
I – Императивы 2 л.	<i>пой</i>	<i>спой</i>	<i>пойте</i>	<i>спойте</i>
II – Императивы совместного действия	<i>давай (будем) петь</i>	<i>давай споем</i>	<i>будем петь; будемте петь; давайте будем/те петь; идем</i>	<i>споем; споемте; давайте спо- ем</i>
II – Императи- вы 3 л.	<i>пусть/пускай (он/она) поет</i>	<i>пусть/пускай (он/она) споет</i>	<i>пусть/пускай (они) поют</i>	<i>пусть/пускай (они) споют</i>
IV – Императи- вы 1 л. ед. ч.	<i>дай/давай буду петь; буду петь</i>	<i>дай/давай спою; спою</i>	<i>дайте/давайте буду петь</i>	<i>дай- те/давайте спою</i>

Как представлено в таблице (1), в парадигму включаются как синтетические, так и аналитические формы императива, формы 1, 2 и 3 лица в единственном и множественном числах, также как и формы СВ и НСВ. Многообразие парадигмы обусловлено ориентацией на значение. В ней вмещаются все формы, выражающие категориальное значение данной парадигмы, побуждение к действию,¹ которое определяется как «адресованное слушающему прямое волеизъявление говорящего относительно выполнения называемого действия». В данном представлении безразлично, кто будет исполнителем предписанного действия, реципиент², сам говорящий, лицо, не участвующее в разговоре, или какая-либо комбинация перечисленных лиц.

Императивы 2 лица, предмет нашего исследования, бесспорно императивные. Как отмечает Храковский (1999: 248), императивы 2 лица, по сути дела, единственные императивные формы, которые все русисты включают в императивную парадигму. По Айхенвальд (Aikhenvald 2010: 3), императив 2 лица, направленный одному только человеку, является самой фундаментальной (канонической) формой императива в языках мира. Часто императивы 2 лица отличаются от остальных императивов по своей форме. Например, они редко выражаются аналитическими формами. Относительно русского языка замечание Айхенвальд оправдано, так как формам 2 лица свойственна как семантическая, так и морфологическая однотипность (Хра-

¹ Ср. с представлением авторов «Русской грамматики» (РГ-80: 620–625): кроме категориального значения побуждения, они выделяют специальные, основанные на категориальном значении, но не однозначно императивные формы повелительного наклонения, выражающие желательность, долженствование и т. п. значения. В рамках данной работы нам, однако, интересны только формы, выражающие побуждение к действию.

² Определение понятия реципиента см. раздел 3.1.1.

ковский & Володин 1986: 109): они синтетические по форме и не выражают рода и временных отношений. Сверх того, подлежащее в них чаще всего выражено только имплицитно.

Примечание. Более спорными как члены императивной парадигмы являются частотные в нашем материале, но оставленные вне главного внимания синтетические и аналитические формы т. н. совместного действия. Айхенвальд (Aikhenvald 2010: 397) отмечает, что форма 1 л. мн. ч. оказывается самой частотной неканонической формой императива в языках мира. В русском языке особенность данных форм заключается в том, что кроме форм типа *поедемте* все формы имеют омонимические формы в изъявительном наклонении (Храковский & Володин, 1999: 110).

То же самое можно сказать о многих формах 1 л. ед. ч., из которых в нашем материале частотен тип *давайте я покажу*. В отличие от многих исследователей, Храковский и Володин (там же: 115-119, 124) включают данную форму (правда, без местоимения *я*) в императивную парадигму вместе с некоторыми сходными формами 1 л. ед. ч. типа *спою, буду неть, дай(те) спою, дай(те)/дай(те) буду неть*. По мнению Айхенвальд (Aikhenvald 2010: 397), формы 1 л. ед. ч. самые отдаленные от ядра императива.

Рассмотрим теперь императивную парадигму в рамках эмпирического материала настоящей работы. В нее включены все зафиксированные в материале морфологические императивы независимо от того, как сильно они выражают императивное значение побуждения. Парадигма представлена в таблице (2).

Таблица 2: Императивная парадигма в эмпирическом материале настоящей работы

Член парадигмы	Пример	Количество у продавщиц	Количество у клиентов
Императивы 2 л.	<i>Скажите</i>	93	27
Императивы совместного действия с частицей <i>давайте</i>	<i>Давайте посмотрим</i>	9	2
Императивы совместного действия без частицы <i>давайте</i>	<i>Сейчас посмотрим</i>	13	0
Императивы 1 л. ед. ч.	<i>Давайте я покажу</i>	15	1
Всего		130	30

Примечательно, что императивная парадигма в нашем материале значительно более редуцирована по сравнению с парадигмой Храковского и Володина (1986: 123–124). Можно сделать вывод, что институциональное взаимодействие в книжном магазине между продавщицей и клиентом представляет собой специфический контекст, где одни императивные формы требуются чаще других. Важно также иметь в виду, что

в пределах данной работы мы исследуем не все зафиксированные в нашем материале и представленные в таблице (2) морфологические императивы. К вопросам разграничения объекта исследования мы вернемся ниже.

2.2 Значения императивных форм

Категориальным значением повелительного наклонения «Русская Грамматика» (РГ-80: 619) называет значение побуждения к действию, т. е. «представление действия как требуемого, к которому побуждает кого-либо говорящий». Данное представление разделяется авторами всех прочитанных нами научных работ, посвященных императиву (см., например, Venacchio 2010: 31; Филатова 2002; Бирюлин 1994: 9; Храковский & Володин 1986: 12–13; Падучева 1996: 66). Значение императива 2 лица Лауранто (Lauranto 2014: 11) формулирует так: «я, как говорящий, хочу, чтобы ты, как реципиент, сделал или не сделал что-либо».

2.2.1 Употребление императивных форм в речевых актах и разграничение объекта исследования

Теория речевых актов (speech act theory) — одна из самых ранних касающихся дискурсивной деятельности теорий. Основы теории были заложены в монографии "How to do things with words", написанной логиком Дж. Остином (Austin 1975). Главная идея теории заключается в том, что человек, производя высказывание в ситуации коммуникации, совершает некоторые действия. В теории речевых актов нас интересует, в каких актах речи используются императивные конструкции и может ли понимание речевых актов помочь разграничить, какие употребления императива включить в работу, а какие нет.

В теории речевых актов в одном и том же действии выделяется как минимум три разных акта. Самым простым из них является локутивный акт, сводящийся к речепроизводству как таковому. Центральным актом в теории считается иллокутивный акт, соотносящийся с коммуникативной интенцией говорящего и совмещающий целенаправленность с выражением пропозиции. Перлокутивный акт, в свою очередь, заключается в результате речевого воздействия, иными словами, в понимании сказанного реципиентом в функции, предписанной говорящим. (Austin 1975, см. также Макаров 2003: 162–164.) В работе Баха и Харниша (Bach & Harnish 1979: 39–55) выделяются четыре коммуникативных типа иллокутивных актов:

- 1) Констативы;
- 2) Директивы;
- 3) Комиссивы;
- 4) Межличностные социальные формулы.

В этой классификации нам интересны преимущественно директивы. Директивы выражают отношение говорящего к какому-либо действию, выполнения которого он ожидает от реципиента. Кроме того, они передают интенцию говорящего, чтобы его высказывание было воспринято реципиентом как повод для действия. В силу своей обширности и разнообразия, класс директивов вмещает в себя различные по семантической структуре типы высказывания: requestives (просьбы), questions (вопросы), requirements (требования), prohibitives (прохибитивы), permissives (пермиссивы) и advisories (советы). (Bach & Harnish 1979: 41.)¹ Данные акты речи выражаются, в частности, императивами. Подавляющее большинство императивов в нашем материале употреблены в директивных актах речи, в особенности в функции просьбы, например, *так посмотрите их пожалуйста чтобы не был- дв- вот это двойников у вас*, вопроса, например, *скажите пожалуйста вашу фамилию* и совета, например, *прочитайте на сайте sony ru, думаю что там будет*.

Однако не все морфологически императивные конструкции в нашем материале выражают директивное значение. Помимо императивов-директивов, в материале зафиксировано 13 императивов, использованных в качестве межличностной социальной формулы². Это императивы со значением извинения (*извините*), приветствия (*здравствуйте/здрaсте*) и пожелания (*дай Бог!*), а также императив *держите* в значении *пожалуйста* (подробнее о последнем см. раздел 7.1). Кроме того, есть два случая констативного употребления императива³ (*ты иди в Лондон и найди англичанина*) и две императивные частицы⁴ (*ну слушай, я не знаю, мне нравится Париж; ну пока давай*). В пределах данной работы мы решили ограничиться анализом только императивов директивного типа, произнесенных продавщицами (ср. разграничения материала в Lauranto 2014: 24–26).

¹ Русские названия взяты, где это возможно, в АРСЛС-01.

² Они являются высказываниями, выражающими определенные чувства, например, сочувствие к реципиенту.

³ Вообще говоря, констативы выражают представление говорящего о положении дел, сопровождаемое интенцией, что реципиент разделяет с говорящим данное представление (Bach & Harnish 1979: 41).

⁴ Императивы типа *слушай; смотри* могут быть лишены директивности и функционируют в речи как частицы. Они употребляются, например, для вызывания внимания собеседника. (Lauranto 2014: 25.)

2.2.2 Категориальное значение императива и его расширение

Как было отмечено выше, взгляды исследователей по поводу категориального значения императива сходятся. Самым центральным значением императива является побуждение к действию. Как отмечает Лауранто (Lauranto 2014: 11), данное значение — как зонт, под которым помещается множество ситуативных употреблений императива. Для их описания лингвисты выделяют различные социально значимые прочтения категориального значения императива (см., например, Билюлин 1994: 130–156; Падучева 1996: 75–80). В них категориальное значение побуждения к действию может обраться различными ситуативными оттенками. В литературе приводятся списки т. н. частных значений императива, которые включают такие ситуативные прочтения императива, как просьба, требование, предложение, одобрение, разрешение (Бирюлин 1994: 33). Данные значения мы, вслед за Падучевой (там же: 66–83), будем называть (побудительными) речевыми актами, так как нас интересует прежде всего прагматическая составляющая императива. По Иосифовой (2011: 14), самые частотные из них в устной речи — просьбы, советы, предостережения, приказы и предложения. В нашем материале самыми употребительными являются просьбы, советы и призывы.

При анализе эмпирического материала часто отмечается, что теоретические описания слишком упрощены для описания реальности взаимодействия. Нам нельзя было не заметить, что в отличие от того, что говорится в научной литературе, в реальном общении директивные речевые акты сосуществуют и взаимодействуют, один только акт не в силах описать, что в определенной ситуации делается с помощью императива. Язык во взаимодействии редко является однозначным, иллюкутивный акт может вмещать находящиеся одно на другом значения. Например, в одном императиве могут совмещаться признаки как призыва, так и просьбы и совета. Иосифова (2011: 13) утверждает, что на самом деле побудительные речевые акты не являются фрагментами чего-либо целого и равномерного с четко очерченными границами. Скорее, они представляют собой «своего рода локальные сгущения с преобладанием тех или иных свойств».

Итак, одного описания речевых актов недостаточно для того, чтобы понимать употребление императивов в сложных ситуациях живого взаимодействия. Поэтому многие лингвисты выделяют ситуативно-семантические признаки императива. При данном подходе императивные речевые акты представляются в виде набора семантических признаков, которые обусловлены ситуацией употребления данной формы. Наборы у разных исследователей немного различаются как по объему, так и по ка-

честву признаков (ср., например, Храковский & Володин 1984: 136–137; Филатова 2002: 10–14). Обычно они приводят признаки, связанные с вопросом о том, в чьих интересах (говорящего или реципиента) находится выполнение предписанного императивом действия, есть ли у реципиента свобода выбора — выполнить или не выполнять данное действие — и в какой мере употребление императива обусловлено контекстом разговора.

2.2.3 Значения императива, общие с индикативом

Об употреблении русского императива нельзя говорить без того, чтобы коснуться вопроса вида глагола. Разрабатывая эмпирический материал, мы все чаще и чаще сталкивались с релевантностью вопроса вида и с тем, что материал на самом деле остается не до конца понятным без учета данной составляющей, тем более что большинство императивов в нашем материале составляют глаголы, образующие видовые пары. Как отмечает Бенаккьо (2010: 13), в случае употребления императива в утвердительной форме при передаче единичного действия¹ установить критерии выбора вида и определить связанные с ним семантические различия затруднительно. Трудность в том, что в формах императива темпоральность проявляется настолько ограниченно, что самые обыкновенные видовые значения глагола хотя и присутствуют, но в то же время не являются такими прозрачными, как в формах остальных наклонений, и часто приобретают другие значения, которые мы рассмотрим ниже.

В СВ, по словам Падучевой (1996: 66–67), значения императива практически те же, что и у индикатива. По Храковскому (1999: 274), из них самое основное — конкретно-фактическое значение. В нем подчеркивается результативность действия, т. е. представляется действие как замкнутое целое, как факт или событие. СВ фокусирует иллокутивную силу на конечном моменте действия и оставляет все остальное вне внимания. Важен только результат. Это можно увидеть, в том числе, в примере *передайте мне, пожалуйста, соль* (Бенаккьо 2010: 23). Внимание сосредоточено на моменте, когда соль передана человеку, произносящему побуждение к действию.

Падучева (1996: 67–68) выделяет следующим образом значения, общие у императива НСВ с индикативом: актуально-длительное значение (продолжение действия в некоторый момент), например, *говорите, говорите, вы мне нисколько не мешаете* [т. е. продолжайте говорить]), континуальное значение (т. е. неактуально длитель-

¹ Большинство императивов в нашем материале употребляется в утвердительных формах при передаче единичного действия.

ное значение в контексте глагола, обозначающего деятельность, род занятий или устойчивое состояние), например, *люби меня, детка, пока я на воле*, и способность выражать многократность, например, *по утрам открывай окно*. Бенаккьо (2010: 29) добавляет в список значение сигнала, побуждения приступить к действию, уже присутствующему в ситуации, например, *запишите мой адрес... з а п и с ы в а й т е, пожалуйста, я очень тороплюсь*. В значении сигнала иллокутивная сила находится на начальном моменте действия. Оно встречается как у императива, так и у инфинитива (Рассудова 1982: 100).

2.2.4 Свойственные императиву видовые значения

Критерии выбора вида в императивных высказываниях — тема широко изученная (см., например, Храковский 1999: 273–285; Рассудова 1982: 128–141; Tyurikova 2008). Тюрикова (там же: 53–92) обращает внимание на то, что исследователи распределяют видовые значения, свойственные императиву, по разным критериям. В некоторых вопросах взгляды исследователей даже противоположны (ср., например, Бенаккьо 2010: 79 и Рассудова 1982: 130–134 о вопросе, какой вид самый «нейтральный» у императива). По ее мнению, общим для этих представлений является то, что они не охватывают всю сложность видового выбора и не учитывают речевой ситуации (см., однако, Zinken, в печати). В пределах данной работы мы не попытаемся достичь всеохватывающего разъяснения выбора вида при императиве. На том уровне, на котором мы будем рассматривать свойственные императиву значения, мы можем полагаться на представления Бенаккьо (2010), Падучевой (1982) и Зинкена (Zinken, в печати).

Свойственные императиву значения СВ менее изучены, чем значения НСВ, что обусловлено, наверно, тем, что было отмечено Падучевой (1996: 66): значения СВ в императиве практически те же, что и в изъявительном наклонении. Бенаккьо (2010: 41, 46–48, см., также Храковский 1999: 282) отмечает, что императивы СВ характеризуются тенденцией называть «новые», не подразумеваемые ситуацией действия, и отсутствием тесной временной связи между моментами побуждения к действию и выполнения предписанного императивом действия. Между ними чаще всего имеется интервал.

Вышесказанное станет ясным при анализе противоположных свойств императива НСВ, который благодаря своей многогранной семантике привлекает много внимания исследователей (см., например, Храковский 1999: 278–283; Падучева

1996: 66–80, Рассудова 1982: 129–138). Императивы НСВ характеризуются тенденцией побуждать не к «новым», а к уже присутствующим в ситуации предопределенным действиям, известным собеседникам. Падучева (там же: 71–75) называет это компонентом «обусловленность действия ситуацией». Действия, предписанные императивом НСВ, относятся всегда к ближайшему будущему (Бенаккьо 2010: 42–43, 47): между моментами побуждения к действию и выполнения предписанного императивом действия существует тесная временная связь, которую Падучева (1996: 70–71) называет компонентом «немедленно».¹

Наблюдения Зинкена (Zinken, в печати) проливают свет на способность видов глагола побуждать к новым (СВ) или уже присутствующим в разговоре (НСВ) действиям. Зинкен (там же: 277–282) утверждает, что виды глагола различаются на основе того, какие позиции говорящего они выражают. Позиция говорящего — это термин Гоффмана (Goffman 1981: 144–145), разработанный для более глубокого понимания ситуации, где говорящий представляет не только самого себя и выражает не только собственные мысли. По Гоффману, позиция говорящего «разделяется» на три части. Аниматор (animator), или выступающий — это тот, кто конкретно производит реплику. Если он выражает собственные мысли и желания собственными словами, он является и автором (author) своих слов. Принципал (principal) — тот, кто несет окончательную ответственность за произнесенные слова.² Когда человек выступает (является аниматором) со своими собственными мыслями (как автор), за которые он сам отвечает (будучи принципалом), все три позиции совпадают.

Однако может быть и иначе. Зинкен (Zinken, в печати: 281–282) утверждает, что выбор вида императива связан с позициями говорящего следующим образом: говорящий, произносящий императив НСВ, имплицитно³, что является только аниматором по отношению к действию, предписанному императивом, но не автором предписанного действия. Зато говорящий, произносящий императив СВ, имплицитно, что он сам является как аниматором, так и автором действия, предписанного императивом. Разница существенна, так как аниматор и автор пользуются разными

¹ Надо иметь в виду, что наш материал не полностью поддерживает данное утверждение. В нашем материале императивы НСВ употребляются также при ориентации на ближайшее будущее в том случае, если императив либо явно мотивируется контекстом момента побуждения, либо контекст (место, время) выполнения действия эксплицитно, например, *если что* [если не найдете журналов, которые не оказались в магазине, дома — СК], *звоните; в следующий раз оставляйте машину где можно*.

² Вместе данные три позиции говорящего составляют, по Гоффману (Goffman 1981: 144–145), production format, по-русски, например, «формат речепроизводства».

³ Глагол *имплицитно* употребляется в настоящей работе в следующем смысле: если что-то имплицитно, это передается не прямо, а скрыто, неявно. Имплицитное говорящим сообщение, тем не менее, содержится в значении высказывания, его можно читать между строк.

правами по отношению к действию, предписанному императивом. Автор имеет право определить, что именно предписанное императивом действие (и не какое-нибудь другое действие) правильно, уместно в ситуации (право автора, *author right*). Аниматор таким правом не пользуется, зато он имеет право определить, кто, когда и где должен исполнить/не исполнять предписанное императивом действие (право аниматора, *animator right*).

Зинкен (Zinken, в печати: 306) приводит пример из материала Бенаккьо (2010: 29). Когда говорящий произносит *Включите телевизор! Сегодня интересный фильм* он вводит тему в разговор как новую, неизвестную собеседнику, и считает себя при этом человеком, имеющим право решить, что уместно именно действие «включить телевизор», а не какое-нибудь другое действие, и человеком, имеющим право решить, что данное действие должно совершиться здесь и сейчас реципиентом императива. Но если говорящий произносит *Включайте телевизор! Уже семь часов. Фильм начинается*, он имплицитно приводит тему в разговор как уже присутствующую в нем, и поэтому не является автором действия, предписанного императивом. Действие «включить телевизор», по словам Зинкена (там же: 306–307), *pre-authored*, то есть уже предрешено разговором: оно либо было определено раньше в ситуации, чаще всего реципиентом императива, либо понимается в ней само собой (ср. Падучева 1996: 71–75). Таким образом тот, кто произносит императив НСВ, имплицитно указывает, что является только аниматором действия, предписанного императивом. Наблюдения Зинкена, в отличие от других исследователей выбора вида в императиве, основаны на анализе реальной, бытовой речи на польском языке. В таблице (3) приведены основные признаки императивов НСВ и СВ.

Примечание. Шатуновский¹ (2004, цит. по Tyurikova 2008: 78–80) говорит о выборе вида в императиве в русском языке в других терминах, чем Зинкен (Zinken, в печати), но идея та же, что у него: если говорящий употребляет НСВ, то реципиент «выбрал» предписанное императивом действие уже *до* предписания. Это подразумевает, что реципиент уже знает, каким будет действие, и эксплицитно или имплицитно выражает желание совершить его. Говорящий только «напоминает» реципиенту о его «выборе». СВ употребляется в том случае, если действие «выбирается» реципиентом только *после* предписания.

¹ Шатуновский, И. Б. 2004. Императив и вид. *Труды аспектологического семинара филологического факультета МГУ им. М. В. Ломоносова* 4: 253–280.

Таблица 3: Признаки императивов НСВ и СВ.

Признак	НСВ	СВ
Характер предписываемых действий	Предопределенные, присутствующие	Новые
Характер темпоральной связи между моментами побуждения к действию императивом и выполнения предписанного действия	Тесная связь, «немедленно»	Нет тесной связи/интервал
Фокус иллюкутивной силы	На приступе к действию/процессе	На результате действия
Позиция говорящего	Аниматор	Аниматор и автор

2.3 Категория вежливости

Браун и Левинсон (Brown & Levinson 1987: 62, 68–70) разработали теорию универсалий вежливости, исходным пунктом которой является представление, что в человеческом взаимодействии каждый акт коммуникации — потенциальная угроза для «лица» собеседника. Данная теория очень полезна при анализе нашего эмпирического материала, так как в нем многие императивы употреблены в так или иначе проблематичных местах разговора, т.е. в местах, содержащих потенциальную угрозу для лица собеседников. Браун и Левинсон (там же) утверждают, что если в разговоре необходимо совершить действие, угрожающее лицу собеседника, говорящий может выбрать специфические стратегии с целью смягчения угрозы. По их наблюдениям, человек имеет позитивное и негативное «лицо» и, следовательно, наблюдается вежливость двух типов, позитивная и негативная. Негативное лицо — это свойственное каждому взрослому члену общества желание, чтобы другие люди не посягали на его пространство, выражая, например, просьбу или вопрос. Негативная вежливость основывается на «уклонении» и «избежании» с целью сохранить дистанцию и таким образом защитить негативное лицо человека. Позитивное лицо, в свою очередь, проявляется в желании человека сохранить положительное представление о себе так, чтобы его желания и стремления были одобрены и разделены другими членами общества. Например, разногласия и споры угрожают позитивному лицу человека, и поэтому собеседники стремятся избегать угрозы с помощью позитивной вежливости, например, проявляя уважение или стараясь разделить интересы или мнения собеседника.

Примечание. По мнению Тюриковой (Tyurikova 2008: 115–124, 225), понятие лица в теории вежливости (Brown & Levinson 1987) тесно связано с англосаксонской культурой, и поэтому его нельзя просто так применить к русской культуре. Данная теория все же помогает по нашему мнению, описать некоторые аспекты употребления императивов интервенции (см. раздел 5.3.1), императи-

вов условного сигнала (см. раздел 5.3.3) и императивов избежания конфликта (см. раздел 5.3.5).

Лейнонен (Leinonen 1985: 137–142) рассматривает теорию универсалий вежливости с точки зрения речевых практик русской повседневной жизни. Она утверждает, что в русской речевой культуре ориентируются прежде всего на позитивную вежливость: собеседники сосредоточиваются на том, что объединяет их. Носитель русского языка обращается с собеседником как с членом своей собственной социальной группы и предполагает, что тот разделает те же идеи и предпочтения, что и он. Это оказывает сильное влияние на речевые практики: например, русские часто пропускают союзы, не маркируют границ между предложениями, предполагая, что собеседник сумеет их восстановить. Речевое взаимодействие характеризуется уверенностью в том, что собеседник как член той же социальной группы и так умеет «декодировать» сообщение.

2.4 Исследование употребления императивов в устном взаимодействии

Как мы увидели выше в настоящей главе, императивы широко изучаются под различными точками зрения, начиная с грамматики и семантики и заканчивая теориями речевых актов и вежливости. В пределах данной работы нас, однако, интересует прежде всего то, в каких конкретных ситуациях речевого взаимодействия императивы употребляются, при каких обстоятельствах в книжном магазине осуществление того или иного императивного речевого акта, например просьбы или совета, становится релевантным. Чтобы понимать конкретные употребления императива, необходимо изучать императивы под углом зрения прагматического исследования живого взаимодействия.

Нашу задачу усложняют два факта: малочисленность исследований, рассматривающих императивы в контексте, и характер материала, использованного в соответствующих исследованиях. Большинство исследований, посвященных директивам, до сих пор не уделяет достаточно внимания тому, что нас интересует, т.е. на актуальному контексту произнесения императива. По представлению Мондада (Mondada 2011: 24), в исследованиях преобладают два фокуса: фокус на косвенных речевых актах и фокус на социальном отношении между собеседниками (власть, вежливость, иерархия, статус и т. д.). Много внимания уделялось, например, вопросу о том, как власть и социальный статус выражаются в употреблении императива (см., например,

Goodwin 1990; Ратмайр 2012). Нашу задачу усложняет и то, что материалом исследования императивов русского языка служили тексты художественной литературы, личные наблюдения исследователей и примеры, соответствующие интуиции ученых и носителей языка. (Ogiermann 2009a: 194–195.) Только Иосифова (2011) пользуется наряду с литературными примерами и материалом живой устной речи. Насколько нам известно, метод конверсационного анализа к исследованию императивов русского языка пока никто не применял (см., однако, исследование русских императивов-просьб в Enfield et al., в печати).

Из императивов устной русской речи исследовались, прежде всего, просьбы. Исследовались они на материале воссоздания коммуникативной ситуации в форме ролевой игры (см., например, Dorodnych 1995: 56–57; Dubinina 2010: 423) и с помощью письменного теста завершения дискурса (written discourse completion test DCT, см., например, Ogiermann 2009a: 194–196; Ogiermann 2009b: 81–91). Взгляды лингвистов сходятся в том, что в русском языке просьбы в форме императива употребляются чаще, чем, например, в английском, финском или немецком языках (см., например, Ogiermann 2009a: 193; Dubinina 2010; Yli-Piipari 2002: 55–57), но в русском языке это не означает низкий уровень вежливости (см. также Aikhenvald 2010: 444). По наблюдениям Дородных (Dorodnych 1995: 62), это касается и формальных, и неформальных ситуаций. Огирманн (Ogiermann 2009a: 193; Ogiermann 2009b: 259–260) отмечает, что помимо императивов-просьб в связи с русским императивом широко исследовалось взаимоотношение вида глагола и вежливости (см., например, Бенаккьо 2002; Бенаккьо 2010; Tyurikova 2008; Yli-Piipari 1992).

Как было сказано выше, метод конверсационного анализа к исследованию императивов русского языка не применялся, но мы считаем, что наблюдения конверсационалистов над употреблением императивов в других языках можно до какой-то степени применять к анализу русскоязычных разговоров. По наблюдениям Росси (Rossi 2012: 453), императивы-просьбы используются в рамках уже начатой секвенции¹, главное действие которой уже установлено и цель которой воспринимается собеседниками как совместная, общая для них. В такой ситуации собеседники несут ответственность за успешное совершение данного действия вместе, и говорящий, побуждая реципиента к действию императивом, не ожидает от него ничего кроме непосредственного выполнения предписанного императивом действия. Выполнение воспринимается как вклад в достижение совместной цели. Выводы Росси основаны

¹ Определение понятия секвенции см. раздел 3.3.

на сравнении употребления императивов-просьб и вопросительных предложений в итальянском бытовом разговоре.

Наблюдения в работах Goodwin & Cekaite 2013: 136 и Wootton 1997: 63, 88, 141–142, 196, 2005: 197–199 сходны с наблюдениями в работе Rossi (2012: 453). Гудвин и Цекайте пришли к выводу, что императивы употребляются только после того, как собеседники уже достигли согласия в совместном выполнении какой-то задачи. По наблюдениям Вуттон, императивы используются в таких просьбах, где предписанное императивом действие соответствует предполагаемому разворачиванию событий, и, таким образом, является предпочтительной альтернативой и с точки зрения реципиента (см. например, раздел 5.2.2); в данном случае говорящий имеет основание предполагать сотрудничество со стороны реципиента. Выводы Гудвин и Цекайте основаны на изучении директивов английского языка, направленных родителями детям, а выводы Вуттон — на изучении императивов-просьб английского языка, направленных родителям детьми.

Зинкен и Огирманн (Zinken & Oigiermann 2013: 274–275), сравнившие использование императивов-просьб в польском и английском языках, пришли к выводу, что носители польского языка чаще употребляют форму императива для выражения просьбы. Обусловлено это, по мнению Зинкена и Огирманн, тем, что они чаще воспринимают повседневные задачи как совместные, даже если ничто в ситуации непосредственно не свидетельствует о взаимной ответственности за их выполнение.¹ Наблюдения над польским языком можно в какой-то мере применять к исследованию императивов-просьб русского языка (см. раздел 5.2.2), так как в этих двух языках, по наблюдениям Огирманн (Oigiermann 2009a: 198, 209–210), употребление императивов в просьбах похоже друг на друга: императивы-просьбы частотны, и они не считаются угрозой негативному лицу реципиента в той мере, как, например, в английском языке.

Раеваара (Raevaara 2015a) разделяет наблюдения вышеупомянутых конверсационалистов и уточняет, что с помощью императива говорящий может способствовать продвижению и завершению какой-либо задачи: императив продвигает совершение главного действия секвенции на следующую фазу действия² (см., например, раздел 5.2). Кроме того, с помощью императива можно управлять разворачиванием событий,

¹ По мнению Зинкена и Огирманн (там же: 274–275), это говорит об ориентации носителей польского языка на зависимость друг от друга в быденной жизни. Используя императив-просьбу, говорящий представляет разделение забот, мотивов и обязанностей реципиенту как общую почву для выражения просьбы.

² Определение понятия фазы действия см. раздел 3.3.

«исправлять» его в том случае, если реципиент намерен сделать что-то, что может привести к нежеланному последствию (см. раздел 5.3). Помимо этого, Раеваара (там же: 3–4) наблюдает употребление императива в функции сигнала (ср. Бенаккьо 2010: 29): императив-сигнал указывает на уместный момент начала какого-то действия и побуждает реципиента приступить к нему (см., например, разделы 5.2.1 и 5.3.3). Мондада (Mondada 2011: 30–36) также наблюдает использование императива в целях управления текущим действием в присутствии тесного темпорального обрамления как в значении сигнала, так и в целях «исправления» развертывания событий. Выводы Мондада основаны на изучении императивов французского языка во время видеоигр, а выводы Раеваара на изучении директивов финского языка в детском кулинарном кружке.

Лауранто (Lauranto 2014) разделяет наблюдения вышеупомянутых конверсационалистов относительно того, что употребление императива релевантно в рамках совместного выполнения какой-либо задачи. Нам, однако, наиболее интересна классификация императивов Лауранто (там же: 79–80, 145). Он выделяет 15 ситуативных употреблений императива обыденного финскоязычного разговора, из которых многие совпадают с зафиксированными нами употреблениями императива в русском языке: Лауранто (там же: 101–119), например, уделяет много внимания употреблению императива в целях решения какой-либо проблемы. Эти императивы называются «предложениями решить проблему». Помимо них Лауранто (там же: 98–101, 113–119, 134–135) выделяет, в частности, частотные в нашем материале императивы-просьбы, связанные с разрешением текущей задачи (см. раздел 5.2.2), императивы-пожелания (ср. раздел 5.4) и императивы — ответы на вопросы (см. раздел 5.3.4). Последние наблюдаются также в материале Вине (Vine 2009: 1401). Выводы Лауранто основаны на фактах повседневных финских разговоров, состоящих в основном из телефонных звонков.

3 Конверсационный анализ и институциональное общение

В этой главе объектом рассмотрения являются фундаментальные принципы конверсационного анализа. Конверсационный анализ возник в сфере социологии, впервые он был разработан в 60-е годы в пионерских исследованиях американского социолога Гарви Сакса. Помимо Сакса конверсационный анализ своим происхождением

обязан социологическому направлению этнометодологии¹ Г. Гарфинкеля, идеи которого лежат в его основе (см. Heritage 1996 [1984]). От других методов изучения языка, в том числе от дискурс-анализа, конверсационный анализ отличается своей «нелингвистичностью».² Тем не менее, в данный момент он широко применяется в языкознании к изучению языкового и социального взаимодействия людей. (Макаров 2003: 96–98; см. также Sorjonen & Raevaara 2006а: 20.) К исследованию явлений прагматики русского языка он пока мало применяется (Nikunlassi 2002: 326; см. также Lappalainen 2004: 18).

Метод конверсационного анализа подчеркивает организованный характер разговора.³ Исследователи, применяющие метод конверсационного анализа, показали, что повседневная коммуникация строится на определенных принципах, применяемых в разговоре собеседниками. Эти принципы обычно называются организацией (organization). Организация представляет собой нормативную структуру, на которую собеседники сами ориентируются. С ее помощью собеседники делают социальные ситуации понятными для себя, строят общее представление о том, что происходит, о чем идет речь. В результате люди могут действовать вместе. (Raevaara et al. 2001: 15.) В методе конверсационного анализа выделяются три основных организации разговора:

- 1) Организация смены ролей собеседников (organization of turn-taking)⁴;
- 2) Секвенциальная организация разговора (sequential organization)⁵;
- 3) Организация исправления (organization of repair)⁶.

Собеседники стремятся говорить, как правило, по очереди, не одновременно (организация смены ролей). Реплики говорящих объединяются в более обширные сово-

¹ «Этнометодология — это эмпирическое исследование способов, применяемых людьми для придания смысла своей повседневной деятельности и одновременно для совершения привычных действий: общения, построения рассуждений, принятия решения» (Исупова 2002: 33).

² Макаров (2003: 96–99) анализирует сходства и различия дискурс-анализа и конверсационного анализа следующим образом: и тот и другой уделяют «достаточно много внимания речевой коммуникации, ее социокультурным, интерактивным и когнитивным аспектам, “смычке” социального и психологического в коммуникативном взаимодействии — в дискурсе». Однако данные подходы к дискурсу «отличаются и теоретически, и методологически». На наш взгляд, дискурс-анализ уделяет больше внимания толкованию намерений, целей и замыслов собеседников, в то время как конверсационный анализ подчеркивает формальную сторону разговора: *что* говорится, нельзя отличить от того, *как* говорится, например, какие слова и формы используются, и т. д. (см., например, Nakulinen 1997a: 17).

³ По представлению конверсационалистов, естественный разговор не хаотичен и не полон случайностей, как утверждает, например, американский лингвист, создатель генеративной лингвистики Н. Хомский (см., например, Chomsky 1965).

⁴ Исупова (2002: 39–40) называет организацию смены ролей «порядком очередности речевых актов» и «организацией очередности разговора».

⁵ Исупова (2002: 41) называет секвенцию «последовательностью реплик» и определяет секвенциальную организацию как «последовательно организованные высказывания» (Исупова 2002: 41)

⁶ Организация исправления связана с восстановлением взаимного понимания (Исупова 2002: 40). Данная организация остается вне нашего внимания.

купности, в так называемые секвенции, на которые собеседники ориентируются (секвенциальная организация). Смена ролей предоставляет также возможность исправления речи, решения проблемы взаимодействия, связанной, например, с непониманием (организация исправления). (Nakulinen 1997a: 16.)

3.1 Построение значений в сотрудничестве собеседников

В исследованиях с применением конверсационного анализа в центре внимания находится сотрудничество собеседников в конкретном разговоре. Под сотрудничеством подразумевается, что значения выстраиваются в разговоре во взаимодействии собеседников, реплика за репликой. Соответственно, контекст разговора считается не стабильным, а постоянно формирующимся и воссоздающимся в течение разговора. (Schiffirin 1994: 234–236, см. также Исупова 2002: 34, 36; Lappalainen 2004: 19; 2009: 18.)

Понятие контекста важно для коммуникативной лингвистики, в том числе для конверсационного анализа, и в литературе обнаруживаются разные теоретические модели, связанные с ним (см., например, Макаров 2003: 147–149). В настоящей работе мы исходим из определения контекста Исуповой (2002: 36–37): контекст — это непосредственно предшествующая какой-либо реплике совокупность реплик, т. е. *локальный* контекст. В отличие от Исуповой, мы включаем в локальный контекст и реплики, следующие за какой-либо репликой, так как они представляют собой важные ресурсы интерпретации данной реплики. Пауккери (2006: 36) суммирует, что реплики любого разговора носят биконтекстуальный характер: с одной стороны, они обусловлены контекстом, но с другой стороны, они создают его. Приведем пример (1), отображающий локальный контекст, из материала Роутаринне (Routarinne 1997: 141):¹

- (1) [Vitsi.puh]
 01 А: Haluut sä kuulla yhen tarinan.
 (А: Хочешь слышать одну историю.)
 02 В: Okei?
 (В: Да)

В примере (1) реплика собеседника В в строке 2 очевидным образом мотивирована контекстом, так как она является непосредственной реакцией на реплику собесед-

¹ Символы расшифровки, использованные в примерах, могут отличаться у разных исследователей. Символы, использованные нами, приводятся в приложении 1.

ника А. В то же время реплика В служит ресурсом построения контекста двояким образом: с ней В придает значение реплике А, имплицитно, как он интерпретировал ее, то есть как приглашение стать слушателем истории А. Произнося в ответ *okei (da)* с вопросительной интонацией, В сообщает, как он относится к данному приглашению: он готов слушать историю собеседника. Таким образом, беря на себя роль реципиента, он влияет на дальнейшее развертывание разговора.

Как отмечает Исупова (2002: 36–37), в разговоре актуализируется не только локальный контекст, но и *институциональный* контекст. Он касается привычных практик конструирования разговора в определенной ситуации, в нашем случае в книжном магазине между клиентом и продавщицей. Когда мы в настоящей работе используем понятие контекста, мы включаем в него и локальный и институциональный контекст.

В том, какое отношение употребление императива имеет к контексту, мы исходим из определения Лауранто (Lauranto 2014: 83–85) (далее: определение в Lauranto 2014: 83–85 отношения императива к контексту): употребление императива мотивируется контекстом таким образом, что императивом выражается еще раз что-то, о чем уже шла речь, или предписывается такое действие, которое в момент речи уже совершается, или близкое к которому параллельное действие уже совершается. Помимо этих условий существенно, что императив относит к тому, что в ситуации было построено *вместе* в сотрудничестве собеседников¹ или что было сказано раньше иными собеседниками, чем производителем императива. Особенно важно, что было сказано будущим реципиентом императива. Например, если клиент не находит искомую газету, и поэтому подходит к продавщице и спрашивает, *где у вас Комсомольская правда*, и продавщица отвечает, что *они там на полке лежат, смотрите там*, императив связан с действием, которое уже совершается и о которой уже шла речь (поиск газеты) и мотивирован тем, что в разговоре уже было сказано реципиентом императива (клиент сам спросил о газете).

3.1.1 Говорящий и реципиент

В литературе по разговорному анализу используется термин «говорящий». Под этим понимается только тот человек, который в данный конкретный момент произ-

¹ В нашем представлении «то, что было построено *вместе* в сотрудничестве собеседников», включает случаи, где императивом предписываются сами собой разумеющиеся в контексте действия (см. 2.2.4).

водит речь (current speaker). Вместо термина «слушающий» (hearer) употребляются термины «реципиент» (recipient) или «адресат» (addressee). В этой работе мы используем термин «реципиент». Под ним подразумевается человек, который в данный конкретный момент воспринимает речь говорящего.

По Сеппянен (Seppänen 1997b: 156, 160–161), роли обоих собеседников динамичны и активны. Так как речевой контекст создается вместе (см., пример (1)), пассивных участников в разговоре нет. Активное участие говорящего видно в том, как он принимает во внимание своих собеседников и направляет свою речь.¹ Активное участие реципиента наблюдается как в готовности стать следующим говорящим, так и в его реакциях, влияющих на развертывание реплики говорящего. По наблюдениям Пауккери (2006: 44), категории говорящего и реципиента являются и многоуровневыми, и одновременными:

Участвуя в речевом общении, говорящий является одновременно и адресатом, который наблюдает за [---] поведением своего собеседника и оформляет выбор слов и тем, начала и конца реплик и т. д., учитывая его реакции.

Примечание. В разговорном анализе часто используются понятие *participation framework* (по-русски, например, «обрамление участия собеседников в разговоре»²), введенное социологом Эрвингом Гоффманом (см. Goffman 1981: 1, 137, 145). Обрамление участия собеседников в разговоре охватывает всех собеседников, как говорящего, так и реципиентов. (Seppänen 1997b: 159–160.) Кто же входит в данное обрамление в ситуациях, анализируемых нами? В одних случаях обрамление достаточно простое, включает только одного клиента и продавщицу, оказывающихся по очереди в ролях реципиента и говорящего. Но в материале нередко обнаруживаются и сложные случаи, где участвуют два или больше клиентов. Тогда один из клиентов обычно находится в центре внимания продавщицы (например, тот, кто оплачивает что-то на кассе), а другой вне главного внимания (например, подошедший вместе с первым на кассу друг или член семьи).

3.2 Организация смены ролей собеседников

Методологической классикой разговорного анализа является статья «A simplified systematics of the organization of turn-taking of conversation», написанная Саксом, Щеглоффом и Джефферсоном (см. Sacks et al. 1974). В статье выясняются правила системы, по которым собеседники знают, кто когда и в какой мере имеет право говорить, как поменяться ролями и вступить в роль говорящего. Сакс и др.

¹ Поскольку говорящий оформляет свою реплику, учитывая нужды реципиента, разговорники используют термин «реципиент-дизайн» (recipient design) (London 1997: 64).

² Пиккарайнен (Pikkarainen 2008: 14) использует термин «фрейм участия».

(там же: 696–698; см. также Nakulinen 1997b: 32–34) установили, что процесс смены ролей опирается на определенные правила выбора, которые собеседники неосознанно соблюдают. Данные правила Сакс и др. (там же) считают самой основательной из структур человеческого взаимодействия. В рамках настоящей работы нам необязательно понимать детали правил смены ролей собеседников. Зато важно иметь в виду, что смена ролей, как правило, не вызывает трудностей у собеседников. Это отражается в гладком характере переходов: роли меняются по согласию собеседников по принципу «без перерыва, без наложения» (no gap, no overlap). (Schiffrin 1994: 238; см. также Nakulinen 1997b: 32–55.)

В обыденных разговорах организация смены ролей собеседников членится только на смену данного, конкретного момента и на последующую смену. Локальность организации объясняет, почему она настолько хорошо функционирует в живом разговоре независимо от количества собеседников. Модель носит достаточно универсальный и абстрактный характер, что делает ее независимой от содержания разговора и свойств собеседников. В то же время она гибкая и поэтому без трудностей приспосабливается к любой речевой ситуации. (Sacks et al. 1974: 699–700; см. также Londen 1997: 57.)

3.3 Секвенциальная организация разговора

Наличие в разговоре организации смены ролей собеседников показывает, что речевое взаимодействие является структурированной деятельностью. Второе проявление этой структурированности, помогающее собеседникам составить общее представление о разворачивании разговора, —секвенциальная организация. Под секвенциальной организацией понимается структура, определяющая, как последовательные реплики связываются друг с другом и какие более крупные совокупности, или секвенции¹ (sequence), они образуют (Raevaara 1997: 75).

Секвенция —это центральное функциональное понятие метода конверсационного анализа. В настоящей работе мы исходим из определения секвенции Исуповой (2002: 36): это последовательность реплик, *содержательно и организационно* внутренне связанная, а также очевидно (содержательно и организационно) отделяющаяся от остального разговора.

¹ В данной работе употребляется термин «секвенция». В исследованиях с применением конверсационного анализа употребляются в том же значении и термины «последовательность реплик» и «период действия» (см., например АРСЛС-96 s. v. Sequence I; Исупова 2002: 4; Пауккери 2006: 57).

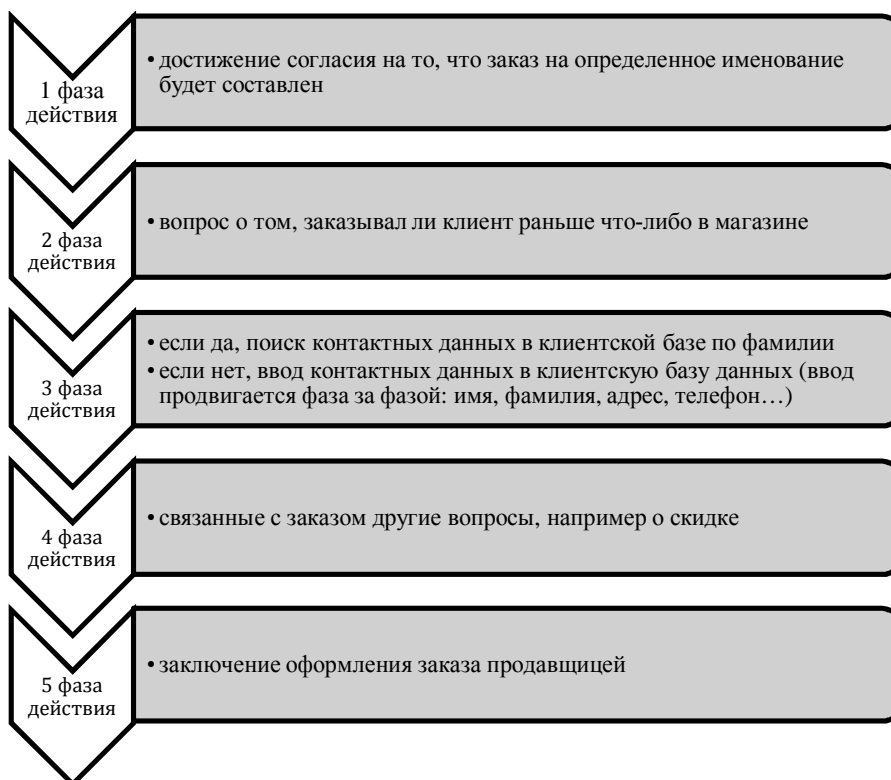
Разговоры, составляющие наше эмпирический материал, делятся на некоторые устоявшиеся секвенции, которые повторяются в разговорах (ср. признак институционального разговора «общая структура разговора» в разделе 3.4.1). Они могут быть короткими, состоящими из двух или нескольких реплик, например, секвенция обмена приветствиями, или, как в примере (2), секвенция запроса цены товара клиентом (Schegloff 2010 [2007]: 22). В примере (2) клиент подходит к кассе из-за книжных полок и обращается к продавщице. Содержательно и организационно реплики образуют одно целое: с содержательной точки зрения это наблюдается в том, что в отрывке совершается одно и то же главное действие, то есть речь идет на одну и ту же тему. Под углом зрения организации это видно в том, что разговор продвигается реплика за репликой в определенном порядке так, что в начале отрывка задается вопрос (с. 2), который в конце оказывается решенным. В другом порядке реплики трудно представить.

(2) [2-11.38/00.41 Сколько это стоит?]

01 Кл.: ((подходит к кассе))
 02 Это сколько стоит.
 03 Прод.3: Так давайте посмотрим,
 04 ((передвигается на переднюю кассу, куда подходит и клиент))
 05 ((протягивает руку и берет газету у клиента))
 06 Это ↑стоит (.) евро пятьдесят.
 07 Кл.: Да,
 08 Прод.3: Угу?
 09 Кл.: ((отходит от кассы))

Некоторые повторяющиеся в нашем материале секвенции длиннее, чем та, которая приводится в примере (2). Для того чтобы облегчить их анализ, мы делим их на короткие фрагменты, фазы действия. В графике (1) мы приведем пример с помощью секвенции оформления заказа нужной клиенту книги.

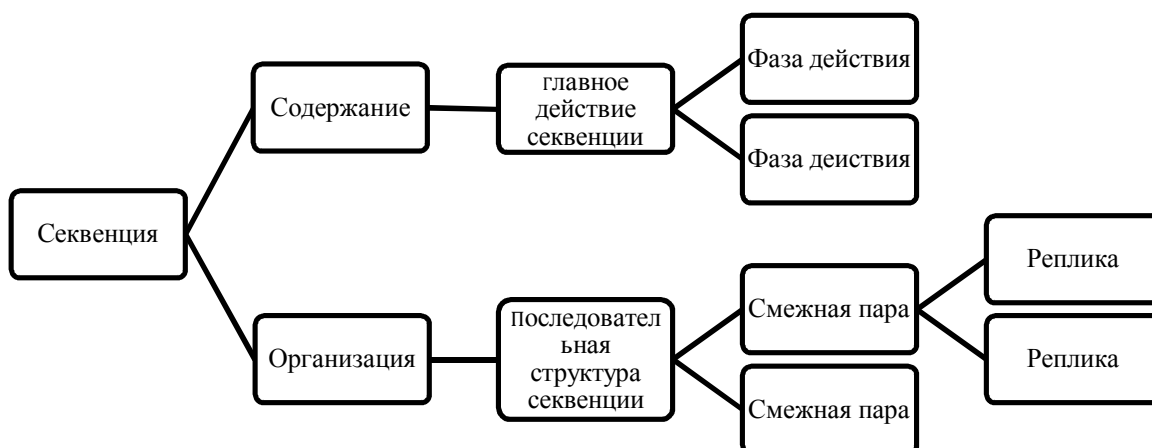
График 1: Деление секвенции оформления заказа на фазы действия.



Как было показано в примере (2), с содержательной точки зрения секвенция представляет собой последовательность реплик, в ходе осуществления которой собеседники решают какую-то задачу; в секвенции оформления заказа ей является оформление заказа. Данная задача, постепенное совершение которой является содержанием секвенции, мы называем *главным действием* секвенции. Оно, в свою очередь, представлено цепочкой коротких *фаз действия*, таких как, например, обсуждение того, заказывал ли клиент в магазине раньше что-нибудь (ср. признак институционального разговора «последовательная структура в секвенциях» в разделе 3.4.1). Значит, секвенция продвигается фаза за фазой, организационно они часто составляют одну реплику продавщицы и одну реплику клиента, т. н. смежную пару¹. На графике (2) представлена в упрощенном виде содержательная и организационная структура секвенции.

¹ Определение понятия смежной пары см. раздел 3.3.2.

График 2: Содержательная и организационная структура секвенции.



Здесь важно заметить, что в настоящей работе существительное *действие* используется и в другом значении: используя императив, говорящий предписывает какое-либо действие, относительно которого он хочет, чтобы реципиент его совершил. Действие такого типа мы называем *предписанным императивом действием*.

3.3.1 Основная единица разговора

Прежде чем рассмотреть секвенциальную организацию разговора, важно ответить на вопрос, из чего состоит разговор. Что такое первичная единица разговора? Вопрос не однозначен, и мнения исследователей по этому поводу расходятся (Пауккери 2006: 37).¹ Теория конверсационного анализа исходит из того, что разговор состоит из реплик (turn).² В широком значении реплика — это отрезок речи, произносимый одним говорящим между сменами ролей собеседников (Накулинен: 1997b: 38). В настоящей работе термин *реплика* используется именно в этом значении.

3.3.2 Смежная пара

Секвенциальная организация присутствует во всем человеческом общении. Каждая произнесенная в разговоре реплика задает какое-либо ожидание того, что произойдет потом. Это помогает реципиенту «предугадать» развертывание разговора и релевантно реагировать в следующей точке смены ролей собеседников. Другими сло-

¹ Обобщая, Хакулинен (Накулинен 1997b: 36–37) констатирует, что самой общепризнанной лингвистами единицей речи является высказывание (utterance). Согласно авторам «Краткой русской грамматики» (КРГ-89: 406), высказывание — это «любой линейный отрезок речи, в данной речевой обстановке выполняющий коммуникативную функцию и в этой обстановке достаточный для сообщения».

² В том же значении используется и термин «репликовый шаг» (Макаров 2003: 184).

вами, каждая реплика образует рамку интерпретации для следующей реплики. (Raevaara 1997: 75.)

Особенно ярко это проявляется в т. н. смежных парах (adjacency pair). Под данным понятием смежной пары¹ подразумевается совокупность реплик, имеющих особо сильные и устоявшиеся связи между элементами. Смежная пара представляет собой основную единицу секвенциальной организации, ее основным типом является пара, состоящая из двух реплик. Данные реплики называются первым элементом (first part, first pair part) и вторым элементом (second part, second pair part). В разговоре собеседник, произнеся реплику, опознаваемую как первый элемент какой-либо смежной пары, должен перестать говорить. Немедленно затем другой собеседник должен произнести второй элемент соответствующей смежной пары. Другими словами, первый элемент делает второй элемент условно релевантным. (Schegloff & Sacks 1973: 295–296.) Типичными смежными парами являются, в частности, вопросно-ответная пара (см. примеры 1, 6–7), обмен приветствиями и пара предложение–принятие/отказ. (Raevaara 1997: 75–76, 80; см. также Пауккери 2006: 42.) В настоящей работе в центре внимания находится смежная пара побуждения к действию императивом и выполнения предписанного императивом действия, как в примере (3), или реакции другого типа на побуждение. Как мы видим в данном примере, элементы смежной пары не всегда являются языковыми, например, второй элемент может быть телесным взятием протягиваемого предмета. Также важно иметь в виду, что не все реплики в разговоре образуют смежные пары, по Щеглоффу (Schegloff 2010 [2007]: 22), их больше всего в начале и конце разговора.

(3) [1-13.13/8.22 Смежная пара]

Кл.: А номер телефона.
 Прод.1: Я дам вам сей[час.
 Кл.: [Ага?
 Прод.1: (.) ((Нагибается, чтобы достать визитку из ящика, затем выпрямляется))
 ((рука протягивается))
 Держите? (**первый элемент**)
 Кл.: Ага? ((берет визитку)) (**второй элемент**)

Примечание. Пауккери (2006: 42–43, см. также Raevaara 1997: 80–82) напоминает, что далеко не всегда секвенция смежной пары состоит только из двух примыкающих непосредственно друг к другу реплик. Смежная пара может расширяться многими способами. Возьмем, например смежную пару предложения (пойти на кофе после работы) и принятия/отказа от него. Перед первым

¹ В данной работе мы используем термин «смежная пара». Некоторые конверсационалисты используют варианты «адъцентная пара» и «соседствующая пара» (Исупова 2002: 41).

элементом данной пары может находиться «предрасширение» (pre-expansion), например, в форме «предсеквенции» (pre-sequence): сначала говорящий может задать вопрос *Что мы будем делать после работы?*, пытаясь таким образом выяснить, есть ли у реципиента вообще предпосылки для принятия предложения. От респонса собеседника зависит, переходит ли говорящий к главному действию, то есть предложению. Расширения секвенции могут находиться и внутри секвенции («вставка-расширение», insert expansion) или в ее конце («пост-расширение», post-expansion).

3.3.3 Секвенциальная импликация

Реплики отличаются друг от друга тем, как сильно предыдущая реплика ограничивает тип последующей реплики. Некоторые реплики, например первый элемент смежной пары, требуют реакции строго определенного типа, в то время как другие лишь слабо управляют возможностями реализации последовательной реплики. (Raevaara 1997: 75.) Щеглофф и Сакс (Schegloff & Sacks 1973: 296) назвали связанность между репликами «секвенциальной импликацией» (sequential implication). Чем сильнее секвенциальная импликация, тем теснее реплики связываются друг с другом.

Посмотрим два примера из нашего материала. В примере (4) имеется смежная пара с сильной секвенциальной импликацией, так как первый элемент сильно управляет реализацией второго элемента. Другими словами, группа ответных на реплику клиента фраз сильно ограничена. В отрывке (5) отчетливой смежной пары нет и секвенциальная импликация слаба: на произнесенную восхищающим тоном реплику клиента 2 об актере Вилле Хаапасало можно отреагировать по-разному (или можно вообще не реагировать). Продавщица выбирает минимальный респонс угу (с. 2), в то время как клиент 1 реагирует, произнося целое предложение в строке 3. Рассматриваемое явление обозначено жирным шрифтом.

(4) [2-13.06/1.25 Благодарность]

01 Клиент: Спасибо,
02 Прод. 3: Пожалуйста.

(5) [1-11.19/3.01 Про Вилле Хаапасало]

01 Кл. 2: О? Вилле про Вилле @Хаапасало [(°хе хе°)@
02 Кл. 1: [°Угу
03 Кл. 1: **[Но Если] про Вилле Хаапасало ей значит=**
04 Кл. 2: [Я (люблю)]

3.3.4 Преференциальная организация

Как отмечает Пауккери (2006: 43), в связи со смежной парой нельзя не сказать о «преференциальной организации» (preference organization) разговора, так как она оказывает влияние на все уровни речевого взаимодействия. С помощью данного понятия описываются альтернативные способы действия. Например, в случае смежной пары предложения–принятия/отказа, второй элемент можно выбирать из двух противопоставленных друг другу вариантов. Реципиент может либо принять предложение (предпочтительный второй элемент, preferred), либо отказаться от него (непредпочтительный второй элемент, dispreferred). Этим выбором управляет преференциальная организация.¹ Ориентация собеседников на преференциальную организацию социально важна: она является средством избежания конфликтов и сохранения солидарности между собеседниками (ср. близкое к данному понятию понятие лица в Brown & Levinson 1987; раздел 2.3). (Heritage 1996 [1984]: 261; см. также Tainio 1997b: 94.)

Предпочтительные и непредпочтительные вторые элементы отличаются друг от друга по синтаксической структуре. Предпочтительные элементы оказываются короткими и простыми. Они, как правило, произносятся без паузы, непосредственно после первого элемента, в большинстве случаев даже при небольшом совпадении с первым элементом. (Levinson 1983: 333–335; см. также Tainio 1997b: 94–100.) Простая синтаксическая структура и непосредственность второго элемента наглядно представлены в примере (6) из нашего материала:

(6) [2-11.57/4.19 В пакет положит?]

01 Прод.3: Вам в пакет положить?
02 Кл.: Да, Положите.

Непредпочтительный второй элемент, в свою очередь, задерживается, между элементами имеется пауза. Задержание имплицитно выражает нежелание реципиента произнести непредпочтительный второй элемент. По синтаксической структуре непредпочтительный второй элемент сложнее и длиннее. Это проявляется, в частности, в начале реплики, где часто помещаются разные звуки и частицы, выражающие среди прочего хезитацию, так же, как вдохи, извинения и подобные компоненты, марки-

¹ При анализе смежных пар важно учитывать, к какому типу действия пара относится, насколько то, какой из вторых элементов является предпочтительным, зависит от типа действия.

рующие¹ элемент как проблематичный и помогающие отложить произнесение не-предпочтительного элемента. (Levinson 1983: 333–335; см. также Tainio 1997b: 94–100.) В приведенном ниже примере (7) из материала Тайнио (Tainio 1997b: 97) хорошо видны сопровождающие непредпочтительный элемент маркеры.

(7) [Ukko.puh]

- 01 Matti: Lähtisit sä huomenna.h
(Матти: Пойдешь ли ты завтра.х)
02 Pekka: **höö mhh e Voihan mä sen ni(h)inku l(h)uv-**
03 **heh .hh luvata tässä näin mutta tota (.) kun**
04 **mä - -**
(Пекка: Эх хмм э Могу же конечно к(х)ак-нибудь
об(х)е- хе .xx обещать прямо сейчас но эээ
(.) я-то - -)

Задержка ответа и маркеры хезитации Пекки передают важную информацию Матти. Задержка предупреждает его о том, что его вопрос или, по сути дела, предложение будет во втором элементе так или иначе отвергнуто. Таким образом говорящий, произносящий первый элемент, может предвидеть развертывание разговора. Если он имеет основания опасаться непредпочтительного второго элемента, он может в дальнейшем разговоре переформулировать свое предложение. (Levinson 1983: 333–335; см. также Tainio 1997b: 94–100.) Например, как только Пекка в строке 2 начинает произносить маркеры хезитации, Матти может сделать вывод, что его предложение в каком-то отношении не устраивает Пекку. Тогда он может сформулировать свою реплику в более привлекательном виде, например, предлагая, что можно будет поехать попозже или на машине Матти, если это удобнее Пекке.

Ярким признаком непредпочтительного второго элемента является разъяснение. Уже Гарфинкель (цит. по Heritage 1996 [1984]: 137–143; см. также Tainio 1997b: 100) подчеркнул, что разъяснения играют важную роль в организации повседневной жизни. Когда происходит нечто неожиданное, исключительное, это маркируется разъяснениями. Обычные, соответствующие ожиданиям происшествия не нужно и даже нельзя разъяснять. По наблюдениям Херитиджа (Heritage 1996 [1984]: 266–269, см. также Tainio 1997: 102–103), эта закономерность действует также в разговоре. При непредпочтительном втором элементе отклонение нужно смягчить с помощью

¹ Глагол *маркировать* употребляется в настоящей работе в следующем смысле: говорящий может своей репликой маркировать какое-либо положение дел, например, *продавица маркирует начало секвенции оплаты своим приветствием*. Также некоторый момент взаимодействия можно маркировать каким-то по качеству, например, *клиент своим смехом маркирует ситуацию как деликатную*. Глагол *обозначать* употребляется как синоним глагола *маркировать*.

разъяснений.¹ Они построены так, что оба собеседника могут сохранить свое лицо: в них подчеркивается желание говорящего поступать предпочтительным образом и его невиновность при отклонении предложения. Разъяснения указывают на неблагоприятные условия, которые делают произнесение предпочтительного второго элемента невозможным.

Примечание. Раеваара (Raevaara 2009: 240–241) показывает, что в институциональной сфере продажи-покупки при непредпочтительном ответе возможны и разъяснения другого типа. В то время как в разъяснениях обиходных разговоров прибегают к обстоятельствам, на которые говорящий не способен влиять, в киоске приняты и разъяснения, основанные на собственных желаниях клиента. Это отражает совместное представление собеседников об институциональном характере ситуации. В киоске речь идет о ситуации купли-продажи, где решения клиента основаны именно на его собственных желаниях. В таких условиях клиент может отказаться от предложения продавщицы без того, чтобы это представило угрозу хорошим взаимоотношениям.

3.4 Институциональное общение

Магазин — это место осуществления определенной общественной задачи, в случае книжного магазина — место продажи и покупки книг и прочих печатных материалов. Соответственно, в разговоре совершаются связанные с задачей каждого собеседника институциональные роли; в магазине это роли продавца и покупателя. Наличие задач и ролей придает определенную окраску общению, совершаемому в каком-либо учреждении. В этом разделе объектом рассмотрения будет институциональное общение. Согласно Перякюля (Peräkylä 1997: 177–178), в разговорном анализе под термином «институциональное общение» понимается общение, при помощи которого собеседники решают особые институциональные задачи.² Дрю и Херитидж (Drew & Heritage 1992: 21) отмечают, что общение является институциональным только тогда, когда собеседники сами опознают институциональный характер как ситуации, так и своей роли в ней. Ситуация в книжном магазине именно такова.

¹ В то же время предпочтительный второй элемент, сопровождаемый разъяснениями, вызывает у реципиента интерпретацию непредпочтительности и таким образом угрожает взаимному пониманию собеседников. Поэтому предпочтительный элемент не следует разъяснять.

² Перякюля (Peräkylä 1997: 177–178) отмечает, что под понятием «институция» подразумеваются несколько вещей. В обыденной, так же как и общественно-значимой речи под институциями понимаются прежде всего официальные, общественные учреждения, опирающиеся на законы об организации, такие как здравоохранение и СМИ. С другой стороны, институциями называются и любые организации, имеющие, кроме официальных аспектов, неформальные проявления, например, семья, религия, трапеза, даже дружба. В подходе разговорного анализа, как и в данной работе, под термином подразумеваются, в первую очередь, институции первого, официального типа.

Примечание. Исследователи, применяющие метод конверсационного анализа, обычно представляют обыденное общение в качестве первичного вида человеческого взаимодействия. Повседневная коммуникация представляет собой самый богатый, разнообразный вид разговоров. Исходя из этого, институциональное общение можно рассмотреть как исключение или модификацию обычного общения, обладающую специфическими средствами, практиками и процедурами. (Heritage 1996 [1984]: 234–235, см. также Raevaara et al. 2001: 14–15.) Таким образом, как отмечают Дрю и Херитидж (Drew & Heritage 1992: 19), исследование институционального общения становится сравнительным по существу: только сопоставление с будничным общением выявляет отличительные признаки взаимодействия, осуществляемого в рамках какого-либо учреждения, например, признаки, отличающие общение в магазине от обыкновенного разговора.

3.4.1 Признаки, характеризующие институциональное общение

Определить понятия «институция» и «институциональное общение» точно и однозначно — задача совсем непростая. Дрю и Херитидж (Drew & Heritage 1992: 22) исходят из признаков, свойственных общению, осуществляемому в институциональных ситуациях:

Во-первых, институциональное взаимодействие предполагает ориентацию, по крайней мере, одного из собеседников на ту или иную основную цель, задачу или идентичность, которые обычно связаны с данным учреждением. Иными словами, в институциональном общении, как правило, присутствует *целевая ориентация* в относительно ограниченной, конвенциональной форме. (Drew & Heritage 1992: 22.) В книжном магазине целевая ориентация продавщицы заключается в продаже, в то время как клиент ориентируется на покупку.

Раеваара и др. (Raevaara et al. 2001: 13, 28–32) отмечают, что речевое взаимодействие в пределах какой-либо институции отражает предположения собеседников о характере ее целей и задач. Каждый из нас имеет какое-то представление о том, почему человек посещает, например, книжный магазин и о чем принято говорить с продавщицей данного магазина. Эти предположения отражаются в разговоре. Они могут быть либо сознательными, либо имплицитными, и они обновляются как агентами институции, так и клиентами.

Во-вторых, институциональное взаимодействие часто включает *специфические и особые ограничения*, воспринимаемые одним или обоими собеседниками как допустимый вклад в осуществление данной задачи. Раеваара и др. (Raevaara et al. 2001: 17) уточняют, что ограничения часто связаны с доступностью разных собеседников для разговора. В нашем материале это ярко проявляется в употреблении императивных конструкций. Примечательно, что они более доступны продавщице, чем клиен-

ту: общее число императивных конструкций у клиентов лишь 30, а у продавщиц превышает 130. Можно сделать вывод, что в данной институциональной ситуации возможности клиента использовать императивы ограничены.

Присутствие ограничений в разговоре и целевая ориентация собеседников характеризуют институциональное общение на общем уровне. На уровне речевой практики присутствие институции проявляется в мерах, принимаемых собеседниками и конструирующих ситуацию взаимодействия как особенную по сравнению с обыденным разговором. Эти меры Дрю и Херитидж (Drew & Heritage 1992: 29–54) описывают с помощью семи параметров:

- 1) *Асимметрия взаимодействия.* Отношение собеседников асимметрично на многих уровнях взаимодействия. Их статусы различаются как на уровне знаний и опыта, так и по отношению к т. н. «скрытой повестке дня» одного из собеседников. Скрытая повестка дня связана с целями институции, например, у продавщицы — с продажей книг. Асимметрия проявляется и в том, кто имеет контроль над развертыванием событий. В нашем материале наблюдается, например, что оба собеседника ориентируются на то, что именно продавщица управляет ситуацией оплаты покупки на кассе. Также важно учитывать асимметрию в том, как часто каждый из собеседников принимает участие в ситуации. То, что для продавщицы является повторяющейся рутинной, может показаться клиенту единственным в своем роде, уникальным случаем.

Относительно асимметрии важно иметь в виду, что роли собеседников обычно устойчивые, например, клиент не может выполнить роль продавщицы и наоборот. В то же время, как отмечает Раеваара и др. (Raevaara et al. 2001: 13, 28–32), стоит уделить внимание гибкости ролевой системы. Собеседники способны перерабатывать свой статус во взаимодействии переходя от одной роли к другой. Например, в нашем материале есть ситуации, где собеседники сначала выполняют свои устойчивые институциональные роли продавщицы и покупателя, а потом переходят к разговору двух друзей или приятелей. Разные роли могут чередоваться несколько раз в ходе разговора.

- 2) *Общая структура разговора.* Институциональное взаимодействие характеризуется присутствием стандартного развертывания событий, иными словами, более или менее устоявшейся последовательностью секвенций разговора. Касательно посещения магазина клиентом секвенциями разговора могут быть, например, секвенция обмена приветствиями ® секвенция озвучивания клиентом причины посещения магазина и обработки его просьбы ® секвенция оплата покупки ® секвенция прощания.
- 3) *Последовательная структура в секвенциях.* Секвенции обычно состоят из фаз действия, которые, в свою очередь, состоят из реплик (см. графики (1) и (2)). Секвенциальная структура речи служит задачам и целям институции.
- 4) *Выбор респонсивного действия.* Говорящий реагирует на предыдущую реплику адекватным с точки зрения своей институциональной задачи образом. Например, если клиент подходит на кассу и говорит *мне хотелось бы почитать что-то но-*

вое из *Стивена Кинга*, продавщица не начинает рассказывать, как клиент может взять книгу в библиотеке, а достает ее с полки и предлагает ему.

- 5) *Оформление языковой деятельности.* Говорящий выбирает «внешнюю форму» своей реплики из многих возможных вариантов. Например, если продавщица попросит у клиента: *скажите ваше имя для оформления заказа*, — императив можно считать как выбором, мотивированным институциональной задачей продавщицы.
- 6) *Лексический выбор.* Говорящий выбирает слова и структуры, характерные для данной институции и его роли в ней.
- 7) *Проявление профессиональной нейтральности.* Нейтральность проявляется в нашем материале, например, в случаях, когда клиент просит у продавщицы книгу на определенную тему. Продавщица не начинает оценивать желание клиента, а сосредоточивается на его выполнении.

Итак, мы рассмотрели основные признаки, отличающие институциональный разговор от обыденного разговора. Нельзя не подчеркнуть, что граница между двумя видами расплывчата. Как было отмечено Херитиджем (Heritage 1996 [1984]: 290), в конечном счете институции «проговариваются в существование» только в каждом конкретном контексте. Это может произойти или внутри какой-либо институции, или вне нее.

4 Представление эмпирического материала

Материал настоящей работы состоит из записанных на кассе книжного магазина «Руслания» естественных разговоров. Материал был собран за три дня в январе и феврале 2014-го года. Когда клиент входил в магазин, исследователь обращался к нему с просьбой дать разрешение на видеозапись разговора с продавщицей. Разрешение давалось в письменном виде¹, и тогда мы включали видеокамеру, установленную возле касс. Почти две трети клиентов относились положительно к участию в исследовании.

¹ В приложениях 2 и 3 даются анкеты, использованные для получения разрешения.

4.1 Качество и объем материала

Материал данной работы состоит из 58 разговоров с разными клиентами.¹ Из них 56 являются русскоязычными, в двух используются и русский, и финский языки. Данные 58 разговоров мы называем «русскоязычными разговорами» и они являются предметом нашего исследования. Кроме них, было записано 11 финскоязычных разговоров², которые используются в качестве сравнительного материала. В разговорах участвуют четыре продавщицы и в некоторых случаях председатель правления магазина или практикант. В транскрипциях продавщицы обозначаются номерами (например, *прод. 1*). Проведенные разговоры представлены в таблице (4). Так как число проведенных разными продавщицами разговоров различается, на основе материала трудно сделать какие-либо количественные выводы. Поэтому мы сосредоточиваемся на качественном анализе материала.

Таблица 4: Распределение разговоров продавщиц с разными клиентами.

	Русскоязычные	Финскоязычные	Всего
Продавщица 1	20	7	27
Продавщица 2	6	1	7
Продавщица 3	9	1	10
Продавщица 4	28	2	30
Всего	63*	11	74*

*Разных клиентов всего 69, а клиентов, участвующих в русскоязычных разговорах, в общей сложности 58. Числа в таблице объясняются тем, что один и тот же разговор может быть начат одной продавщицей и закончен другой.

Общая продолжительность русскоязычных разговоров превышает 204 минуты, то есть 3 часа 24 минуты. Самый короткий разговор — 24 секунды, в то время как самый длинный продолжается 10 минут 43 секунды. Средняя продолжительность, таким образом, 3 минуты 30 секунд. Финскоязычные разговоры длятся в общем 27 минут. В итоге весь материал занимает 3 часа 49 минут.

В анкете для получения разрешения от клиента было помещено три вопроса о фоновых данных. Спрашивалось о месте жительства клиента, его родном языке и о

¹ Конкретных разговоров одного и того же клиента может быть более одного, так как клиент может проводить долгое время в магазине и подходить к кассе несколько раз. Мы, однако, анализируем данные случаи как совокупность разговоров, включающую в себя все общение клиента в пределах одного посещения магазина.

² В начале сбора видеоматериала мы решили записывать как русские, так и финские разговоры. Но в ходе сбора материала стали постоянно появляться случаи, когда надо было выбрать, какой из двух одновременно происходящих разговоров записывать. Тогда мы выбрали русскоязычные разговоры.

том, как часто он ходит по финским магазинам. В таблице (5) указаны ответы клиентов.¹

Таблица 5: Фоновые данные клиентов согласно запросу.

Фоновые данные клиентов				Нет ответа
Место жительства	Финляндия 53	Россия 2	Другое 1	1
Как часто ходите по финским магазинам	Часто 32	Иногда 5	Редко -	18
Родной язык	Русский 44	Финский 10	Другой 4	-

В ходе сбора материала оказалось, что запрос о фоновых данных усложняет и замедляет сбор материала, особенно когда в магазине много клиентов. Помимо того, скоро выяснилось, что клиенты мало различаются по фоновым данным: подавляющее большинство из них носители русского языка, которые живут в Финляндии и часто ходят по финским магазинам. В какой-то момент мы решили не требовать больше заполнять опросник, и в результате 11 клиентов не заполняли его вообще. Также мы решили не учитывать фоновые данные в анализе, а рассматривать материал только с точки зрения речевого взаимодействия собеседников.

Примечание. Наше решение облегчило то, что в разговорном анализе обычно не уделяется внимание внеязыковым факторам. Как отмечает Шифрин (Schiffrin 1994: 235), фокус разговорного анализа — на контексте, и он оказывает сильное влияние на модели интерпретации факторов речевой деятельности. В рамках традиционных подходов к объяснению возникающих в ходе разговора явлений часто опираются на такие факторы, как возраст, пол и уровень образования. Нередко подчеркивается также роль темы разговора, свойств собеседников, внешних обстоятельств и т.д. Разговорный анализ исходит из того, что сказанное надо интерпретировать прежде всего по отношению к предыдущим и следующим репликам, то есть как часть местного общего контекста беседы. Упомянутым факторам уделяется внимание только в том случае, если собеседники сами ссылаются на них.

4.2 Обработка материала

После записи материал был прослушан дважды. Сведения относительно каждого разговора были занесены в таблицу, где отмечались следующие параметры:

- порядковый номер клиента
- код записи (например, 1-13.13)
- продолжительность разговора

¹ Общее количество ответов на каждый вопрос не вычислено, так как оно не соответствует реальному числу клиентов, а только количеству заполненных анкет. Это обуславливается, с одной стороны, тем, что в некоторых анкетах было дано разрешение нескольких клиентов, например, целой семьи, и тем, что некоторые клиенты выбрали в качестве родного языка и места жительства более чем один вариант или не ответили на какой-либо вопрос.

- количество клиентов в ситуации
- код продавщицы (например, *прод. 1*)
- вопросы продавщицы (например, *1.30 об учебниках*)
- вопросы клиента (например, *5.56 цена книги*),
- предложения и императивы продавщицы (например, *00.38 смотрите пожалуйста...*)
- разъяснение, данное продавщицей (например, *2.02 у нас ассортимент теперь не такой большой потому что...*)
- тип оплаты (например, *карточкой*)
- другие значительные сведения
- присутствие/отсутствие благодарностей и пожеланий в конце разговора
- причина посещения (например, *забрал заказанные журналы*).

После того, как стали обретать форму объекты исследования, были добавлены еще два параметра: предложения клиента (например, *00.42 может по номеру лучше искать*) и императивы клиента (*00.03 скажите, пожалуйста...*). Большое количество занесенных в таблицу параметров объясняется принципами разговорного анализа, имеющего сильную ориентацию на фактический материал (см. Исупова 2002: 37): в начале процесса исследовательские вопросы вообще не ставятся, а собранный материал обрабатывается настолько тщательно, что вопросы начинают возникать сами по себе. Это, естественно, делает применение разговорного анализа трудоемким.

Во время обработки материала нас стало интересовать употребление императивных конструкций продавщицами в магазине. В материале были зафиксированы три группы императивов, отличающихся друг от друга по грамматическим признакам: императивы 2 лица, императивы совместного действия и императивы 1 лица ед. числа. Их распределение представлено в таблице (6).

Таблица 6: Императивные конструкции в речи продавщиц.

Тип императива	Количество
Императивы 2 лица	93
Императивы 1 лица ед. ч.	15
Императивы совместного действия	22
Всего	130

Из представленных в таблице (6) императивов мы решили исследовать императивы 2 лица, стоящие в утвердительной¹ форме, представляющие директивный иллоку-

¹ Единичные императивы с отрицанием включены в материал, если они по своей функции относятся к таким функциональным классам императива, которые охватывают в основном утвердительные формы императива.

тивный акт (подробнее о разграничении объекта исследования см. раздел 2.2.1). Таких императивов в материале зафиксировано 80. После выбора точного предмета исследования материал был расшифрован, то есть превращен в письменную форму по принципам разговорного анализа.¹ Расшифровка материала — это огромная работа, поэтому транскрибированы были не все 196 минут, а только секвенции, содержащие признаки объекта исследования.²

В транскрипциях мы стремились к нейтральной передаче реальности, без добавленных предварительных интерпретаций. Как справедливо отмечает Сеппянен (Seppänen 1997a: 18–19), уровень детализации расшифровки оказывает заметное влияние на результаты исследования, так как пропущенные при транскрибировании языковые и телесные элементы легко остаются без внимания. На практике описать реальность как таковую невозможно. Поэтому разговорники никогда не делают выводы только на основе транскрипций, а всегда просматривают оригинальные записи.

После расшифровки мы стали разбирать, в каких целях продавщицы используют императивы. Каждый императив был рассмотрен в контексте и классифицирован по той функции, в которой он используется в ситуации.³ В результате стали возникать функциональные классы императива, которые потом объединились в более обширные категории. Данных категорий оказалось три.

- 1) Императивы, обозначающие⁴ начало очередной фазы действия в рамках главного действия секвенции;
- 2) Императивы, управляющие проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия;
- 3) Императивы-прощания.

Примечание. Рассматривая эмпирический материал, нам нельзя было не заметить две особенности: малое количество отрицательных форм и форм 2 л. ед. ч. Распределение утвердительных и отрицательных форм императива неравномерно (ср. сходное наблюдение в Lauranto 2014: 162): только в семи случаях из

¹ Нотационные символы в настоящей работе, кроме некоторых исключений, — заимствованы из Пауккери 2006: 205, см. приложение 1.

² Кроме того, были транскрибированы все отрывки с употреблением императива первого лица и совместного действия с частицей *давайте*, 12 отрывков с предложениями модального и немодального типа и 6 случаев императива совместного действия без частицы *давайте*. Из речи клиентов были транскрибированы 10 императивов 2 лица и 4 императива с частицей *давайте*.

³ В этой задаче ситуативно-семантические факторы употребления императива, представленные Филатовой (2002: 10–14), служили в качестве путеводителя. Данные факторы помогли нам понять, на какие факторы обращать внимание в классификации.

⁴ Глагол *обозначать* употребляется в настоящей работе в следующем смысле: говорящий может своей репликой, например императивом, обозначить какое-либо положение дел, скажем, *продавщица обозначает начало секвенции оплаты приветствием*. Также некоторый момент взаимодействия можно обозначать каким-либо по качеству, например, *клиент своим смехом обозначает ситуацию как деликатную*. Глагол *маркировать* употребляется как синоним глагола *обозначать*.

93 употреблений императива 2 лица он стоит в отрицательной форме. Также наблюдается почти полное отсутствие форм 2 л. ед. ч., употребление которых объясняются либо близким знакомством между клиентом и продавщицей, либо тем, что императив направлен к ребенку. В данной работе категории числа и отрицательным формам императива не уделяется внимания.

4.3 Этические вопросы и вопросы валидности и надежности материала

Сбор материала для настоящей работы был осуществлен в соответствии с инструкциями «Совещательной комиссии по этическим вопросам научного исследования» (TENK 2012). Клиенты имели право отказаться от записи, и многие воспользовались этой возможностью. Продавщицы и клиенты дали разрешение на видеозапись в письменной форме. В анкете было сказано, что материал используется только для научных целей и с сохранением анонимности. В связи с этим все данные, использование которых может привести к опознанию клиента (имя, фамилия, адрес, номер телефона и т. д.), были изменены или убраны. Для дальнейшего исследования записи хранятся в Хельсинкском университете. О целях исследования было сказано, что они связаны с изучением общения между клиентом и продавщицей, таким образом, от клиента не требуется каких-либо дополнительных усилий.

Осознание клиентами того, что их разговор записывается, вызывает вопрос, который Лабов (Labov 1972: 113) называет парадоксом наблюдателя (the observer's paradox). Ведут ли себя клиенты каким-то особым образом при включенной видеокамере? Стараются ли они говорить более грамотно или вежливо? Данный вопрос мы задали и нашему научному руководителю Лиисе Раеваара (личное сообщение), много занимающейся сбором материала для разговорного анализа. Она подтвердила, что данные проблемы всегда присутствуют в исследовании живого взаимодействия, их нельзя избежать. Обычно они, однако, не вызывают трудностей: по ее опыту, люди быстро забывают о записи и говорят так, как обычно в подобных ситуациях. Оказалось, она была права. По нашим наблюдениям, клиенты вели себя очень естественным образом.

Примечание. Только один клиент совсем не понял, в чем суть исследования, и выступил на кассе перед смущенной продавщицей с очень неестественной речью. Кроме того, было несколько случаев, где начало разговора звучало неестественно, клиент, например, говорил вначале более формально, чем потом, здоровался с продавщицей лишний раз, и т. д. В некоторых случаях клиенты полагали, что от них ожидаются какие-то интересные рассказы на кассе, но обычно они понимали, что ничего подобного не требуется, а нас интересует именно обыденный разговор. В некоторых случаях клиенту было неудобно называть

свои личные данные перед видеокамерой. Ситуация разрешалась либо так, что клиент вместо произнесения данных показывал удостоверение личности, либо так, что он произносил их тихо, отворачиваясь от камеры.

Так как разрешение на запись надо было попросить лично, исследователь не мог не вступать в контакт с клиентами. После получения разрешения исследователь старался, однако, оставаться за пределами ситуации: он не стоял за видеокамерой во время разговоров и не вмешивался в разговор. В материале есть, однако, случаи, когда исследователь участвует в ситуации на кассе. В одних случаях он шел поправить микрофон, стоявший на прилавке кассы. В двух случаях он был втянут в разговор между клиентом и продавщицей. Хотя было бы неверно утверждать, что присутствие исследователя не оказывало никакого влияния на ситуацию, мы смеем полагать, что для нашего предмета исследования это было несущественно.

5 Анализ материала

Данная глава посвящена анализу представленных ниже функциональных классов императива.¹ В скобках обозначено количество императивов в каждом классе. Главных категорий три, но если исключить небольшую категорию императивов-прощаний, императивы делятся на категории императивов, обозначающих начало очередной фазы действия, и императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия.

- 1) Императивы, обозначающие начало очередной фазы действия в рамках главного действия секвенции (37)
 - I) Императивы-сигналы, обозначающие момент приступа к действию (24)
 - i) Императивы-сигналы при оплате карточкой (9)
 - ii) Императивы-сигналы при протягивании чего-либо (15)
 - II) Императивы-просьбы, начинающие совершение фазы главного действия секвенции (13)
 - i) Императивы-просьбы, начинающие первую фазу действия новой секвенции (7)
 - ii) Императивы-просьбы, начинающие очередную фазу действия внутри секвенции (6)

- 2) Императивы, управляющие проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия (27)
 - I) Императивы-интервенции (8)
 - II) Императивы, показывающие выход из тупика (7)

¹ Кроме данных функциональных классов императива, в материале есть 12 директивных употреблений императива в других функциях, например, императивы-утешения *не переживайте!* и императивы-разрешения *давайте, давайте!* Они остаются за пределами анализа.

- III) Императивы условного сигнала (6)
- IV) Императивы — ответы на вопросы клиента (3)
- V) Императивы избежания конфликта (3)

3) Императивы-прощания (4)

Главные категории различаются характером секвенции, где императив появляется (см. таблицу (7) в разделе 6.2). Помимо того, они различаются «досыгаемостью»: императивы первой категории употребляются для обозначения перехода на какую-либо темпорально короткую фазу действия, а с помощью императивов второй категории происходит управление более крупными фрагментами разговора, например, поиском решения какой-то проблемы. Кроме «досыгаемости», главные категории различаются степенью рутинности: императивы первой категории характеризуются высокой рутинностью действия, например, императив *держите* при протягивании чего-либо клиенту продавщицей, в то время как употребление императивов второй категории менее рутинно, например, *скажите что вы последнее читали* при решении проблемы, возникающие в ситуации взаимодействия.

В рамках анализа нас прежде всего интересует, в каких ситуациях продавщица употребляет императивы и какие функции императивы в данных ситуациях выполняют. В наших примерах изучаемые императивы обозначены жирным шрифтом. В каждом функциональном классе императива отмечен вид глагола, так как либо все, либо подавляющее большинство императивов того или другого функционального класса стоит в одной и той же видовой форме. Перед тем как перейти к анализу, мы хотим подчеркнуть, что материал данной работы небольшой, из чего вытекает, что на его основе трудно сделать общие выводы об употреблении императивов в русском языке.

5.1 Вопросы, остающиеся за пределами анализа

Как было отмечено в разделе 4.1, за пределами настоящей работы остается социологический анализ людей, участвующих в записанных нами разговорах. В основном это русскоязычные люди, живущие в Финляндии. Языковые практики русскоязычного населения Финляндии — тема крайне интересная, и она уже изучена, например, Протасовой (2004) и Мустайоки и др. (2010). В пределах данной работы мы, в соответствии с принципами конверсационного анализа, ограничиваемся рассмотрением взаимодействия как такового, без учета фактора «русский язык в диаспоре». Вне рассмотрения остается также типология императивов, т. е. сравнительный анализ

императивов в разных языках. Тема широко изучена (см., например, Aikhenvald 2010; van der Auwera 2006; Диденко 2006; Гусев 2005; Mauri & Sanso 2011), и значительный вклад в нее внесли специалисты по русскому языку (см., например, Храковский 1992; Бенаккьо 2010; Храковский & Володин 1986; Володин и др. 2004). Далее за рамками рассмотрения окажутся императивы-директивы клиентов, встреченные в нашем материале. То же самое касается финскоязычных разговоров, записанных нами.

5.2 Императивы, обозначающие начало очередной фазы действия в рамках главного действия секвенции

Данный раздел посвящен изучению категории императивов, обозначающих начало очередной фазы действия в пределах какой-либо секвенции. Императивы настоящей категории делятся на два сильно отличающиеся друг от друга функциональных класса: императивы-сигналы НСВ обозначают уместный момент приступа к какому-либо действию, в то время как императивы-просьбы СВ начинают совершение очередной фазы действия в рамках главного действия секвенции. Общим для обоих функциональных классов является то, что предписанное ими действие оказывается темпорально короткой фазой в цепочке фаз действия, составляющей секвенцию. Кроме того, оба класса характеризуются рутинностью: и императивы-сигналы, и императивы-просьбы используются в рутинных секвенциях посещения клиентом магазина, первые в секвенции оплаты, а последние при оформлении или доставке заказа.

5.2.1 Императивы-сигналы НСВ, обозначающие момент приступа к действию

Самым объемным функциональным классом императива в материале являются императивы-сигналы, обозначающие момент приступа к действию и стоящие в форме НСВ. Их 24, и они зафиксированы преимущественно в секвенции оплаты покупок. Данная секвенция характеризуется высокой рутинностью, что, по нашему мнению, позволяет зафиксировать распространенное употребление императивов-сигналов.

5.2.1.1 Императивы-сигналы при оплате карточкой: *вставляйте карточку*

Перед тем как приступить к анализу императивов-сигналов в секвенции оплаты, нужно сделать несколько примечаний по поводу характера данной ситуации. В

нашем материале зафиксировано 48 русскоязычных ситуаций оплаты. Из содержащих оплату ситуаций нас интересует 21 случай, где клиент оплачивает покупку карточкой, так как императивы-сигналы использованы только в них. У продавщицы наблюдаются четыре разных стратегий управления ситуацией. Она может управлять оплатой либо с помощью императивных форм (9 примеров), либо с помощью модальных выражений (3 примера), но, кроме того, она может вообще не управлять оплатой языковыми средствами или управлять ей минимальными, реактивными средствами, в типичном случае это ответ *да* на вопрос клиента во время оплаты (10 примеров). Из четырех стратегий мы будем рассматривать только императивы-сигналы.

Начнем анализ с отрывка, представляющего собой основное употребление императивов-сигналов в ситуации оплаты. Телесные движения собеседников обозначены в отрывках в двойных скобках, например ((вставляет)), в тех случаях, когда они имеют значение для анализа разговора. В примере (8) клиент оплачивает покупку — учебник финского языка:

(8) [1-12.36/2.56 Учебник финского языка]

- 01 Прод.1: ((пробивает книгу))
 02 Кл.: ((вынимает бумажник из сумки))
 03 Прод.1: Тридцать евро она - стоит? Положить ее в пакет вам,
 04 Кл.: Да если можн[о, ((начинает вынимать карточку из бумажника))
 05 Прод.1: [Конечно?
 06 ((достает пакет и начинает вкладывать книгу в него))
 07 Кл.: ((вынимает карточку из бумажника))
 08 Прод.1: ((продолжает вкладывать книгу в пакет, не поднимая
 09 взгляда))
 10 **Вставляйте - карточку,**
 11 Кл.: Вот туда. ((вставляет))
 12 Прод.1: Да сюда?

В строке 2 клиент начинает подготавливаться к оплате тем, что вынимает бумажник из сумки. В строке 3 продавщица называет цену покупки. Объявление цены имеет здесь, как минимум, две функции: оно эксплицирует¹ клиенту, сколько его покупка стоит, и оно является знаком перехода к следующей фазе действия. Клиент воспринимает объявление цены продавщицей как знак начала денежной транзакции, в данном случае вставления карточки (ср. Koivisto & Halonen 2009: 144): в строке 7 он вынимает карточку из бумажника. Он готов к оплате. В то же время в строке 6 продавщица доставляет пакет и начинает вкладывать покупку клиента в него. Для этого

¹ Глагол *эксплицировать* употребляется в настоящей работе в смысле «сказать что-то прямо, явно».

она должна отодвинуться чуть дальше от клиента. В строке 10, занимаясь вложением покупки в пакет и не поднимая взгляда, продавщица сообщает, что пора вставлять карточку.

Можно предполагать, что клиент оплачивает покупку карточкой не первый раз, поэтому и так знает, когда наступает уместный момент для этого. Примечательно, что клиент уже подготовился к оплате, держит карточку в руке. Почему продавщица тогда предпочитает озвучить то, что уже очевидно? Для того чтобы установить, чем мотивирован императив продавщицы в примере (8), необходимо рассмотреть сходную ситуацию без языкового выражения побуждения к оплате, пример (9), где клиент также ждет с бумажником в руках, пока продавщица пробивает покупки и считает нужную скидку. После объявления цены в строке 1 клиент без какого-либо дополнительного сигнала вставляет карточку (с. 3).

(9) [1-11.29/16.14 Sony Readers]

01 Прод.1: (Это) будет двадцать восемь с полови[ной.
 02 Кл.: [Угу?
 03 ((вставляет карточку))
 04 Прод.1: ((вводит сумму в платежный терминал))
 05 Кл.: ((вводит PIN-код))

Разница между (8) и (9) заключается в действии продавщицы в момент, являющийся ключевым для плавного продолжения процесса оплаты. Секвенция оплаты состоит из фаз действия, таких как объявление цены и введение пин-кода. В стандартной ситуации оплаты, на которую ориентируются собеседники, фазы действия должны совершаться в определенном порядке без перерывов и задержек. В примере (8) продавщица, чуть отдалившись от клиента и платежного терминала, вкладывает покупку клиента в пакет в тот ключевой момент, когда цена была сказана и процесс должен передвинуться на следующую, известную обоим собеседникам фазу, вставление карточки. Произнося *вставляйте карточку*, продавщица маркирует нестандартное развитие событий, а именно, отступление от последовательности фаз действия в ситуации. Отступление заключается в том, что в стандартном развертывании событий покупка вкладывается в пакет только после денежной транзакции ближе к концу секвенции. Посредством императива-сигнала продавщица показывает клиенту, что принимает во внимание, что из-за ее отступления клиент может не знать, что делать: подождать ли ему, пока продавщица не вернется к стандартному развертыванию ситуации или перейти сразу же на следующую стандартную фазу. Иными словами, императив-сигнал является языковым ресурсом продавщицы, упо-

требуемым в целях информирования клиента о том, что хотя в ключевой момент процесса продавщица занята другим делом, она осознает «правильный» распорядок процесса, и ее отступление от него не означает какой-либо задержки в процессе. В ситуации оплаты употребление императива-сигнала встречается именно там, где продавщица занята чем-то другим. Пример (9), где продавщица все время стоит напротив клиента и никакие отклонения от нормального хода дел не имеют места, демонстрирует другую картину. В этом случае оба собеседника и так могут предполагать, что процесс продолжается в соответствии с ожиданиями, и поэтому сигнал перехода не нужен.

В нашем материале есть только два императива-сигнала и один случай модального управления, касающиеся вставления карточки в платежный терминал (*вставляйте карточку; можно вставлять*). Можно заключить, что данная фаза действия обычно совершается согласно стандарту, и поэтому она крайне редко требует активности от продавщицы. В то же время фаза взятия карточки из платежного терминала часто привлекает внимание как продавщицы, так и клиента. В материале есть семь императивов-сигналов типа *берите карточку*, один случай с модальным выражением (*можно брать*) и два случая с реактивным, минимальным выражением *так*, сопровождающие взятие карточки.

Рассмотрим подробнее императивы-сигналы, сопровождающие взятие карточки из платежного терминала. Отрывок (10) является продолжением разговора в примере (9). В нем, как и в трех подобных примерах, употребление императива-сигнала мотивировано теми же причинами, что и в примере (8), а именно, пространственным расположением продавщицы и ее занятостью чем-то другим в момент перехода на следующую фазу действия (см. с. 1–2, 5). Кроме того, в примере (10) проявляются два свойственных императиву-сигналу признака: тесная темпоральная связь между первым и вторым элементами смежной пары и мультимодальный характер употребления императива.

(10) [1-11.29/16.30 Sony Readers]

01 Прод.1: ((отдаляется немного от клиента, чтобы вложить
02 покупки в пакет))
03 Кл.: ((берет свой бумажник со стола))
04 ((чек печатается))
05 Прод.1: ((кладывает покупки в пакет))
06 **Берите - карточку.=**
07 Кл.: =°Угу?° ((берет карточку))

Тесная темпоральная связь наблюдается в том, что момент побуждения к действию и момент выполнения предписанного действия следуют непосредственно друг за другом (ср. Бенаккьо 2010: 42; Rossi 2012: 453, см. разделы 2.2.4 и 2.4). Вторым элементом смежной пары, то, что клиент берет карточку из платежного терминала (с. 7), следует непосредственно после того, как продавщица в строке 6 произносит первый элемент, императив-сигнал. Мультиmodalный характер ситуации означает, что между языковым и телесным действиями наблюдается тесная связь. Релевантный второй элемент после языкового первого элемента телесный, взятие карточки (ср. Rossi 2012: 454, см. раздел 2.4). Подобные вторые элементы в нашем материале реализуются всегда в телесном виде (вставлять, брать, держать). Они могут сопровождаться минимальными языковыми реакциями, как в примере (10).

Из нашего материала можно заключить, что отступление от стандартного развертывания событий оказывает влияние на ситуацию оплаты: отклонение обычно маркируется каким-то языковым средством. Это говорит о сильной ориентации собеседников на определенную последовательность фаз действия в ситуации. Это неудивительно, так как ситуация оплаты настолько часто повторяется, а ее фазы действия настолько устоявшиеся, что можно сказать, что все взрослые члены общества знают план ее осуществления. Только продавщица использует императивы-сигналы, а клиент немедленно выполняет предписанное императивом действие. По моему мнению, это говорит о разделенном собеседниками представлении, что управление ситуацией оплаты — институциональная задача продавщицы. Ответственность за плавный ход ситуации лежит на ней. Можно заключить, что разница в статусах собеседников существенна, и она обусловлена институциональным характером разговора и различными ролями собеседников (ср. Drew & Heritage 1992: 47, см. раздел 3.4).

Важно иметь в виду, что речь редко является строго регламентированной, такой, чтобы в сходных ситуациях всегда употреблялись одни и те же формы выражения. Это ярко представлено в примере (11), где клиент оплачивает покупки на кассе.

(11) [3-12.09/6.30 Ситуация оплаты]

01 Прод.1: Двадцать шесть евро,
 02 Кл.: ((обращается к платежному терминалу))
 03 Прод.1: **Вставляйте - карточку.**
 04 ((поднимает взгляд и указывает на терминал))
 05 Кл.: ((вставляет карточку))

В строке 1 продавщица объявляет цену покупок клиенту. Затем она произносит императив-сигнал *вставляйте карточку* (с. 3), хотя в ситуации нет признаков отступления от стандарта. Объяснение этого можно искать прежде всего в индивидуальных привычках данной продавщицы. Одни продавщицы чаще других употребляют императивы (см. раздел 6.4).¹

5.2.1.2 Императивы-сигналы при протягивании чего-то клиенту: *держите*

В материале настоящей работы обнаруживается в общей сложности 21 случай употребления императива глагола НСВ *держать* при протягивании чего-то клиенту². В нашей классификации они представляют собой императивы-сигналы (ср. Yli-Piipari 2002: 100). 20 из них стоят в форме мн. ч. *держите*, а один, направленный ребенку, в ед. ч. *держи*. Все употребления связаны с центральным локусом магазина, кассой, таким образом, что продавщица стоит за кассой, а клиент напротив нее. Большинство употреблений использованы в секвенции оплаты покупок. 14 из употреблений выражают лексическое значение глагола *держать* «взяв в руки, не давать выпасть, упасть» (НТС s. v. Держать), и значение побуждения к данному действию.³ Они делятся на два подкласса в зависимости от того, является ли произнесение императива-сигнала синхронным или отсроченным по отношению к протягиванию предмета. Эти два подкласса являются директивными по значению и, следовательно, предметом рассмотрения в данном разделе. Кроме того, в материале есть семь императивов со значением, описание которого отсутствует в большинстве словарных статей глагола *держать*. Это значение сходно с вежливой формулой *пожалуйста* в значе-

¹ Продавщица 1 склонна к управлению ситуацией оплаты императивами (5 случаев из 7 с управлением с помощью императива). В то же время продавщице 3 свойственно вообще не управлять данной ситуацией языковыми средствами (3 из 4 случаев с телесным управлением). Продавщица 4 управляет ситуацией и языковыми, и телесными средствами (из 10 случаев 3 с управлением с помощью императива, 2 с управлением с помощью модального выражения и 5 с телесным управлением). Продавщица 2 не участвует ни в одной ситуации оплаты карточкой.

² Кроме них, в материале зафиксирован один императив-сигнал *берите* при протягивании предмета.

³ Новейший большой толковый словарь русского языка (НТС s. v. Держать) выделяет у глагола *держать* 12 значений. Из данных значений употреблению глагола в нашем материале соответствует прежде всего указанное выше значение, которое дается в самом начале словарной статьи.

нии вежливого ответа на благодарность (НТС s. v. Пожалуйста). Данные императивы лишены директивности и являются межличностными социальными формулами (см. раздел 2.2.1). Они будут коротко рассмотрены в разделах 5.2.1.2.3 и 7.1.

5.2.1.2.1 Синхронные императивы-сигналы при протягивании чего-либо

Начнем анализ эмпирического материала с четырех случаев, в которых протягивание какого-то предмета клиенту и побуждение к действию императивом-сигналом происходят синхронно.¹ В примере (12) клиент оплатил покупки, и продавщица вкладывает их в пакет.

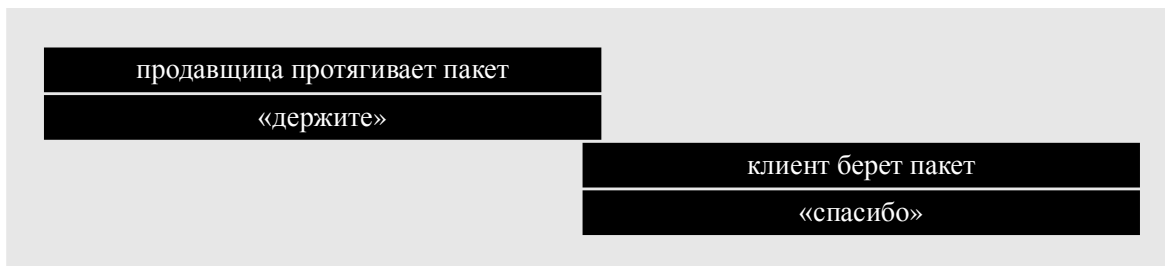
(12)	[1-12.50/4.16 Военные книги для детей]
01	Прод.1: (13) ((Молча вкладывает покупки в пакет))
02	((наклоняется за чеком и вкладывает его в пакет))
03	Кл: °М[м°
04	Прод.1: [°И° чек,
05	[((протягивает пакет))
06	[- Держите, =²
07	Кл.: [((берет пакет))
08	[=Спасибо.
09	Прод.1: Спасибо вам? [Хороших выходных?
10	Кл.: [((отходит от кассы))
12	[(-)°Вам взаимно°

Как видно в строках 5 и 6, протягивание чека и произнесение императива *держите* совершаются синхронно. Произнося *держите*, продавщица выражает направленное клиенту побуждение приступить к действию: она призывает его к взятию в руки протянутого пакета с покупками. Это можно увидеть в реакции клиента, который в строке 7 действительно начинает совершать предписанное императивом действие, протягивает руки, берет пакет и благодарит. Порядок действий представлен в графике (3).

¹ Таких случаев, в которых императив был бы произнесен первым, а протягивание предмета клиенту последовало бы за ним, в нашем материале не встретилось.

² Все случаи употребления формы *держите*, названные в примерах настоящей работы — императивные, *держите* (ср. употребление в изъявительном наклонении, *держите*).

График 3: Порядок действий в примере (12), синхронный императив-сигнал при протягивании чего-либо.



Помимо порядка действий, во всех четырех отрывках с синхронным протягиванием предмета и произнесением императива ни клиент, ни продавщица не заняты чем-то другим в момент произнесения *держите*. Они «доступны» друг другу, ориентируются только на то, чтобы протянуть/взять предмет. В данных обстоятельствах императив-сигнал *держите* можно произнести синхронно с протягиванием руки.

5.2.1.2.2 Отсроченные императивы-сигналы при протягивании чего-либо

Самый большой подкласс императива *держите* составляет 10 примеров, где продавщица сначала начинает протягивать какой-то предмет клиенту и только затем (хотя и непосредственно) произносит *держите*. Рассмотрим пример (13).

(13) [1-13.03/3.15 Женские журналы]

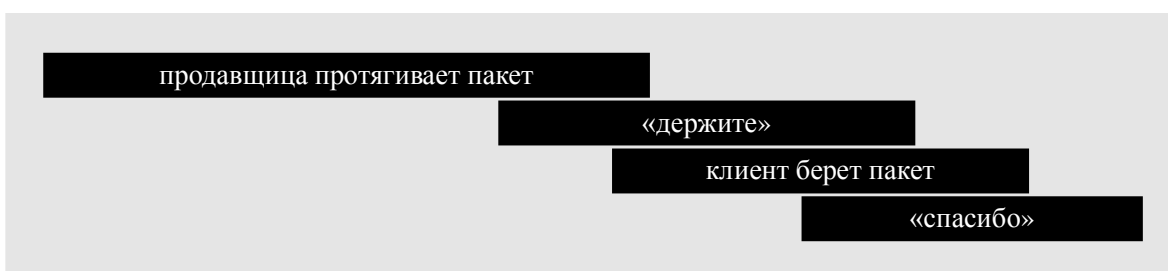
01 Прод.1: А чек м-не
 02 ((наклоняется взять чек из платежного терминала))
 03 Кл.: (Окей,)
 04 Прод.1: ((перемещается в позицию напротив клиента))
 05 [((кладывает чек в пакет и поднимает его))
 06 Кл.: [((совывает бумажник в сумку и застегивает ее))
 07 [°Угу°?
 08 Прод.1: [((начинает протягивать пакет))
 09 Кл.: [((перемещает несколько раз перчатки из одной руки в другую))
 10 **Дер[] жите.**
 11 Кл.: [((берет пакет в руки))
 12 [Э спасибо.=
 13 Прод.1.: =Спасибо вам, Хороших выходных.

В данном примере (13) продавщица начинает протягивать руку с пакетом (с. 8) и затем побуждает клиента к действию императивом *держите*. Движение занимает первое место, а языковая реплика непосредственно следует за ним. Вместе данные действия составляют первый элемент смежной пары протягивания-приема предмета. Во втором элементе клиент берет пакет в руки и произносит *спасибо*. Затем он уходит из магазина. Примечательно, что первый элемент примера (13) отличается от первого элемента примера (12): здесь *держите* следует после небольшой задержки.

Зато вторые элементы в данных примерах идентичны. Чем обусловлена разница в первых элементах?

На наш взгляд, речь идет о «доступности» клиента для приема пакета. Рассмотрим пример (13) подробнее. В строке 7 клиент, произнося частицу *угу*, эксплицитно выражает готовность к приему пакета. С помощью частицы он обозначает, что закончил предыдущее занятие и готов перейти к следующему. Он также знает, что будет следующим «ходом» продавщицы и какая реакция ожидается от него. Даже если не знает, это становится ясным тогда, когда продавщица в строке 5 поднимает пакет. Затем рука продавщицы протягивается и после небольшой задержки она начинает произносить императив-сигнал *держите* (с. 10). Причина задержки в том, чем занят клиент в релевантный момент протягивания: как мы видим в строке 9, клиент держит перчатки в руках и несколько раз перемещает их из одной руки в другую, как будто не зная, куда их сунуть, чтобы освободить руки. Руки клиента не свободны для приема пакета, то есть он не «доступен» для приема пакета. Продавщица это видит и дает ему время для подготовки тем, что сначала поднимает пакет и только затем начинает протягивать его. Этим она сообщает клиенту, чтобы тот поторопился. Только в тот момент, когда продавщица видит, что клиент действительно готов, она произносит языковое побуждение *держите*. Выбор этого момента тонким образом приспособлен к контексту. Это можно увидеть по той плавности, с которой клиент начинает производить релевантный второй элемент еще во время произнесения императива-сигнала: он берет пакет, произносит *спасибо* и уходит из магазина. Порядок действий представлен в графике (4).

График 4: Порядок действий в примере (13), отсроченный императив-сигнал при протягивании чего-либо.



Обычно в тех ситуациях, когда клиент и продавщица разговаривают о чем-то в тот момент, когда продавщица протягивает какой-то предмет клиенту, протягивание не маркируется языковыми средствами. Таким образом разговор может продолжаться без перерыва. Если посмотреть на ситуацию с другой стороны, можно сказать, что протягивание является в первую очередь телесным занятием, которое возможно со-

вершить без языковых средств. Это освобождает речь для использования в других целях (Sorjonen et. al 2009: 95). Ситуация в примере (14) является, однако, исключением. В нем клиент оплатил покупку и получил сдачу. Одновременно с оплатой собеседники разговаривают о сыроедении.

(14) [2-13.44/1.54 Твердый переплет]

01 Прод.4: Пакет вам - нужен.
 02 Кл.: (.) Нет спасибо.
 03 ((кладывает сдачу в бумажник))
 04 Прод.4: ((наклоняется из-за компьютера в сторону клиента и
 05 подталкивает книгу с чеком к клиенту))
 06 °(Все) Держите.°
 07 Кл.: ((кладывает сдачу в бумажник))
 08 У:гу?
 09 ((вытаскивает чек из-под обложки книги, всовывает его в
 10 бумажник, оставляет книгу пока на прилавке))

В строках 4–6 продавщица дает клиенту покупку и в отличие от подобных случаев прерывает разговор для того, чтобы произнести императив-сигнал *держите*. Она, однако, произносит императив тихим голосом. Можно ли увидеть в этом знак нежелания прервать разговор о сыроедении? Тихая реплика не прерывает разговор так сильно, как реплика, произнесенная нормальным голосом. Помимо того, продавщица подталкивает книгу в сторону клиента вдоль прилавка. В данном случае значение глагола «взяв в руки, не давать выпасть, упасть» (НТС s. v. Держать) не так мотивировано, как в предыдущих примерах. Все же, как и в примере (13), передвижение (с. 4–5) занимает первое место, а языковая реплика (с. 6) непосредственно следует за этим. И причина та же, что в примере (13): в строке 7 клиент кладывает что-то в бумажник и его руки не «доступны» для приема пакета.

Второй элемент смежной пары в строках 8–10 привлекает внимание, так как он отличается от всех остальных вторых элементов к императиву *держите*: после императива клиент не забирает книгу в руки, а вытаскивает чек из-под обложки книги, всовывает его в бумажник и оставляет книгу на прилавке. Оттуда он забирает ее позже. Во всех других примерах употребления *держите* в качестве императива-сигнала второй элемент содержит то, что клиент берет в руки предложенный ему предмет. Языковой ответ (*угу, спасибо* или тому подобное) может либо присутствовать, либо отсутствовать. По нашим наблюдениям, его присутствие или отсутствие не сильно обусловлено ситуацией и не оказывает влияния на развертывание событий. На основе нашего материала кажется, что императив *держите* сам по себе не в силах сделать физическое осуществление второго элемента обязательным: кроме

него, нужно выполнить конкретное протягивание руки с предметом. А если продавщица произносит *держите*, но только кладет попку перед клиентом на прилавок, обязанности физически осуществить второй элемент не возникает. Только тогда, когда императив сопровождается протягиванием руки, клиент обязан взять данный предмет в руки.

Примечание. Противопоставление обязанности и необязанности клиента совершить предписанное императивом действие наблюдается в нашем материале во многих случаях в связи с протягиванием какого-то предмета, но *без* императива *держите*. Встречается ряд случаев, где продавщица дает что-то клиенту, протягивая руку и произнося *пожалуйста* или, чаще, называя предмет (*ваш чек*), сумму сдачи (*два и пятьдесят*) или не высказывая ничего. Чаще всего протягивается чек или сдача, но также пакет с покупками. В данных случаях клиент всегда принимает предмет. В таких ситуациях можно увидеть телесную смежную пару, второй элемент, прием предмета, который сильно, хотя без особого языкового средства, обусловлен первым, обязывающим элементом протягивания. Иными словами, секвенциальная импликация здесь сильна.

Кроме этого, встречаются случаи со слабой секвенциальной импликацией. Данные случаи имеют место особенно часто, если речь идет о пакете с покупками, и собеседники разговаривают о чем-то другом в момент его возможного протягивания. Тогда продавщица просто кладет пакет на прилавок, откуда клиент может забрать его когда ему угодно. В этих случаях не образуется смежной пары протягивания-восприятия, и, следовательно, никакая обязанность не связывает действия клиента. Он свободен решить, когда заберет пакет с прилавка.

Как показывают примеры (12) – (14), условия употребления императива, где телесное движение занимает первое место, а языковая реплика непосредственно следует за ним, отличаются по отношению к «лишним» одновременным занятиям собеседников от условий употребления императива, где данные компоненты реализуются синхронно. Последнему случаю, как сказано выше, свойственно отсутствие соответствующих действий. В первом случае ситуация противоположна: в ситуации данного типа обычно включены какие-то «лишние» занятия клиента и/или продавщицы чем-то, обычно физического характера. На наш взгляд, это приводит к проблеме доступности собеседника для совершения следующей фазы действия. Тогда произнесение *держите* немного отсрочивается, что дает занятому собеседнику время переправить внимание. В четырех ситуациях и клиент, и продавщица заняты какими-то несущественными вещами либо в релевантный момент перехода к протягиванию предмета, либо непосредственно перед данным моментом. Например, в отрывке (14) в релевантный момент перехода на протягивание предмета клиент всовывает сдачу в бумажник. Помимо того, продавщица не стоит прямо напротив клиента, а занима-

ется компьютером, чуть отдалившись от его. Оттуда она наклоняется к клиенту, чтобы подтолкнуть ему книгу с чеком.¹

В употреблении отсроченного императива-сигнала *держите* можно обнаружить такие же признаки отступления от стандартного развертывания событий, как при употреблении императива-сигнала *вставляйте/берите карточку*. И в том, и другом случае императивом обозначается момент перехода на следующую фазу действия в условиях нестандартного развертывания событий. Оба употребления мотивируются какими-то отклонениями, связанными либо с локусом собеседников (чаще продавщицы), либо занятиями, отвлекающими собеседников от стандартного процесса. Императив *держите* (вместе с протягиванием руки) используется для привлечения внимания реципиента к происходящему и указания на начало новой фазы действия. Мысль примерно такова: «Я занималась чем-то в компьютере, а вы клали сдачу в бумажник, но теперь мы отвлекаемся от этого и переходим дальше. Вот ваш чек, не теряйте его.» В ситуации *вставляйте/берите карточку* речь идет скорее о призыве *приступить* к следующей фазе действия, точный момент начала которой может быть неизвестен клиенту.

5.2.1.2.3 Интонация как знак ориентации продавщицы на определенную фазу действия

Выше мы обратили внимание на два различных, но близких друг другу употребления императива-сигнала *держите*. Деление основано на взаимном порядке лингвистической и физической реализации первого элемента (произнесения продавщицей императива *держите* и протягивания предмета клиенту). Такое распределение, однако, не в силах охватить все аспекты употребления императива *держите*. В настоящем разделе мы будем рассматривать один важный аспект — просодию императива, ибо, по нашим наблюдениям, то, с какой интонацией императив произносится, отражает ориентацию продавщицы на определенную фазу действия.

В целях описания просодических особенностей императива *держите* мы включаем в рассмотрение недирективные употребления данного императива, так как просодическая функция безразлична к делению на директивные и недирективные употребления. То же самое касается синхронности или несинхронности побуждения к действию императивом *держите* по отношению к телесному протягиванию пред-

¹ Надо, однако, сказать, что наши выводы о проблеме доступности носят только предварительный характер, так как в материале есть ряд случаев, в которых клиент стоит спиной к видеокамере и поэтому присутствие/отсутствие лишних занятий однозначно нельзя установить.

мета. На основе просодических признаков 21 случай употребления императива *держите* делится на два подкласса. К первому подклассу относятся восемь императивов с нисходящей интонацией, а ко второму одиннадцать императивов с восходящей интонацией. В трех случаях трудно различить интонацию, так как императив произнесен очень тихим голосом. В материале можно увидеть сильную тенденцию к тому, что указанные подклассы отличаются друг от друга секвенциальной позицией и вследствие этого функциями. Формы *держите* с нисходящей и восходящей интонацией выполняют разные функции в разговоре: первые обозначают конец разговора, а последние продолжение. Обратимся к императивам *держите* с нисходящей интонацией и рассмотрим отрывок (15). Клиент в данном фрагменте оплатил покупки и получил сдачу.

(15) [1-11.29/16.51 Sony Readers]

01 Прод.1: чек - дать вам.
 02 Кл.: Да давайте потому что мы еще будем в городе ходить что-не(--).
 03 (.) Э: бывает (-) газеты но вот (.) Комсомолка (-) она
 04 бывает [на на э Сокосе
 05 Прод.1: [Да, Бывает (.)да. (.) И: в: Стокманне тоже.=
 06 Кл.: =И в Стокманне тоже.
 07 Прод.1: °Вот [что° держите. Спасибо. Хороших выходных.
 08 Кл.: [Спасибо большое. До свидания. Угу?
 09 А вам тоже, До свидания,

В отрывке (15) продавщица протягивает клиенту чек и произносит *держите* с нисходящей интонацией (с. 7). На наш взгляд, продавщица выбирает интонацию неслучайно. С ее помощью она выражает свое представление о фазе действия в данной ситуации, а именно, что разговор идет к концу после императива *держите*. Нисходящая интонация имеет место в нашем материале, как правило, в таких фазах действия, где продавщица ориентируется на завершение разговора (ср. Koivisto 2009: 189).

Употребление нисходящей интонации не всегда связано с тем, что вся ситуация подходит к концу. Дело в том, что во время ситуации оплаты продавщица может протягивать клиенту несколько предметов: сдачу, чек, пакет с покупками или визитную карточку магазина. Когда она протягивает вещь, которую считает последней, она произносит *держите* с нисходящей интонацией. Это может иметь место и внутри секвенции оплаты, хотя сам разговор продолжается, но часто ориентация продавщицы на завершение ситуации и ориентация на протягивание последней вещи совмещаются. В примере (16) обстановка именно такая. Клиент в данном примере оплатил покупки и получил сдачу и чек.

(16) [2-17.17/2.30 Машина]

01 Прод.1: ((протягивает визитку магазина))
 02 Кл.: Спасибо,
 03 Прод.1: **Хе д(ж)ержите.**

Нисходящая интонация императива *держите* (с. 3) мотивирована предположением продавщицы, что разговор скоро закончится. Оплата уже совершена, и сдача и чек отданы. Визитная карточка магазина должна быть последним протягиваемым предметом. Теперь мы будем сравнивать сказанное с императивами *держите*, сопровождаемыми восходящей интонацией. Обращаемся к отрывку (17). Клиент оплатил покупки и ждет сдачи.

(17) [1-11.19/4.15 Про Вилле Хаапасало]

01 Прод.1: ((протягивает сдачу))
 02 **Держите? °Держите° чек хотите?**
 03 Кл. М: Не не не [надо]

В отрывке продавщица протягивает сдачу клиенту, произнося *держите* с восходящей интонацией (с. 2). На наш взгляд, восходящая интонация имеет здесь, как минимум, две функции: во-первых, восходящей интонацией (с. 2) обозначается переход от фазы денежной трансакции к следующей фазе, связанной с протягиванием чека; во-вторых, императив подчеркивает, что ситуация на кассе не заканчивается, а продолжается. Сдача является не последним протягиваемым предметом, так как продавщица непосредственно после произнесения *держите* спрашивает у клиента насчет чека. Иными словами, восходящая интонация является знаком незаконченности (ср. сходные наблюдения в Koivisto 2009: 189).

Просодия выполняет важную функцию во взаимодействии между клиентом и продавщицей. В этом наши наблюдения совпадают с представлениями других исследователей институционального взаимодействия (см., например, Koivisto 2009: 190–191). Исходя из нашего анализа, можно заключить, что интонация выражает отношение продавщицы к тому, на какой фазе действия собеседники находятся. Просодия продавщицы является для клиента намеком на продолжение или завершение взаимодействия, и таким образом представляет собой тонкий способ обеспечения и укрепления взаимопонимания собеседников относительно фаз действия. (Koivisto 2009: 191.)

5.2.1.3 Некоторые выводы из императивов-сигналов, обозначающих момент приступа к действию

На основе нашего материала можно сделать некоторые выводы об употреблении императивов-сигналов. Они всегда являются первым элементом той или другой смежной пары. В данной секвенциальной позиции они обозначают момент приступа к следующей фазе действия в пределах какой-либо секвенции. Можно сказать, что с помощью императива задается ритм для последовательности фаз действий. Императивы-сигналы обычно образуют всю реплику продавщицы. В этом наши наблюдения совпадают с наблюдениями Зинкена (Zinken, в печати: 293), изучавшего императивы НСВ польского языка: кроме императива, в составе реплики нет ничего, что сильно отличало бы ее от остальных функциональных классов императива, согласно нашему материалу.

Императивы-сигналы призывают реципиента к *приступу* к действию (ср. употребление императива финского языка в значении *go ahead* в Raevaara 2015a: 3–4 и NOW imperatives в Vine 2009: 1401). Побуждение касается не «новых» действий, а таких, которые, по словам Падучевой (1996: 71), «нависают» над его исполнителем как само собой разумеющиеся в ситуации. Иными словами, предписанное императивом-сигналом действие вытекает из контекста, поскольку оно является ожидаемым для клиента (ср. определение в Lauranto 2014: 83–85 отношения императива к контексту). Это видно в том, что в момент произнесения сигнала он уже настраивается к следующей релевантной фазе действия (ср. сходные наблюдения в Rossi 2012: 441–442).

По наблюдениям Зинкена (Zinken, в печати: 247, 307), ожидаемость предписанных императивом НСВ действий обусловлена их характером как *pre-authored* (см. раздел 2.2.4). Продавщица, произносящая императив, на самом деле не автор предписанного действия, а «авторство» вытекает из контекста, из того, что в нем уже сказано и сделано собеседниками. Напомним, что авторскими правами предписанного императивом действия пользуется тот, кто решает, что именно данное действие, а не какое-нибудь другое, правильно, уместно. Например, в момент произнесения императива *вставляйте карточку* продавщица на самом деле каждый раз не решает, что именно данное действие уместно, а это вытекает из самой ситуации оплаты; ситуация оплаты обладает высокой рутинностью: клиент должен оплатить выбранные им покупки, а если это совершается карточкой, вставить ее, — «нависает» над собеседниками как нечто само собой разумеющееся. Фазы действия ситуации оплаты настолько устоявшиеся, что можно сказать, что все взрослые члены общества знают,

в каком порядке они совершаются. Таким образом, авторство предписанного императивом действия принадлежит контексту. Продавщица выполняет только роль аниматора, указывая на уместный момент для выполнения данного действия. То же самое можно сказать об императиве-сигнале *держите*: например, то, что правильно, уместно протянуть покупки клиенту в конце секвенции оплаты, само собой разумеется в контексте. Протягивание является pre-authored последовательностью фаз действия в ситуации: клиент оплатил покупки и является теперь их владельцем. Продавщица только «анимирует» ожидаемое действие, произнося *держите*.

Употребление императива-сигнала связано с ориентацией собеседников на пространственный, телесный и темпоральный планы действия. В этом наши наблюдения совпадают с наблюдениями Сорьонен и др. (Sorjonen et al. 2009: 115). Они установили, что речь клиента и продавца приспособляется к пространственному плану ситуации. Например, выбор формы просьбы клиентом (предложение vs. словосочетание) мотивируется расстоянием клиента от кассы в момент произнесения просьбы. В нашем материале употребление императива-сигнала обусловлено либо нестандартным расположением продавщицы, либо каким-то отступлением от стандартного развития ситуации в тот ключевой момент, когда совершение главного действия секвенции должно передвинуться на следующую, известную обоим собеседникам фазу. Отступлением может быть, например, какое-то «лишнее», физическое занятие одного собеседника чем-то. Основным вторым элементом к императиву-сигналу является телесное выполнение предписанного императивом действия, которое может сопровождаться минимальной языковой реакцией, например, частицей *угу*. Можно заключить, что употребление императивов-сигналов тесно связано с телесными действиями собеседников в ситуации. Темпоральная связь между императивом-сигналом и выполнением предписанного императивом действия носит достаточно тесный характер (ср. сходные наблюдения в Mondada 2011: 30–36). Второй элемент следует непосредственно за первым. Это говорит о сильной секвенциальной импликации (см. раздел 3.3.3): императив-сигнал делает условно релевантным ограниченный набор вторых элементов, на практике альтернатива только одна, то есть то, к чему и побуждает императив-сигнал.

Наконец, стоит отметить, что императивы-сигналы, обозначающие момент приступа к действию, являются языковым ресурсом, который одни продавщицы используют чаще других. Например, императив *держите* употреблен только продавщицами 1 и 4, причем далеко не во всех случаях протягивания ими чего-то клиенту. Императивы *вставляйте/берите карточку* использованы в основном продавщицей

1. Те же задачи, которые одни продавщицы совершают посредством императива, другие совершают, используя другие средства. Помимо того, в материале наблюдается соблюдение т. н. «стратегии минимализации»: если нет необходимости сказать что-нибудь, то ничего и не нужно говорить. (Sorjonen et al. 2009: 113.)

5.2.2 Императивы-просьбы СВ, начинающие совершение фазы главного действия секвенции

В данном разделе рассматриваются функциональные классы императивов-просьб, высказанных продавщицей. Императивы-просьбы начинают совершение какой-то фазы главного действия секвенции (ср. «императивы-просьбы, связанные с настоящим действием» в Lauranto 2014: 98–101). Они делятся на два функциональных подкласса по своей секвенциальной позиции: к первому подклассу относятся семь императивов, занимающих позицию в начале новой секвенции и начинающих первую фазу главного действия секвенции. Ко второму подклассу относятся шесть императивов, находящихся внутри какой-либо секвенции и начинающих в ней очередную фазу действия. Самым частотным глаголом в просьбах является глагол *сказать*.

Функция императивов-просьб связана с успешным продолжением разговора; разговор не может продолжаться без того, чтобы клиент не произносил второй элемент в ответ на просьбу продавщицы. Раеваара (Raevaara 2006a: 86, 103) отмечает, что во многих ситуациях обслуживания клиента сотрудник институции членит продвижение разговора с помощью вопросов: он задает клиенту ряд вопросов в целях получения сведений, необходимых для совершения какой-то задачи. Вопросами также регулируется то, что нужные сведения выдаются в уместных порциях и в удобные моменты разговора. Вопросы отражают экспертную компетентность сотрудника, он знает, какие вопросы релевантны для успешного выполнения данной задачи. В нашем материале есть множество таких вопросов продавщицы, и 13 из них содержат форму императива-просьбы.

5.2.2.1 Императивы-просьбы, начинающие первую фазу действия новой секвенции: так посмотрите их пожалуйста

Обратимся теперь к первому функциональному подклассу императивов-просьб. Императивы настоящего подкласса начинают первую фазу главного действия какой-то секвенции, то есть занимают позицию в начале секвенции. Главное действие

секвенции может быть, например, оформлением заказа, и первая фаза данного действия — это то, что продавщица спрашивает имя клиента (ср. Sorjonen & Raevaara 2006b: 67, 80, примеры 11 и 20: *no sanoppa henkilötunnus* «скажи-ка, пожалуйста, социальный номер индивидуального страхования»). Рассмотрим отрывок (18), где продавщица заходит в заднюю комнату и приносит журналы, заказанные клиентом. В начале фрагмента продавщица просит клиента передвинуться от задней (глядя со стороны видеокамеры) кассы к передней.

(18) [1-14.52/00.03 Двойники]

01 Прод.2: -Можно на эту кассу.=
 02 Кл.: =Да. ((передвигается на переднюю кассу))
 03 Прод.2: ((кладет журналы на прилавок))
 04 **Так посмотрите их пожалуйста чтобы не был- дв- вот это**
 05 **двойников - у вас?**
 06 Кл.: ((смотрит на журналы))
 07 Ну да. ((кивает головой))
 08 Прод.2: Все?
 09 Кл.: Нет,
 10 Прод.2: Нету у вас этих [журналов да?
 11 Кл.: [Нет.

После того, как клиент передвинулся на переднюю кассу, продавщица кладет журналы на прилавок (с. 3) и произносит *так посмотрите их пожалуйста чтобы не был- дв- вот это двойников у вас* (с. 4–5). По нашему мнению, данная реплика выполняет, как минимум, две функции: во-первых, она обозначает начало главного действия данной секвенции, оплаты покупок. Подготовка (перемещение на другую кассу) завершена и теперь пора перейти на первую фазу главного действия (проверки заказа). Императив, сопровождаемый частицей *так*, является маркером приступа к новой секвенции; во-вторых, продавщица побуждает клиента проверить, чтобы она не принесла такие журналы, которые у клиента уже есть. В строках 6–7 клиент производит второй элемент, проверяет журналы. Релевантный второй элемент имеет в первую очередь телесный характер (проверка). Может быть, поэтому клиент не сразу произносит однозначный второй языковой элемент. Продавщица, однако, делает уточнение, и в строках 8–11 оказывается, что никаких дублетов журналов нет. Ситуация может подвигаться дальше.

Примечание. Употребление императива — не единственный у продавщицы способ для уточнения, что клиент получит именно то, что заказал. В нашем материале обнаруживается в общей сложности 10 ситуаций, где продавщица возвращается на кассу с заказанными клиентом книгами или журналами. Из них только в двух используется императив. Кроме императива, продавщица может использовать, например, вопросительное предложение типа *Так значит пять*

книг, смотреть будете книги? или модальное предложение типа *Вот пожалуйста книги. По вашему заказу, можете посмотреть.*

В шести случаях продавщица вообще не предлагает клиенту проверить содержание заказа. В одних случаях это связано с тем, что в уместный момент озвучивания просьбы происходит разговор о чем-то другом. Тогда естественное место для выражения просьбы отсутствует. В других случаях отсутствие предложения мотивируется тем, что Сорjonen и др. (Sorjonen et al. 2009: 113) называют «стратегией минимализации»: если нет необходимости сказать что-нибудь, то ничего и не нужно говорить.

Императивы-просьбы играют важную роль в последовательности фаз действия. По Раеваара (Raevaara 2006b: 137), вопросы, начинающие первую фазу новой секвенции, представляют собой чаще всего т. н. вопросы «агенды», то есть вопросы, стоящие на «повестке дня» продавщицы. Ответы на данные вопросы необходимы для продвижения дела клиента: следующая фаза не может иметь места, пока действие, предписанное императивом-просьбой, не совершится. Это ярко проявляется при отсутствии второго элемента.

В следующем примере (19) дело обстоит так. Родной язык клиента финский, хотя разговор проводится на русском языке. Данное обстоятельство оказывает влияние на развертывание событий, так как проблемы во взаимодействии обусловлены тем, что клиент не понимает русской речи продавщицы.

(19) [1-15.086/3.38 Предыдущие заказы]

- 01 Прод.2: Можете оставить заказ? И когда книга поступит мы вам
02 сообщим.
03 Кл.: Да да:.
04 Прод.2: Да? - Сделаем так.=
05 Кл.: =Хоро- Хорошо [(-)
06 Прод.2: **[Скажите пожалуйста вы (.) когда-нибудь**
07 **(.) у нас что-нибудь за́ ка- зывали в - магазине?**
08 Кл.: А: м: (.) .xx (.) а: <я (.) учусь во (.) культурный (.)
09 [цен- тр и они сказали что э: э скидки:> (.) э
10 Прод.2: [Venäjän ((кивает))
11 Кл.: [если я
12 Прод.2: [Да? Но вы никог- да у нас ничего в магазине не
13 покупали.
14 Кл.: Да,
15 Прод.2: Вы (.) к нам при- шли первый раз.
16 Кл.: Э не не нет э я я м: м: (.) часто с-=
17 Прод.2: =А - час[то.
18 Кл.: [Часто.
19 Прод.2: [Тогда пожалуйста
20 ((наклоняется за компьютером))
21 **э: (.) фа́ милию - скажите вашу.=**
22 Кл.: ((показывает карточку удостоверения личности продавщице))

В строках 1–5 фрагмента продавщица и клиент приступают к секвенции оформления заказа (с. 1–5). До приступа к главному действию секвенции она обрамляется согласием собеседников на оформление заказа учебника русского языка. Затем оформление заказа начинается. Переход к первой фазе главного действия обозначается императивом-просьбой в строке 6 *скажите пожалуйста...* Вопрос продавщицы составляет первый элемент вопросно–ответной пары и касается того, заказывал ли клиент раньше что-нибудь в магазине. Осуществление второго элемента ожидается от клиента, а ответ задерживается, так как он не понимает содержания первого элемента. Вместо релевантного второго элемента клиент начинает рассказывать продавщице, что слышал о скидке для тех, кто учится русскому языку в Российском центре науки и культуры (с. 8–9).

Примечательно, что продавщица ориентируется на стандартную последовательность фаз в рамках данной секвенции,¹ где вопрос о предыдущих заказах клиента является первичным, а вопрос о скидке может быть решен попозже. Продавщица не может продолжить оформление заказа, пока клиент не произнесет релевантного второго элемента. Она перебивает клиента частицей *да*, выражающей, что она зарегистрировала рассказанное клиентом. Затем она направляет разговор обратно на совершение главного действия секвенции. В строке 12–13 она формулирует первый элемент по-другому и произносит его медленнее и яснее. При этом заметно, что она интерпретирует отсутствие второго элемента как языковую проблему. В этот раз клиент производит *да* в качестве второго элемента (с. 14). Продавщица, однако, не уверена в том, как толковать реплику клиента, и поэтому в строке 15 формулирует вопрос еще раз. Теперь клиент отвечает так, что взаимное понимание достигается. Вопрос, наконец, получил ответ, и продавщица тут же переходит к следующему вопросу «повестки дня» (с. 19–21), касающемуся фамилии клиента.²

¹ Стандартные фазы секвенции оформления заказа примерно таковы:

1. достижение согласия в том, что заказ будет составлен
2. обсуждение того, заказал ли клиент раньше что-то в магазине
- 3а. если да → поиск контактных данных в клиентской базе данных по фамилии
- 3б. если нет → ввод контактных данных в клиентскую базу данных
4. связанные с заказом другие вопросы, например, о скидке
5. заключение оформления заказа продавщицей

² На самом деле, вопрос о предыдущих заказах, сделанных клиентом, является обычно т. н. предрасширением смежной пары (см. примечание в разделе 3.3.2), касающейся фамилии клиента. Продавщица спрашивает сначала о заказах, так как хочет выяснить, можно ли ей найти данные клиента на клиентской базе данных по фамилии или надо данные ввести в базу.

5.2.2.2 Императивы-просьбы, начинающие очередную фазу действия внутри секвенции: *скажите вашу фамилию*

Шесть императивов-просьб из материала исследования начинают очередную фазу действия *внутри* какой-либо секвенции (ср. Росси 2012: 440, пример 7). До начала фрагмента (20) клиент подходит к кассе и спрашивает, можно ли сделать заказ на книгу. В строке 1 продавщица начинает оформлять заказ, спрашивая, на чье имя его оформить.

(20) [1-13.13/2.49 Фамилия]

01 Прод.1: Вам как заказ на -ваше имя или (.) [на (--)
 02 Кл.: [Н:у да да у нас:(.)
 03 одна фами[лия
 04 Прод.1: **[Д̄ авайте скажите вашу фа-милию,**
 05 Кл.: О- ой хх А у вас русский там.=Это [Weslin
 06 Прод.1: [Латиница

Отрывок составляют две смежные пары, первая пара в строках 1–3, а вторая в строках 4–6¹. Как мы видим, императив-просьба *скажите вашу фамилию* используется внутри секвенции, во втором вопросе продавщицы. Она начинает очередную фазу действия в рамках главного действия секвенции, оформления заказа.

В примере (21) разговор происходит в секвенции озвучивания клиентом причины посещения магазина и обработки его просьбы. Посредством императива-просьбы уточняется, что ищет клиент.

(21) [3-15.26/1.03 Книга для поездки]

01 Кл.: Я хотела - знаете что.
 02 Прод.4: М?
 03 Кл.: Уже: не знаешь(-) ((показывает рукой в сторону книжных
 04 полок))
 05 Я хочу:, ((обращается опять к продавщице))
 06 Мне нужна какая-нибудь - книжка совре-менная литература
 07 (.) вот .хх (на всю) поездку взять. .хх
 08 [.хх Либо вот э-
 09 Прод.4: [Ага:. Сер-ьёзная не сер-ьёзная.
 10 Кл.: хх (2)
 11 Прод.4: ((направляется в сторону полок))
 12 **К примеру. Скажите кого вы последним**
 13 **[чи- (-)(.) чи-тали (так) чтоб вам нравилось.**
 14 Кл.: [Ну я (-)
 15 Кл.: ((следует за продавщицей за полки, выходит из кадра))
 16 Э: Тол-стая мне нравится

¹ Кроме первого и второго элементов вторая смежная пара содержит т. н. вставку-расширение между элементами (-А у вас русский там; -Латиница) (см. примечание в разделе 3.3.2).

В примере клиент подходит к кассе и выражает причину своего прихода в магазин (с. 1–8): ему нужна книга с собой в поездку. Формулировка реплики выявляет неуверенность в том, что именно он ищет. Он начинает реплику, показывая рукой в сторону полку с художественной литературой и таким образом намекая на трудности при выборе книги. Затем он начинает предложение *я хочу*, которого он, однако, не заканчивает, а переходит к модальному предложению *мне нужна какая-нибудь книжка...* Он называет только два критерия выбора книги: она должна представлять собой современную литературу и ее должно хватить на всю поездку. Разумеется, продавщице трудно рекомендовать клиенту книгу на основе таких минимальных сведений, и поэтому в строке 9 она задает клиенту уточняющий вопрос, но клиент только вздыхает и молчит. Продавщица интерпретирует это как знак колебания: клиенту трудно решить, что ему нужно. Но так как продавщица не может способствовать решению вопроса без второго элемента от клиента, она пробует другую стратегию. В строках 12–13 она отправляется из-за кассы в сторону книжных полок и просит клиента назвать какую-нибудь книгу, которая ему нравится: *к примеру скажите кого вы последним читали так чтоб вам нравилось*. Новая стратегия оказывается эффективной, так как после небольшого сомнения клиент производит релевантный второй элемент: ему нравится Толстая (с. 16). Как и в примере (20), императив-просьба употребляется внутри секвенции во втором вопросе продавщицы.

5.2.2.3 Некоторые выводы из императивов-просьб, начинающих совершение фазы главного действия секвенции

Можно заключить, что употребление императивов-просьб в нашем материале соответствует представлениям многих конврсационалистов (см. раздел 2.4): императив используется в пределах совместного совершения главного действия секвенции (см. например, Rossi 2012: 453) и с его помощью говорящий указывает на то, что в разговоре было сказано раньше будущим реципиентом императива (см. определение в Lauranto 2014: 83–85 отношения императива к контексту). Например, в отрывке (18) императив-просьба *Так посмотрите их пожалуйста чтобы не был- дв- вот это двойников у вас* произносится продавщицей в секвенции озвучивания клиентом причины посещения магазина и обработки его просьбы в сотрудничестве собеседников. Императив-просьба связан с тем, что клиент пришел в магазин, сообщая, что хочет забрать заказанные им журналы.

Императивы-просьбы употребляются для обозначения первой или второй просьбы в пределах секвенции. Они являются маркерами начала новой фазы действия. Если после императива-просьбы в той же секвенции будут еще другие просьбы, они обычно не стоят в императиве (см., однако, пример (19)). Целью использования императивов-просьб является получение информации. В этом они приближаются к функции вопроса. Напомним, что по Раеваара (Raevaara 2006a: 86, 103), во многих ситуациях обслуживания клиента сотрудник членит продвижение разговора с помощью вопросов: он задает клиенту ряд вопросов в целях получения сведений, необходимых для выполнения какой-то задачи. Вопросы отражают экспертную компетентность сотрудника, он знает, какие вопросы релевантны для успешного завершения данной задачи. Близость императивов-просьб к функции вопроса видна в том, что во многих случаях, особенно при императиве *скажите*, императив можно пропустить без того, чтобы функция предложения изменилась (см. примеры (19) и (21), например, к примеру *скажите кого вы последним читали так чтоб вам нравилось*. → к примеру *кого вы последним читали так чтоб вам нравилось*). В графике (5) выделены представленные выше примеры на основе того, насколько они близки к функции вопроса: чем ближе императив-просьба к ней, тем меньше изменится ее значение при пропуске императива. Количество примеров-просьб во всем материале дано в скобках.

График 5: Деление императивов-просьб на основе их близости к вопросам по функции.

функция вопроса-----		-----функция просьбы	
(2 примера)		(6 примеров)	(5 примеров)
<p>пример (19): <i>Скажите пожалуйста вы когда-нибудь у нас что-нибудь заказывали в магазине;</i></p> <p>пример (21): <i>К примеру скажите кого вы последним читали так чтоб вам нравилось</i></p>	<p>пример (19): <i>Фамилию скажите вашу;</i></p> <p>пример (20): <i>Давайте скажите вашу фамилию</i></p>	<p>пример (18): <i>Так посмотрите их пожалуйста чтобы не было- вот это двойников у вас</i></p>	

Примечание. Кроме формы императива, просьбы могут быть сформулированы и по-другому. Например, в начале секвенции оформления заказа продавщица может спросить фамилию клиента посредством прямого вопроса *И как вас зовут?* или эксплицитно рассказывая, что будет делать *Я сначала спрошу ваше имя.*

Императивы-просьбы, за исключением одного, стоят в форме СВ. Падучева (1996: 76, см. также Yli-Piipari 2002: 56) отмечает, что выбор СВ обусловлен условиями успешности речевого акта просьбы: «Если вы обращаетесь к человеку с просьбой совершить некоторое действие, вы не можете считать совершение этого действия само собой разумеющимся с его стороны.» Под углом зрения позиции говорящего это означает, что говорящий имплицитно, что представляет собой как автора, так и аниматора предписанного императивом действия (Zinken, в печати: 305–306, см. раздел 2.2.4): он и решает, что именно предписанное императивом действие уместно, и указывает, кому и когда его выполнить (ср. членение разговора с помощью вопросов в Raevaara 2006a: 86, 103 и «вопросы агенды» в Raevaara 2006b: 137).

Примечательно, что при употреблении императивов-просьб секвенциальная импликация между первым и вторым элементами сильна (см. раздел 3.3.3). Просьба делает условно релевантным ограниченный набор вторых элементов, и только клиент находится в силах выполнить предписанное императивом действие. Например, в отрывке (19) соображение клиента о скидке (с. 8–9) не годилось в качестве релевантного второго элемента, и поэтому продавщица переформулировала первый элемент, пока клиент не дал релевантного ответа. Можно заключить, что в случае императива-просьбы произнесение релевантного второго элемента является условием успешного продолжения секвенции (ср. Raevaara 2006a: 86, 103; 2006b: 137). Обычно он дается без проблем непосредственно после побуждения к действию.

5.3 Императивы СВ и НСВ, управляющие проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия

В нашем материале широко распространено использование императива как средства для решения проблем, возникающих в ситуации взаимодействия продавщицы с клиентом. Настоящий раздел посвящен изучению данных императивов. Под *проблемой* мы имеем в виду не открытый конфликт в разговоре, такие случаи в нашем материале вообще отсутствуют. *Проблема* представляет собой проблематичную ситуацию во взаимодействии, которая, если не будет решена, может затруднить или предотвратить совершение главного действия секвенции, и таким образом приводит к

нарушении институциональных интересов одного или обоих собеседников. Во всех функциональных классах императива данного раздела продавщица предлагает какое-то решение проблемы и использует для ее выражения императив.

Напомним, что Лауранто (Lauranto 2014: 101–119) уделяет много внимания употреблению императивов в целях решения какой-либо проблемы. Он называет данные императивы «предложениями решить проблему» (см. также Vine 2009: 1401). Классификация Лауранто для наших целей слишком грубая, но он показывает, что употребление императивов в целях решения проблемы не ограничивается только русским языком. В настоящей работе императивы, управляющие проблемами, делятся на пять функциональных классов.¹ Общее для них то, что императивы используются при нерутинной деятельности (ср., например, использование императивов-сигналов). Они имеют место в основном в секвенции озвучивания клиентом причины посещения магазина и обработки его просьбы. В то же время классы различаются качеством проблемы и моментом выполнения предписанного императивом действия. На будущее ориентируются императивы, показывающие выход из тупика, и императивы условного сигнала (ср. LATER imperatives в Vine 2009: 1401). На актуальное время ориентируются императивы — ответы на вопросы клиента и императивы избежания конфликта (ср. NOW imperatives в Vine 2009: 1401). И на будущее, и на актуальное время ориентируются императивы-интервенции. Начнем с них.

5.3.1 Императивы-интервенции: *не забывайте свою машину*

Обратимся теперь к императивам, которые мы называем императивами-интервенциями. В нашем материале есть восемь императивов-интервенций, из которых шесть стоят в форме НСВ². Императивы-интервенции выполняют у продавщицы функции двух типов: императив интервенции может употребляться предварительно в целях избежания какого-то поступка клиента, который, по мнению продавщицы, может нанести ущерб клиенту; или с его помощью можно обеспечить, чтобы какой-то поступок клиента, наносящий, по мнению продавщицы, ущерб, не

¹ В нашем материале встречается и шестой функциональный класс императива данной категории. Она вмещает аффективные императивы (5 примеров), с помощью которых поощряют, поддерживают и утешают клиента, который испытывает свое положение как проблемное, например, *не сдавайтесь; не волнуйтесь* (ср. Lauranto 167–178). Все они, однако, стоят в отрицательной форме и поэтому исключаются из анализа.

² Что касается императивов-интервенций, трудно подвести итоги функционирования вида глагола, так как почти половина императивов стоит в отрицательной форме. Семантика императивов с отрицанием — вопрос, которого мы в пределах данной работы не касаемся.

повторялся. По классификации речевых актов императивы-интервенции являются советами или предупреждениями.

В примере (22) речь идет о том, что клиент должен быть побужден к действию в текущий момент, чтобы его действие не принесло нежеланных следствий в будущем. До начала фрагмента продавщица уже долго искала в магазине и в базе данных нужные для клиента книги.

(22) [1-13.13/8.59 Неясная записка]

01 Прод.1: Скорее всего? >Скорее всего< не получится достать э:
 02 <Ушакова> но мы попытаемся.
 03 Кл: А:га?
 04 Прод.1: Попробуем. ((пробивает покупки))
 05 Кл: (.) Хорошо.=
 06 Прод.1: =Не могу обещать. ((пробивает покупки))
 07 Кл.: (4)Ну я з:автра иду к: учителю может быть она что-то
 08 заменит тогда вот [за это
 09 Прод.: [Да (.) да (.)или (.) но (.) вы б- с
 10 **ней не пока не торо[-питесь: (.)**
 11 Кл.: [Да.
 12 Прод.1: **обсуж[дать потому что может получиться.=**
 13 Кл.: [Угу.
 14 =У[гу. Вот это (.) да. Хорошо.
 15 Прод.1: [А вот книжку уточните
 16 [((показывает книгу на прилавке))(--)

В строках 1–6 продавщица эксплицирует, что попытается достать книгу, но не может быть уверена, удастся ли это. После длинной паузы, которую можно интерпретировать как знак неуверенности или нерешительности, клиент предлагает решение проблемы (с. 7): можно спросить у учителя об альтернативной книге. Предложение клиента необходимо понять по отношению к более ранней фазе данной секвенции. Там клиент предлагает, что может узнать у учителя дополнительную информацию о книге, не найденной продавщицей в базе данных из-за недостатка уточняющих сведений. В тот раз продавщица одобрила план клиента и поэтому, может быть, клиент ожидает того же и здесь. Решение проблемы предложенным клиентом образом, однако, не в интересах продавщицы. Кажется, продавщица интерпретирует ситуацию так, что замена книги означает для нее либо двойную работу (заказать сначала одну книгу, а потом другую), либо вообще не будет заказа (клиент достанет книгу в другом месте). С точки зрения продавщицы самой удобной альтернативой было бы то, что данную книгу удалось бы достать и продать клиенту. В этих целях она в строке

9 начинает свою интервенцию.¹ Реплика частично совпадает с репликой клиента, что имплицитно, по нашему мнению, желание продавщицы спешно повлиять на развертывание событий.

Реплика продавщицы дана так, что она ярко иллюстрирует понимание продавщицей того, что интервенция является непредпочтительным вторым элементом, угрожающим позитивному лицу клиента (см. разделы 2.3 и 3.3.4). Паузы, частицы, незаконченные слова и протяжные звуки представляют собой типичные маркеры непредпочтительности. Однако продавщица начинает реплику с двойной частицей *да*, как будто второй элемент был предпочтительным. На самом деле в начале непредпочтительного второго элемента часто употребляются выражения согласия типа *да* (ср. пример (7), см. раздел 3.3.4). Произнося *да, да* (с. 9), продавщица уменьшает угрозу позитивному лицу клиента и сообщает ему, что хотя бы в какой-то мере одобряет его план. (По Огирманн (Ogiermann 2009b: 260), ориентация на угрозу именно позитивному лицу собеседника свойственна славянским языкам, в том числе русскому.

Только после выражения некоторого одобрения продавщица постепенно с помощью союзов *или* и *но* переходит к выражению самой интервенции, несогласия. Повторяющиеся в реплике микропаузы и наречие *пока* невелируют категоричность императива и смягчают интервенцию. То же самое делает разъяснение, которое продавщица дает непосредственно после императива в строке 12. Этим разъяснением она маркирует свою интервенцию как социально нежелательный поступок, требующий эксплицитно выраженного обоснования. По Раеваара (2015b), разъяснение, сопровождающее императив, может также имплицитно указывать, что типичный контекст для употребления императива (совместное совершение главного действия секвенции) присутствует только частично. Данное мнение в этом случае вполне оправдано. Так как интервенция происходит в интересах продавщицы, ощущение совместности не особенно сильное: ситуацию можно рассмотреть, вслед за Росси (Rossi 2012: 443), как «маскировку», над которой подразумевается ситуация, где тот, кто на самом деле является заинтересованной стороной, не хочет это показывать, а стремится маскировать императив так, чтобы показалось, будто выполнение предписанного императивом действия находится в интересах реципиента. Продавщица дает клиенту по-

¹ Императив в этой интервенции — один из редких с отрицанием в нашем материале. Храковский и Володин (1986: 147–150) называют императивы НСВ с отрицанием прохибитивами. По их представлению, прохибитив выражает запрет на действие, которое в момент речи уже совершается или должно совершаться после момента речи.

нять, что ему не стоит прикладывать дополнительные усилия к дальнейшему выяснению дела, так как, может быть, ей все-таки удастся решить проблему *за клиента*. В строках 11 и 13–14 клиент выражает согласие с репликой продавщицы, поэтому интервенцию можно считать удачной.

Перейдем к примеру (23). В нем обоснование для использования императива интервенции совсем другое, и вопрос, насколько удачной является интервенция, оказывается более сложным. До начала фрагмента клиент зашел в магазин забрать заказанные им книги, подчеркивая, что не нашел законной парковки для машины и поэтому должен поторопиться; продавщица принесла ему заказанные две книги; он спросил цену книг и долго обсуждал, купить ли обе книги или только одну; он решил купить только одну из книг, и продавщица ее пробила; затем он стал, однако, обдумывать, не взять ли все-таки обе книги.

(23) [2-17.17/1.08 Машина]

01 Кл.: ((листает книги, размышляя, не взять ли все-таки обе книги))
 02 Прод.1: **Думайте скорее, пока вон что с машиной ничего не(.)**
 03 **Хехе [Ве(х)ша(х)ли,**
 04 Кл.: [Хе хе хе [(--)
 05 Прод.1: [Я о вас беспокоюсь,
 06 Кл.: Надо просто, А где Александровский театр находится.
 07 Прод.1: По этой улице направо вперед пойдете увидите.
 08 Кл.: Хх. ((берет купюры из бумажника и кладет на
 09 прилавок))
 10 Оба.
 11 Прод.1: Оба бере[те с-
 12 Кл.: [Конечно. Если бы можно было человеку если она
 13 выше стоимости.
 14 Я бы с удовольствием помотался. (.) А где это
 15 Прод.1: **Вы вы в следующий раз [машину**
 16 Кл.: [финский язык для начинающих. А я
 17 без машины не могу.
 18 [Если Горбачев мне
 19 Прод.1: **[Но вы ее оставьте где-нибудь потом.=**
 20 Кл.: =Если Горбачев мне не подсказывает куда ехать то, (.)
 21 £У меня ж(х)е голос Горбачева [(-)£
 22 Прод.1: £Я догадалась [хе хе
 23 Кл.: [Хе хе хе
 24 Прод.1: £Что он собственной персоной у вас там сидит.£
 25 ((протягивает сдачу))
 26 Кл.: £=Так [не мешало бы его£
 27 Прод.1: [Пакет дать вам?
 28 Кл.: (.) Н: да нет так возьму.
 29 Прод.1: **[В следующий раз оставляйте машину где можно,**
 30 [((протягивает книги клиенту))
 31 Кл.: (1) **Дайте мне ваш телефон, Есть у вас визитка.**
 32 Прод.1: Конечно. ((идет доставлять визитку магазина))

В начале фрагмента клиент начинает передумывать и листает и читает оглавление одной из книг, бормоча про себя¹. В этой ситуации продавщица совершает первую интервенцию в строке 2: она торопит клиента, чтобы тот успел обратно к машине, пока на нее не наложили штраф. Как и в примере (22), интервенция сопровождается смягчающими элементами, а именно, смехом и разъяснением, оправдывающим интервенцию; продавщица беспокоится о клиенте (с. 5) (ср. частичное присутствие свойственного употреблению императива контекста в Raevaara 2015b). Данная интервенция представляет собой первый тип интервенции: клиента нужно побудить к действию в данный момент, чтобы его неправильная парковка не принесла нежелательных последствий, штрафа, в будущем. Клиент воспринимает предупреждение продавщицы со смехом (с. 4), в отличие от клиента в примере (22) он не соглашается с продавщицей, но в то же время и не отказывается от совета. Затем он без перерыва и без каких-либо маркеров перехода переводит разговор на другую тему, касающуюся местонахождения театра (с. 6). То же самое повторяется потом в связи с другими интервенциями. В строке 15 продавщица второй раз пытается побудить клиента к действию в связи с неправильно припаркованной машиной. В данной реплике продавщица по-иному формулирует угол зрения и переходит ко второму типу интервенции, используя для ее обеспечения то, что поступок клиента, наносящий ущерб, не должен повториться в будущем: продавщица побуждает клиента к действию не в текущей ситуации, а в будущем, когда клиент снова приедет в магазин: *вы вы в следующий раз машину*. Так как продавщице кажется, что клиент не торопится переместить машину на этот раз, в следующий раз он, по крайней мере, должен поступить осторожнее и оставить машину там, где это законным образом разрешается. В законченном виде реплика произносится только в строке 29. Здесь она прервана частично перекрывающей репликой клиента. По ней можно увидеть, что он толкует реплику продавщицы так, что она предлагает ему оставить машину в следующий раз дома, в строках 16–18 он сильно возражает на это предложение и объявляет, что без машины никуда не выйдет. Реплика продавщицы в строке 19 *но вы ее оставьте где-нибудь потом* мотивирована возражением клиента. Продавщица начинает союзом *но*, присоединяющим свою реплику к реплике клиента и выражающим контраст с тем, что было сказано. Здесь она снова переходит к первому типу интервенции: до этих пор клиент проявил нежелание повлиять на решение проблемы и *сейчас*, и *в следующий раз*. Теперь продавщица предлагает, чтобы клиент *по-*

¹ Клиент говорит очень тихо и невнятно, поэтому данный период речи не был расшифрован.

том, наверно, после посещения магазина, переместил машину. Клиент опять не производит никакого второго элемента в ответ на предложение.

Четвертый раз продавщица совершает интервенцию ближе к концу разговора, когда оплата уже состоялась и она протягивает покупки клиенту. Она повторяет, теперь в полном виде, свой совет, касающийся парковки машины в будущем (с. 29), и вновь клиент не реагирует на интервенцию, а начинает говорить о другом после паузы: *дайте мне ваш телефон* (с. 31). По наблюдениям Раеваара и др. (Raevaara et al. 2013: 172, см. также Vine 2009: 1404), императивы используются именно в конце разговора, и с их помощью повторяется то, о чем договорились вместе раньше в разговоре. В нашем случае ни о каком согласии речь не может идти, но секвенциальная позиция повторения та же, и с помощью императива действительно повторяется то, что говорилось раньше.

После фрагмента (23) продавщица еще раз совершает интервенцию. Разговор плохо слышен, но интервенция произносится в виде предупреждения: *не забываете о своей машине*. В этот раз интервенция сопровождается аргументацией: продавщица подчеркивает, что в окрестностях магазина очень быстро штрафуют неправильно припаркованные машины. Кажется, предъявление обоснования было тем, чего не хватало раньше, так как после этого клиент, наконец, выходит переместить машину.

Как видно в отрывке, продавщица несколько раз пытается повлиять на то, чтобы клиент переместил свою машину. Чем же мотивирована такая целеустремленная деятельность продавщицы? Почему она повторяет интервенцию пять раз? По нашему мнению, это, во-первых, потому, что интервенции не приносят желаемого результата. Во-вторых, нам кажется, что продавщица понимает происходящее так, что клиент, который рассказывает о своей незаконной парковке и подчеркивает, что ему надо поторопиться, имплицитно несет частичную ответственность продавщицы за ситуацию. А именно, продавщица ориентируется на то, чтобы клиент поторопился, и поэтому посещение должно завершаться быстро. Это служит причиной повторяющихся императивов интервенции: продавщица пытается побуждать клиента к действию в целях избежания потенциально нежелательного развертывания событий. Данное наблюдение совпадает с наблюдениями Раеваара (2015а: 3): изучив императивы, использованные в кулинарном кружке для детей, она отмечает, что императивы употребляются для изменения развертывания дел в ситуациях, где заметно, что принятый курс приводит к нежелательному результату.

Проблема во фрагменте (23) в том, что поведение клиента никак не соответствует предположениям продавщицы. После начала разговора он никак, ни импли-

цитно, ни эксплицитно, не выражает, что ему приходится поторопиться. Наоборот, он долго листает книги, размышляет, разговаривает с продавщицами и каждый раз отказывается от совета продавщицы. Интерпретации собеседниками ситуации так далеки друг от друга, что справедливо задать вопрос, в какой мере здесь вообще можно говорить о совместном совершении главного действия секвенции (ср., например, Rossi 2012: 453; Raevaara 2015b). Совместное оно в том, что оба собеседника участвуют в его обсуждении (клиент в начале разговора и продавщица в интервенциях), но ни о каких совместных поисках решения проблемы речь не может идти. Зато важно отметить, что употребление императива интервенции здесь полностью соответствует определению, данному Лауранто (Lauranto 2014: 83–85) по поводу отношения императива к контексту.

5.3.2 Императивы СВ, показывающие выход из тупика: *проверьте дома*

В нашем материале есть семь императивов, показывающих выход из ситуации, которую мы называем «тупиком». Тупик возникает тогда, когда клиент обращается к продавщице с какой-то просьбой. Просьбы, требующие решения, наиболее важны с точки зрения клиента, так как они связаны с причиной посещения клиентом магазина. Продавщица начинает выполнять просьбу, задавая уточняющие вопросы. В этом случае оказывается, что она не в силах выполнить ее, так как решение ей недоступно (это тупик). Решить проблему должен сам клиент, и для того, чтобы сообщить это клиенту, употребляется императив (ср. «предложение для решения проблемы» в Lauranto: 101–119). По классификации речевых актов данные императивы являются обычно советами, стоящими в форме СВ. Как отмечает Падучева (1996: 76), при совете употребление СВ естественно, так как совет обычно вводит в разговор новые, сами собой не разумеющиеся сведения. С точки зрения позиций говорящего выбор СВ означает, что говорящий имплицитно, что пользуется правами как автора, так и аниматора (Zinken, в печати: 305–306): он и решает, что именно данный совет уместен, и указывает, кому и когда ему следовать.

Пример (24) ниже показывает, как возникает тупик до момента употребления императива. Клиент пришел в магазин за заказанными им журналами. Продавщица забрала журналы и вернулась с ними к клиенту. Выяснилось, что январского и февральского номера журнала почему-то не оказывается среди них. Тема, с которой проблема связана, приносится в разговор клиентом, а сама проблема (отсутствие некоторых журналов) эксплицитно указывается продавщицей.

(24) [2-16.51/00.34 Vogue]

01 Прод.4: Я же только до декабря нашла эти Vog.
02 Кл.: Да?
03 Прод.4: Угу. А вы знаете вы продле-вали (.) или не продлевали
04 потому что автоматически не продлевали,
05 Прод.4: [Его надо проверить.
06 Кл.: [<(-)Я вот не знаю>.
07 Прод.4: Вы могли бы не про-длить
08 Кл.: <Можно> проверить=
09 Прод.4 =То есть так или иначе ваше декабрьские=
10 Кл.: =Аха. Понятно. [Я вот
11 Прод.4: [И вот (.) давайте я посмотрю.
12 ((смотрит в компьютере)) (47)

13 Прод.4: А по почте вы уже не полу-чаете это Vog,
14 Кл.: (.) Получаю какие-то жур-налы
15 Прод.4: Но не Vog?
16 Кл.: (--) Знаете мне надо спросить.
17 Прод.4: .xx Потому что у нас отмечено что две штуки вам
18 отправлены

19 Кл.: По-- моему февральские я видела дома.
20 Прод.4: (.) ((все еще ищет в компьютере))
21 Та:к
22 Кл.: °Точно°
23 Прод.4: Да мы вам отправили <счет>?
24 Кл.: Угу?
25 Прод.4: Вы его оплатили?
26 Кл.: Угу-у?
27 Прод.4: (.) >Похоже оно идет вообще домой.<
28 Кл.: - Понятно, [- Хорошо
29 Ппод.4: [Вот (.) если нет звоните?
30 Кл.: Хорошо.
31 Прод.4: °Вот° п- я вот этот последний номер [(--)
32 Кл.: [(--)
33 Прод.4: забирайте.=Пакетик (--).=
34 Кл.: =Да (-)
35 Прод.4: ((кладывает журналы в пакет))
36 °Угу? То есть° может вам уже не надо приходить(--)
37 домой идет. £Грустно Хехе.
38 **Проверяйте [дома да£, И если**
39 Кл.: [Хорошо, Спасибо,
40 Прод.4: какой-то номер не долго не
41 при[ходит (нам) нужно звонить.=
42 Кл.: [Угу?=
43 =Хорошо. Ладно,
44 Прод.4: **Так [последите за: м как хорошо (.) очередностью.**
45 Кл.: [Спасибо боль-
46 [£Спасибо,£ До свидания.
47 Прод.4: [(-) По(ха)жалуйс(ха)та до сви(ха)дания .xx

Проблема эксплицируется продавщицей в строке 1. После этого продавщица задает фокусирующий на проблеме вопрос, продлевал ли клиент подписку на журнал (с. 3–4). При помощи модальной реплики *его надо проверить* в строке 5 продавщица имплицитно указывает, что вопрос нужно выяснить. В строке 8 клиент повторяет ту же самую идею *можно проверить*, замещая только модальный глагол *нужно* менее обязыва-

ющим глаголом *можно*. И та, и другая реплика безличны: эксплицитно не указывается, кто именно должен взять на себя ответственность за проверку. В строке 11 продавщица берет ответственность на себя и начинает решать проблему в клиентской базе данных.¹ После долгого поиска она спрашивает, получал ли клиент журналы «Вог» в последнее время по почте (с. 13). Ей кажется, что ненайденные журналы послали по почте.

Начиная с реплики продавщицы по поводу почты, в разговоре начинается новая фаза действия. В ней ответственность за выяснение судьбы журналов переносится постепенно с продавщицы на клиента. Клиент не уверен (с. 14–21), но все же начинает брать ответственность на себя: он произносит *знаете мне надо спросить* (с. 16) и начинает затем припоминать, что вроде бы видел февральские номера журнала дома (с. 19, 22). В строках 23–27 продавщица еще в деталях указывает, что журналы должны, по ее мнению, теперь приходиться клиенту домой. Она, однако, не может убедиться в этом, так как у нее нет доступа к тому, что происходит дома у клиента. Таким образом она больше не способна повлиять на решение проблемы. Именно данную ситуацию мы называем тупиком. Единственное, что продавщица может делать, — это посоветовать клиенту, как самому способствовать решению проблемы.

В этом месте секвенции появляются императивы в целях показать выход из тупика. Первый из них *если нет звоните* (с. 29) является императивом условного сигнала, такие случаи рассматриваются в разделе 5.3.3. За ним следуют второй *проверьте дома* (с. 38) и третий *последите за очередностью* (с. 44). С их помощью продавщица переносит ответственность за окончательное выяснение судьбы журналов «Вог» на клиента. Тем самым она подводит итоги того, что было сказано в разговоре. Императив *проверьте дома* вытекает непосредственно из контекста разговора, и поэтому он стоит в форме НСВ: в строках 5 и 8 клиент сам сказал, что ему нужно проверить это дело. Зато императив *последите за очередностью*, приносит в разговор новую точку зрения и поэтому стоит в форме СВ. (ср. Zinken, в печати: 281–282.)

Употребление императива, показывающего выход из тупика, мотивировано в примере (24) тем, что клиент не знает что-то, что только он может знать: лежат ли отсутствующие журналы у нее дома. Продавщица не может решить проблему, а только помогает клиенту в поисках решения. В первой фазе для достижения этой

¹ Используемая продавщицей формулировка *давайте я посмотрю* — самый обычный способ выражения того, что продавщица готова брать ответственность за какое-то дело на себя. Подробнее см. раздел 7.1.

цели используются уточняющие вопросы, а во второй фазе, ближе к концу разговора, императивы (ср. *imperatives at the end of long discussion* в Vine 2009: 1400). Они находятся в позиции первого элемента смежной пары. Их посредством клиенту советуют или призывают его способствовать решению проблемы. Помимо этого, с их помощью подводятся итоги сказанного в ходе разговора (ср. Vine: там же; Raevaara et al. 2013: 172).

По сравнению с уточняющими вопросами императивы можно считать более обязывающими по отношению к выполнению предписанного императивом действия. Продавщица постепенно переходит к советам при помощи императива. В этом наши наблюдения совпадают с наблюдениями Херитиджа и Сефи (Heritage & Sefi 1992: 379–380, см. также Vehviläinen 2001) над постепенным переходом к советам. Ими установлена схема, по которой медсестры давали советы матерям, родившим первого ребенка. Обычно к советам переходили не сразу после экспликации/импликации проблемы, а через уточняющий, фокусирующийся на проблеме вопрос. Озвучивание проблемы матерью и ее уточнение с помощью вопроса медсестрой вместе, по мнению Херитиджа и Сефи (там же), делают совет уместным, представляя его как результат взаимного труда. То же самое наблюдается между клиентом и продавщицей. Обсуждение проблемы до употребления императива конструирует ее как общую, совместную. В результате императив воспринимается собеседниками как часть совместного выполнения главного действия секвенции.

В этот процесс каждый собеседник должен внести свой вклад. Что касается вклада клиента, примечательно, что мнение о том, что именно клиент должен взять на себя ответственность за решение проблемы, разделяется собеседниками. Это наблюдается в том, что клиент не ждет, пока продавщица старается выяснить проблему, а активно предлагает какое-то решение, например, *знаете мне надо спросить*.¹ Стремление к сотрудничеству заметно и в том, что клиент соглашается с выполнением предписанного императивом действия, произнося обычно только минимальные вторые элементы типа *да* и *хорошо*. По наблюдениям Пауккери (2006: 186–188), реплики данного типа являются показателями того, что реципиент зарегистрировал, что сказал говорящий. Кроме того, с их помощью выражается согласие. Однако то, последует ли клиент совету, оставляется неизвестным, так как между моментами побуждения к действию и его выполнения имеется длинный промежуток времени (ср. *LATER imperatives* в Vine 2009: 1401).

¹ В пяти из семи случаев клиент старается каким-то образом повлиять на решение проблемы.

5.3.3 Императивы условного сигнала НСВ: *если что спрашивайте*

В настоящем разделе рассматриваются функциональный класс императивов, которые мы называем императивами условного сигнала. В нашем материале их шесть, и условие в них выражено союзом *если*. Как представлено в графике (б) ниже, они делятся на два подклассы на основе того, ориентируются ли они на ближайшее будущее (в случае 1) или дальнейшее будущее (в случае 2). В подклассе с ориентацией на ближайшее будущее (2 употребления) побуждение к действию имеет место в начале посещения магазина и место потенциального выполнения действия — магазин, например, *если что спрашивайте*. В подклассе с ориентацией на дальнейшее будущее (4 употребления) момент побуждения имеет место в конце посещения клиентом магазина и, соответственно, момент и место выполнения действия — вне магазина, например, *значит смотрите, название «Страна радости», если она нужна п о з в о н и т е*. Из двух подклассов мы сосредоточимся на последнем.

График б: Темпоральная позиция императивов условного сигнала по отношению к потенциальному моменту выполнения условия.



По нашему мнению, императивы условного сигнала являются разновидностью императивов-сигналов: они выражают побуждение непосредственно приступить к действию в том случае, если названное в реплике условие будет выполнено. Значение сигнала объясняет употребление НСВ (см. раздел 2.2.4). Примечательно, что потенциальное и однократное действия в будущем чаще всего выражаются СВ.

Рассмотрим теперь пример (25), где клиент искал в магазине книги на тему войлока, но такой литературы в магазине нет. Поэтому продавщица показала клиенту, какие наименования можно заказать в интернет-магазине. Клиент сказал, что ему нужно еще подумать. После долгого разговора он собирается уходить из магазина, но рассказывает еще о своих хобби, связанных с поделками. Только у двери магазина он заканчивает разговор.

(25) [1-1-14.50/00.43 Войлок]

01 Кл.: Но спа-сибо ва[м (-)
 02 Прод.2: [Спасибо вам,=Так что (.) если что звоните
 03 захо[дите. Угу? Угу?
 04 Кл.: [Хорошо. Хорошо спасибо
 05 ((выходит из магазина))

Так же, как в отрывке (25), продавщица подводит здесь в секвенции прощания итоги того, что было сказано в разговоре (ср. Raevaara et al. 2013: 172). После реакции на благодарность клиента (с. 2) продавщица без перерыва переходит к произнесению условного сигнала: *так что если что звоните заходите*. Начиная словами *так что*, она, на наш взгляд, имплицитно, что то, что она скажет, надо интерпретировать как итог того, что уже было сказано в разговоре. Посредством условного сигнала продавщица эксплицитно, что если после того, как клиент подумал, он хочет купить что-нибудь, он может позвонить или заходить в магазин. Важно, однако, заметить, что раньше в разговоре клиент эксплицитно не выражал, что он намерен, на самом деле, купить какую-то из предложенных книг. Соответственно, продавщица защищает негативное лицо клиента и рассматривает заказ как потенциальный. Направленность ее речи видна в том, что она формулирует в своей реплике условие: *если что...*

На наш взгляд, сказанного выше недостаточно для полного понимания использования императива в примере (25). Подводя итоги в конце разговора, продавщица не только повторяет то, что было сказано, она также перестраивает, манипулирует им в целях способствования принятию клиентом покупательского решения (ср. Goodwin 1990: 94). Реплика с императивом *так что если что звоните заходите* не является объективным итогом сказанного, скорее, она имплицитно представляет продавщицы о том, что в разговоре было важным, что клиенту стоит запомнить. С точки зрения институциональной задачи продавщицы это то, что она готова помочь клиенту и в будущем, если он хочет что-то купить. Иначе говоря, условное употребление императива в начале и в конце разговора служит рабочим инструментом продавщицы, с его помощью она может деликатным образом способствовать реализации своих институциональных интересов во взаимодействии. Условный сигнал — тонкое средство, с помощью которого можно предложить клиенту услуги магазина и экспертное мнение продавщицы, но в то же время защитить негативное лицо клиента.

Использование императива условного сигнала в сфере действия условия дает сказанному подчеркнuto деликатный оттенок: условие, выраженное союзом *если*,

оставляет клиенту право свободного выбора и таким образом защищает его негативное лицо (ср. Matihaldi 1979: 159–160). Примечательно, что в нашем материале полностью отсутствуют произнесенные продавщицей, направленные клиенту прямые предложения купить что-то, выражающие открытую угрозу негативному лицу собеседника. Например, в примерах Китайгородской и Розановой (2010: 330, 365, 371) данные предложения встречаются: *Возьмите вот вишню// Не пробовали?; Напрасно дамочка/ берите/ потом пожалеете/ не возьмете// Небогато жить будете//; Берите огурчики// Вот эти/ отличные//*

Примечание. Употребления императива условного сигнала — не единственный способ для того, чтобы повлиять на покупательское поведение клиента в будущем. То же, что с помощью условного императива, можно выразить также, например, с помощью модального предложения: *вы можете посмотреть тогда что вам надо и можете либо позвонить нам заказать либо прямо на сайте заказать.*

Наконец, стоит обратить внимание на локус клиента в момент побуждения к действию. Обычно он стоит не на кассе, а за кадром где-нибудь в пространстве магазина. Обусловлено это тем, что клиент либо только что пришел в магазин (секвенция начала посещения), либо уже уходит (секвенция прощания). Можно, однако, увидеть связь другого типа между локусом клиента, типом секвенции и употреблением императива: когда клиент двигается в пространстве магазина, его внимание труднее привлечь, чем тогда, когда он стоит напротив продавщицы на кассе. Если продавщица хочет сообщить двигающемуся клиенту что-нибудь, это надо сделать в очень сжатом виде. Для этого форма императива очень удобна (ср. Mondada 2011: 30–36).

5.3.4 Императивы — ответы на вопросы клиента: *смотрите вот здесь*

В предыдущих разделах мы рассматривали императивы, использованные продавщицей в ситуациях, где оказывается, что какую-то проблему нельзя выяснить в магазине. Продавщица может только посоветовать клиенту, как самому повлиять на решение проблемы и что ему сделать позже. Помимо этого, в нашем материале есть три императива — ответа на вопрос клиента, использованные в ситуациях, когда проблема клиента может быть решена во время посещения магазина. Подобные императивы-ответы наблюдаются и в материале Вине (Vine 2009: 1401, 1404) и Лауранто (Lauranto 2014:113–119). Лауранто называет вопрос, предшествующий императиву, «вопросом, вызывающим инструкцию», а примыкающий к нему ответ «императивом, дающим инструкцию».

В указанных случаях вопросы клиента связаны с причиной посещения магазина. Императивы — ответы на вопросы клиента занимают позицию второго элемента смежной пары, что является исключительным в нашем материале (ср. Zinken, в печати: 247, 305). Обратимся к примеру (26). В нем клиент подходит к продавщице с вопросом.

(26) [3-15.00/1.03 Фотки внуков]

01 Кл.: ((подходит на кассу))
 02 Ска-жите,.xx .xx У вас э (.) ой
 03 Прод.4: °Да,°
 04 Кл.: Экспре- Экс̄ пресс газеты -нету маленькой.=
 05 Прод.4: ((показывает рукой))
 06 **=(Ну) вот здесь вот смотрите [(они вот**
 07 Кл.: [Ага?
 08 Прод.4: **(сюда перенесли) лежат**

 09 Кл.: ((идет забрать газету в указанном месте))

В строках 2 и 4 клиент спрашивает о газете «Экспресс». В строках 6 и 8 продавщица показывает клиенту, где ее искать, и произносит *ну вот здесь вот смотрите*. Таким образом она переносит ответственность за поиск газеты на клиента, который просто идет забрать газету в указанном месте. Вообще продавщица отвечает на вопросы клиента императивом в очень редких случаях, поэтому возникает вопрос, чем же мотивировано употребление императива здесь. По нашему мнению, оно связано с доступностью желанного предмета: газеты обнаруживаются на видном месте вблизи кассы, и поэтому продавщице легко решить проблему, указывая, где клиент найдет искомую газету.

Вопрос доступности предмета становится более понятным в сопоставлении с обстановкой, где предмет, нужный для клиента, менее доступен. Так обстоит дело во фрагменте (27).

(27) [2-11.38/00.41 Сколько это стоит]

01 Кл.: Это сколько стоит.
 02 Прод.3: **Так давайте посмотрим,**
 03 ((перемещается на переднюю кассу, куда переходит и клиент))
 04 ((протягивает руку и берет газету у клиента))
 05 Это ↑стоит (.) евро пятьдесят.

В строке 1 клиент спрашивает цену газеты. Цена, вероятно, где-то написана, то есть она в принципе доступна клиенту. Клиент, однако, либо не нашел ее, либо ему удобнее спросить у продавщицы. Кажется, именно так интерпретирует продавщица ситуацию, так как не переносит ответственность за выяснение цены обратно на кли-

ента, например, говоря *смотрите там на боку полки, там должна стоять цена*. Зато она превращает ситуацию в совместное совершение главного действия секвенции, употребляя императив совместного действия *так давайте посмотрим* (с. 2), хотя фактически только она проверяет цену. Она, с одной стороны, берет ответственность на себя, а с другой стороны, приглашает клиента участвовать в ситуации.

Можно заключить, что то, как продавщица оформляет второй элемент — ответ на вопрос клиента, отражает ее понимание того, насколько доступным нужный предмет является для клиента. Только в редких случаях, когда продавщица считает доступность очень высокой, она переносит ответственность за поиск предмета на клиента. В остальных случаях, где доступность не так очевидна, продавщица начинает сама решать проблему, обычно превращая поиск в совместное совершение главного действия секвенции (ср., например, Sorjonen & Raevaara 2006b: 54–60, примеры 3, 5 и 6).

5.3.5 Императивы избежания конфликта СВ: *посмотрите сами*

В нашем материале нет ситуаций с открытым конфликтом между клиентом и продавщицей, но есть три ситуации, где конфликт мог бы возникнуть, если бы у продавщицы не было стратегии для его избежания. Рассмотрим теперь отрывок (28), где клиент пришел в магазин забрать заказанную им книгу. Когда продавщица приносит книгу, клиент говорит, что он заказал не эту книгу, однако оказывается, что книга правильная, только ее внешний вид переделан и переплет твердый, а не мягкий, как предположил клиент. Он удивляется этому, а продавщица объясняет, что в мягком переплете книга стоит столько же, но если клиент хочет мягкий переплет, книгу можно заменить. Затем она разъясняет, почему книга была заказана в твердом переплете. Отрывок начинается в середине обсуждения переплета.

(28) [2-13.44/1.00 Твердый переплет]

01 Кл.: ((держит книгу в руках и рассматривает ее))
 02 [Э: (--)]
 03 Прод.4: [Наверно не уточняли (насчет) твердости или нетвердости.
 04 Кл.: хе £Мне все равно просто интересно стало быть£ да
 05 [как-то странно что они изменили
 06 Прод.4: **[Изу́чите. (.) Обычно выписывают твердое**
 07 Кл.: Но это хорошо наоборот что она твердая,
 08 Прод.4: (Это) замечатель[но,
 09 Кл.: [не изнашивается,
 10 (3) ((рассматривает книгу))
 11 °Угу: ? Хорошо. °
 12 ((кладет книгу на прилавок))
 13 Прод.4: ((берет книгу в руку))

- 14 (-) ее.
 15 Кл. : Угу?
 16 Прод. 4: ((пробивает книгу))

В ситуации существует риск конфликта, так как клиент получил не то, что заказал. В строке 3 продавщица предлагает объяснение, почему так случилось, она оправдывается, намекая, что магазин не виноват в недоразумении: может быть, клиент сам не уточнил, в каком переплете желает книгу. Нам кажется, что клиент воспринимает объяснение продавщицы как скрытый упрек. В строках 4–5 он, сопровождая свою реплику смягчающим смехом, торопится «смириться», утверждая, что ему только интересно, почему изменили переплет. Заметно, что клиент стремится к согласию.

Продавщица, однако, в своей последующей реплике продолжает предусматривать возможность конфликта и поэтому торопится принимать меры, чтобы его избежать. С частичным совпадением с репликой клиента она произносит в строке 6 *изучите. обычно выписывают твердое*. Таким образом она имплицитно, что не попытается повлиять на выбор клиента — взять книгу или оставить ее в магазине. Наоборот, она оставляет клиенту свободный выбор. В строке 7 клиент продолжает направлять разговор в сторону согласия, выражая еще более положительную установку по отношению к твердому переплету. Это не только *все равно*, но даже лучше: *но это хорошо наоборот что она твердая*. В следующей реплике продавщицы (с. 8) видно ее стремление воздержаться от способствования принятию покупательского решения клиентом. Она не начинает соглашаться с мнением клиента или рекомендовать ему какую-либо альтернативу. Она только произносит *замечательно* тоном, выражающим «хорошо, что это вам подходит». В строке 11 после небольшого размышления альтернатив клиент решает взять книгу.

Во всех трех случаях использования императива для избежания конфликта клиент по разным причинам подвергает сомнению действие продавщицы или поступок магазина. В этих ситуациях стратегия продавщицы наиболее деликатна. Продавщица не начинает убеждать клиента в том, что все в порядке, а наоборот, «сохраняет нейтралитет» и таким образом активно защищает негативное лицо клиента (см., например, Brown & Levinson 1987: 62). Посредством императива СВ она побуждает клиента самому способствовать рассеянию своих сомнений. При данных условиях клиент может свободно сделать выводы о том, что ему лучше. Вследствие этого продавщица не будет ответственна за решение клиента.

5.3.6 Некоторые выводы из императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия

Как мы показывали выше, императив в нашем материале очень распространенное у продавщицы средство управления проблемами ситуаций взаимодействия (ср. Lauranto 2014: 101–113). С помощью данных императивов можно сделать интервенцию, показать клиенту выход из тупика, выразить условный сигнал, избежать конфликта и ответить на вопросы клиента. Место, типичное для их употребления— секвенция озвучивания клиентом причины посещения магазина и обработки его просьбы¹. В ней императивы используются тогда, когда выясняется, что продавщица не в силах решить какую-то проблему, и клиент должен сделать это сам. В целях переноса ответственности на клиента продавщица использует императив. Темы, с которыми связаны проблемы, принесены в разговор обычно клиентом (ср. 2014: 84 отношения императива к контексту).

Напомним, что от императивов первой категории императивы второй категории отличаются более широкой «досягаемостью». Они отсылают к более крупным фрагментам разговора: к употреблению императива переходят обычно не сразу после экспликации/импликации проблемы, а постепенно после нескольких реплик, обсуждающих ее. Таким образом императив представляет собой часть совместного совершения главного действия секвенции, что проявляется, в частности, в том, что клиент выражает согласие выполнить предписанное императивом действие. Выполнение, однако, обычно имеет место не непосредственно после побуждения к действию императивом, как у императивов первой категории, а потом, даже после выхода из магазина. В данном случае смежная пара не состоит из императива и выполнения предписанного действия, как в первой категории, а из императива и выражения согласия клиентом в словах типа *угу, хорошо*.

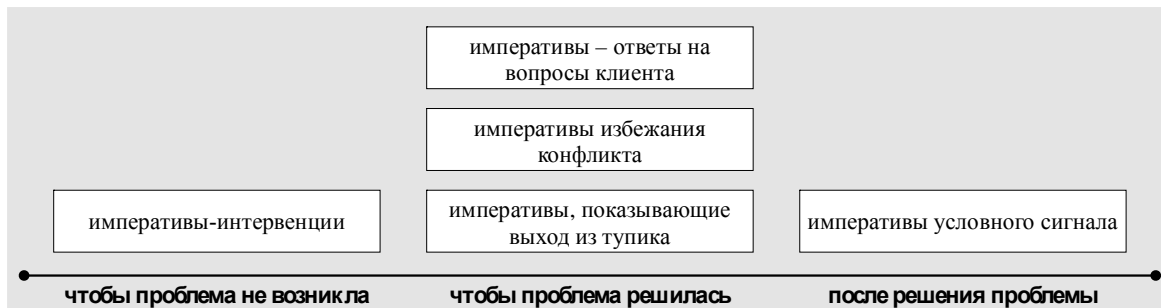
Во многих случаях императив составляет угрозу позитивному или негативному лицу клиента. Тогда продавщица формулирует свою реплику, стараясь минимизировать данную угрозу, например, сопровождая императив разъяснением (см., например, отрывки (22) и (23)) или используя императив в сфере действия условия (см., например, отрывок (25)).

Функциональные классы императивов, управляющих проблемами ситуации, занимают разные позиции по отношению к реализации проблемы: императив может

¹ Императивы избежания конфликта, имеющие место в секвенции оплаты покупок, составляют исключение. Кроме того, в материале два употребления императива условного сигнала в секвенции начала посещения магазина клиентом.

быть использован либо в целях предотвращения проблемы, либо в целях ее решения. Или он может быть использован для того, чтобы сообщить клиенту, как ему поступать после решения проблемы. Позиции представлены в графике (7).

График 7: Распределение императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия, по отношению к реализации проблемы.



Если сравнить категорию императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия, с императивами первой категории, в особенности с императивами-сигналами, можно увидеть, что они менее связаны с физической деятельностью собеседников и в большей степени опираются на язык. Общим для императивов обеих категорий является ориентация на физические предметы: и в тех, и других ситуациях присутствуют какие-то конкретные объекты, например, книга, журнал или платежная карточка.¹

В связи с императивом в целях управления проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия, интересно рассмотреть, в чьих интересах на самом деле находится выполнение предписанного императивом действия. Вторым интересным вопросом является значительность статуса собеседников и асимметрия в нем (см., например, Drew & Heritage 1992: 47–53; раздел 3.4.1). Примечательно, что вопросы не однозначны: используя в качестве примеров императивы-интервенций из раздела 5.3.1, мы покажем, что имеем в виду.

Вернемся к примеру (22), где разница в статусах собеседников существенна, собеседники выполняют разные роли, роли клиента и продавщицы. Институциональная задача клиента — продавать книги. Таким образом интервенция, касающаяся замены одной книги другой, происходит в интересах продавщицы: клиенту нужна определенная книга, и продавщица хочет продать ее ему. Но при этом хорошо и

¹Хотя надо сказать, что это бывает чаще у императивов-сигналов, чем у императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия.

клиенту: ведь если книгу удастся купить в магазине «Руслания», тогда ему не надо будет прикладывать дополнительное усилие для ее поисков.

В примере (23), касающемся незаконно припаркованной машины, обстановка похожая, только здесь разница наблюдается прежде всего в эпистемических статусах собеседников (ср. Drew & Heritage 1992: 50): продавщица лучше клиента знает, где можно оставлять машину, и это делает интервенцию возможной. Главной заинтересованной стороной является клиент, но дело касается и продавщицы, и это не только потому, что продавщица берет на себя частичную ответственность за ситуацию с парковкой. Легко представить, что клиент в другой раз в магазин не придет, если ему наложат штраф во время посещения. А это, естественно, ситуация, избежание которой находится также в интересах продавщицы.

В итоге можно сказать, что и в том, и в другом случаях в ситуации конструируется совместность по отношению к совершению главного действия секвенции, цели и интересы которого разделены собеседниками. В нашем материале данная обстановка вообще очень свойственна употреблению императива: вопрос интереса характеризуется не биполярностью, наоборот, в соответствии с наблюдениями многих исследователей (см., например, Rossi 2012: 453; Zinken & Ogiermann 2013; Raevaara 2015a; Lauranto 2014), анализ нашего материала позволяет сделать вывод, что императивы используются прежде всего в рамках уже начатой секвенции, главное действие которой воспринимается собеседниками как совместное (ср. Филатова 2001: 12).

5.4 Императивы-прощания НСВ: *приходите еще раз*

В материале настоящей работы есть четыре императива-прощания: *подходите; приходите еще; заходите; возвращайтесь*, использованных в секвенции прощания. По Бенакьо (2010: 60–62), императивы прощания являются этикетными формулами с функцией побуждения к действиям, «соответствующим определенному этикетному поведению». Данные формулы встречаются как в институциональных обстоятельствах, так и между хозяином и уходящими гостями. В нашем случае продавщица — хозяин, а клиент — гость. Данные формулы всегда стоят в форме НСВ. Формы СВ либо отсутствуют, либо не употребляются в качестве формул вежливости. Что касается рамок нашего исследования (см. раздел 2.2.1), справедливо задать вопрос, являются ли данные императивы действительно директивными или они относятся к межличностным социальным формулам, оставляемым за пределами работы. По

нашему мнению, императивы-прощания совмещают в себя признаки и тех, и других речевых актов.

Рассмотрим фрагмент (29), перед началом которого клиент уже несколько раз обращался к продавщице. Перед окончанием работы магазина, когда продавщица уже закрывает кассу, клиент (вне кадра) спрашивает о журнале «Караван истории».

(29) [3-15.52/00.01 Журнал «Караван истории»]

01 Прод.4: [Ой Кара-ванов щас <нету?>
 02 ((считает кассу))
 03 Кл.: [(-)]
 04 Не с- выписывается да?
 05 Прод.4: Биографии - нет.=Выпис- он че-то щас (-) нету
 06 наверно.=Старые - кончились но[вые не пришли.
 07 Кл.: [Да ну да.=
 08 Хороший журнал (он должен) быстро кончатся, (.)
 09 Ну ладно (-). Ладно я тогда в понедельник при-ду
 10 спа[сибо большое до сви-дания.
 11 Прод.4: [- Да - конечно - подхо^одите^о.
 12 Кл.: ((выходит из магазина))

В строке 1 выясняется, что журнала «Караван истории» в магазине нет. Произнося свою реплику в позиции первого элемента, клиент обещает вернуться в магазин за журналом через несколько дней, благодарит и прощается (с. 9–10). В строке 11 продавщица произносит второй элемент, императив-прощание *да конечно подходите*. Элементы частично совпадают: императив производится одновременно с тем, как клиент заканчивает свою реплику, произнося *до свидания* (с. 10). По нашему мнению, императив *подходите*¹ является вторым элементом по отношению к двум частям многосоставного первого элемента клиента: во-первых, императивом выражается одобрение плана клиента снова прийти в магазин, или, по словам Зинкена (Zinken, в печати: 270, 273), еще раз формулируется то, что было сказано в первом элементе: «заключается, что из первого элемента следует». С точки зрения своей институциональной задачи продавщица способствует тому, чтобы клиент пришел в магазин еще раз. Данная функция директивна; во-вторых, императив выполняет функцию прощания, то есть является реакцией на *до свидания*. Эта функция скорее межличностна. Сверх того, императив можно рассмотреть как маркер завершения разговора. Прощание занимает позицию последней реплики, разговор на этом заканчивается.

¹ В данном примере императив используется в позиции второго элемента. Этим он отличается от остальных ситуаций с употреблением императива прощания, где императив занимает позицию первого элемента.

Наконец, стоит также обратить внимание на признак, который объединяет употребление императива условного сигнала (см. раздел 5.3.3) с употреблением императивов-прощания: локусы собеседников в момент побуждения к действию. При использовании императива-прощаний клиент всегда находится за кадром, так как уже уходит из магазина. Между локусом клиента, типом секвенции и употреблением императива имеется связь. Например, во фрагменте (29) клиент вот-вот выйдет из магазина, и поэтому времени мало. Если продавщица хочет успеть сказать клиенту что-то, это надо сделать в очень сжатом виде. Под данным углом зрения употребление императива кажется естественным и эффективным (ср., например, Mondada 2011: 46).

6 Итоги

В начале настоящей работы мы поставили перед собой задачу выяснить, в каких ситуациях речевого взаимодействия продавщица книжного магазина употребляет императивы 2 лица и какие функции они в данных ситуациях выполняют. Подведем теперь итоги того, что мы открыли в результате анализа эмпирического материала.

6.1 Функции императива в книжном магазине

Императив — поразительно многозначный рабочий инструмент продавщицы, с помощью которого она осуществляет свою институциональную задачу, продажу книг. (ср., например, Бирюлин 1994: 33). В анализе мы составили подробный отчет о функциях, в которых продавщица может использовать императив. Насколько нам известно, подобного представления функций на материале русского императива до сих пор не имелось (см., однако, исследование русских императивов-просьб в Enfield et al., в печати).

- 1) Императивы, обозначающие начало очередной фазы действия в рамках главного действия секвенции (37)
 - I) Императивы-сигналы, обозначающие момент приступа к действию (24)
 - i) Императивы-сигналы при оплате карточкой (9)
 - ii) Императивы-сигналы при протягивании чего-либо (15)
 - II) Императивы-просьбы, начинающие совершение очередной фазы главного действия секвенции (13)
 - i) Императивы-просьбы, начинающие первую фазу действия новой секвенции (7)
 - ii) Императивы-просьбы, начинающие очередную фазу действия внутри секвенции (6)

- 2) Императивы, управляющие проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия (27)
 - I) Императивы-интервенции (8)
 - II) Императивы, показывающие выход из тупика (7)
 - III) Императивы условного сигнала (6)
 - IV) Императивы — ответы на вопросы клиента (3)
 - V) Императивы избежания конфликта (3)
- 3) Императивы-прощания (4).

Главных категорий императивов три: во-первых, императивом можно маркировать начало очередной фазы действия в рамках главного действия секвенции, указывать момент приступа к действию и таким образом, организовывать последовательность фаз действия (подробные выводы см. разделы 5.2.1.3 и 5.2.2.3); во-вторых, императив полезен для управления различными проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия (подробные выводы см. раздел 5.3.6). С помощью императива можно совершить интервенцию, показать клиенту выход из тупика, выразить условный сигнал, избежать конфликта и ответить на вопросы клиента; в-третьих, императив используется в конце посещения клиентом магазина в целях прощания и способствования тому, чтобы клиент пришел в магазин снова (см. раздел 5.4).

Когда говорится о функциональных классах императива, нельзя не сказать о мультифункциональности. В настоящей работе императивы разделены на классы по их главной функции. Язык, однако, редко является строго регламентированным, таким, чтобы одной репликой выражалось одно только значение. В анализе мы и демонстрировали, что в своем контексте императив может быть использован не в одной, а в нескольких функциях (см., например, фрагменты (18) и (29)).

6.2 Признаки, характеризующие функциональные классы императива

В результате анализа установлены признаки, объединяющие весь материал, и признаки, отличающие функциональные классы императива друг от друга. Начнем с объединяющих признаков. Анализ материала показывает, что императивы употребляются в рамках уже начатой секвенции, главное действие которой воспринимается собеседниками как совместное, цель которой считается общей, и в рамках которой они уже согласились сотрудничать. Иными словами, оба собеседника несут ответственность за совершение главного действия секвенции. Таким образом, наш материал подтверждает наблюдения многих конверсационалистов (см., например, Rossi 2012: 453; Zinken & Ogiermann 2013; Raevaara 2015a; Lauranto 2014; Goodwin & Ce-

kaite 2013; Wootton 1997 и 2005; подробнее, раздел 2.4). При данных условиях продавщица не может ожидать от клиента ничего, кроме совершения предписанного императивом действия, и на самом деле клиент почти всегда соглашается с выполнением предписанного императивом действия. В материале имеется сильная тенденция к сотрудничеству собеседников.

Зато наш материал не подтверждает нередко встречающиеся в литературе мнения, что императивы 2 лица направляются «сверху вниз» (см., например, Ратмайр 2012: 363–364; Goodwin 1990) и таким образом отражают иерархическое отношение между собеседниками и что императивы 2 лица чаще всего используются для приказа (см., например, Lauranto 2014: 9). В нашем материале продавщицы употребляют императивы намного чаще, чем клиенты (см. раздел 7.1): императив — языковое средство именно продавщицы. Но это, по нашему мнению, не говорит об иерархическом отношении между собеседниками, а об их разных статусах, а именно, об институциональных задачах продавщицы и клиента (ср. Drew & Heritage 1992: 47, см. раздел 3.4). Собеседники разделяют представление, что управление ситуацией взаимодействия — институциональная задача продавщицы. Ответственность за плавный ход ситуации лежит на ней, и она способствует этому, в частности, с помощью императивов.

За исключением императивов — ответов на вопросы клиента¹, императивы всегда занимают позицию первого элемента той или иной смежной пары. В этом наши наблюдения расходятся с наблюдениями Зинкена (Zinken, в печати: 247, 305), но сходятся с наблюдениями Раеваара (Raevaara 2015a: 1). По нашему мнению, дело в том, что материал Раеваара был собран в кулинарном кружке детей, в то время как материал Зинкена состоит из неинституционального, обыденного семейного разговора. Ситуация в кружке напоминает ситуацию в книжном магазине своим институциональным характером и вследствие этого разницей в статусах собеседников (клиент/дети и продавщица/руководитель кружка). В этих случаях императивы использует тот, кто отвечает за плавный ход ситуации. Можно заключить, что данная институциональная задача вызывает употребление формы императива.

Теперь рассмотрим признаки, которые отличают императивы разных категории друг от друга. Они различаются «досыгаемостью»: императивы первой категории

¹ Как мы увидели в разделе 5.3.4, императивы — ответы на вопросы клиента составляют очень своеобразный функциональный класс, отличающийся от остальных императивов второй категории не только секвенциальной позицией, но и сильной секвенциальной импликацией и тесной темпоральной связью.

употребляются для обозначения перехода на какую-либо темпорально короткую фазу действия в пределах секвенции, а с помощью императивов второй категории происходит управление более крупными фрагментами разговора, например, поиском решения какой-то проблемы. Кроме «досягаемости» главные категории различаются степенью рутинности: императивы первой категории характеризуются высокой рутинностью действия, в то время как употребление императивов второй категории менее рутинно.

Функциональные классы императива различаются типом секвенции при их реализации. Примечательно, что разные функциональные классы императива тесно связаны с разными секвенциями взаимодействия, определенные классы закрепляются за определенными секвенциями взаимодействия. В начале посещения редко употребляются императивы, их в материале только два, оба они императивы условного сигнала. Зато императивы широко употреблены в секвенции озвучивания клиентом причины посещения магазина и обработки его просьбы. А именно, здесь употребляются императивы, управляющие проблемами ситуации. Секвенция оформления заказа постоянно вызывает императивы-просьбы, а секвенция оплаты вызывает императивы-сигналы, обозначающие момент приступа к действию. В секвенции прощания порой используется императив-прощание. Тесная связь функциональных классов императива с определенными типами секвенции говорит о том, что для совершения различных главных действий секвенции нужны различные функции, которые, однако, можно выражать одним и тем же языковым ресурсом, а именно, императивом. Например, императив, показывающий выход из тупика, — отличное средство для достижения решения проблемы в секвенции озвучивания клиентом причины посещения магазина и обработки его просьбы. Зато он бесполезен в секвенции оплаты покупок, в которой нужно прежде всего средство для обозначения уместного момента приступа к очередной фазе действия. Отношения между функциональными классами императива и типами секвенции разговора представлены в таблице (7).

Таблица 7: Взаимоотношения между функциональными классами императива и секвенциями разговора.

Тип секвенции Функциональный класс императива	Начало посещения магазина клиентом	Озвучивание клиентом причины посещения магазина и обработка его просьбы	Оформление заказа	Оплата покупки	Прощание
Императивы-сигналы				X	
Императивы-просьбы		X	X		
Императивы-интервенции		X			
Императивы, показывающие выход из тупика		X			
Императивы условного сигнала	X	X			
Императивы — ответы на вопросы клиента		X			
Императивы избегания конфликта				X	
Императивы-прощания					X

В таблице (8) приводится группа факторов, различающих функциональные классы императива друг от друга (ср. ситуативно-семантические признаки Филатовой 2002: 12).¹ Таблица показывает, насколько различны данные классы императива. Знак + обозначает высокую степень или интенсивность названного признака, знак – низкую степень или интенсивность.²

¹ Сопоставлены императивы-сигналы, императивы-просьбы, императивы, управляющие проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия, и императивы-прощания. Для простоты мы называем данные группы «функциональными классами императива», хотя императивы, управляющие проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия, на самом деле главная категория, состоящая из некоторых функциональных классов.

² Внутри данных функциональных классов императива могут быть некоторые исключения, не соответствующие + или –, характеризующих класс в целом.

Таблица 8: Признаки, по которым функциональные классы императива различаются.

Функциональный класс императива / Признак	Императивы-сигналы НСВ	Императивы-просьбы СВ	Императивы, управляющие проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия	Императивы-прощания НСВ
Характер действия, предписанного императивом (физическое +; лингвистическое –)	+	-	+	+
Темпоральная связь между побуждением к действию императивом и выполнением предписанного действия	+	+	-*	-
Теснота секвенциальной импликации между побуждением к действию императивом и выполнением предписанного действия	+	+	-*	-
Значимость телесной деятельности собеседников в момент побуждения к действию императивом	+	-	-	-
Значимость локуса собеседников в момент побуждения к действию императивом	+	-	-**	+
Уровень рутинности главного действия секвенции	+	+	-	-

* Императивы — ответы на вопросы клиента составляют исключение.

**Императивы условного сигнала составляют исключение.

Рассмотрим теперь, из чего состоит разнообразие названных в таблице (8) функциональных классов императива, и начнем с характера действия, предписанного императивом. Во всех функциональных классах императива, кроме императивов-просьб, предписанное императивом действие носит телесный характер: посредством императива клиента призывают, например, взять чек, забрать карточку из платежного терминала, поискать желаемую газету на полке, позвонить в магазин или переместить машину. Только в функциональном классе императивов-просьб действие, предписанное императивом, в большинстве случаев носит языковой характер.¹

Темпоральная связь между побуждением к действию императивом и выполнением предписанного действия (см. разделы 2.2.4 и 3.3.2) сильна у императивов-сигналов и у императивов-просьб. В них выполнение следует непосредственно за произнесением императива (ср. Raevaara 2015a: 3–4; Mondada 2011: 30–36). Императивы-прощания и императивы, управляющие проблемами, возникающими в ситуа-

¹ Некоторые примеры в классе императивов-просьб составляют исключение.

ции взаимодействия, демонстрируют другую картину: в них обычно имеется интервал между данными моментами (см. Падучева 1996: 70–71; ср. Vine 2009: 1401). Иными словами, в то время как у императивов-сигналов и у императивов-просьб смежная пара составляет императив (первый элемент) и выполнение предписанного императивом действия (второй элемент), у императивов-прощаний и у императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия, она состоит из императива (первый элемент) и выражения согласия клиентом типа *угу*, *хорошо* (второй элемент). Предписанное императивом действие будет совершено клиентом после интервала в той же секвенции, где имеется императив, или, чаще, после данной секвенции или выхода клиента из магазина. В отличие от императивов-сигналов и императивов-просьб, также возможно, что клиент вообще не будет совершать предписанное императивом действие. Тогда секвенциальная импликация между императивом и предписанным им действием слаба (см. раздел 3.3.3): у императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия, и у императивов-прощаний первый элемент особо сильно не управляет осуществлением второго элемента. Зато у императивов-сигналов и у императивов-просьб импликация сильна, что ярко проявляется в однородных реакциях клиентов: первый элемент обязательно требует, чтобы вторым элементом стало выполнение предписанного императивом действия.

Значимость физической деятельности собеседников в момент побуждения к действию императивом наблюдается только у императивов-сигналов: употребление императива-сигнала мотивируется каким-то отступлением от стандартного развертывания ситуации оплаты, мотивировано часто «лишним», телесным занятием одного из собеседников. Например, клиент может всовывать бумажник в сумку в подходящий момент, когда он должен взять пакет с покупками, и поэтому продавщица побуждает его к действию при помощи императива *держите*. В остальных функциональных классах императива, названных в таблице (8), телесная деятельность собеседников такой значимостью не обладает: они больше опираются на язык.

Значимость локуса собеседников в момент произнесения императива наблюдается у императивов-сигналов и у императивов-прощаний (см. разделы 5.2.1.3 и 5.4). У императивов-сигналов значим локус продавщицы. В некоторых случаях, если продавщица стоит не на своем стандартном месте напротив клиента, а немного в отдалении от него, в тот ключевой момент, когда при совершении главного действия секвенции следует передвинуться на следующую фазу, это маркируется императивом. У императивов-прощаний значим локус клиента: продавщица произносит им-

ператив тогда, когда клиент уходит из магазина: клиент находится либо у двери, либо по пути к ней. В остальных функциональных классах императива локус собеседников такой значимостью не обладает.

Группы, приведенные в таблице (8), различаются также уровнем рутинности главного действия секвенции. Императивы-сигналы и императивы-просьбы частотны в рутинных секвенциях посещения магазина, в то время как императивы, управляющие проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия, и императивы-прощания частотны в нерутинных секвенциях взаимодействия.

6.3 Выбор вида у императивов

В материале отмечается тенденция выражать каждый функциональный класс в основном либо формой НСВ, либо формой СВ. Выражение значения сигнала (включая условный сигнал) и вежливая формула прощания возможны только в форме НСВ. Анализ нашего материала подтверждает наблюдения Зинкена (Zinken, в печати: 277–282, см. раздел 2.2.4) над позициями говорящего: продавщица, побуждающая клиента к действию императивом НСВ, на самом деле не автор предписанного действия и он не решает, что именно данное действие уместно. «Авторство» вытекает из контекста, обычно обладающего высокой рутинностью (секвенции прощания, оплаты покупок и оформления заказа). Действие, предписанное императивом, «нависает» над собеседниками как само собой разумеющееся потому, что оно ожидается в последовательности фаз действия данной рутинной секвенции (см. например, Падучева 1996: 71–75; Бенаккьо 2010: 30). По словам Зинкена (Zinken, в печати: 306–307) оно pre-authored. Произнося императив, продавщица выполняет только роль аниматора, указывая правильный момент для выполнения данного действия (см. раздел 5.2.1.3).

Что касается СВ, в нем стоят в основном императивы избежания конфликта, императивы, показывающие выход из тупика, а также императивы-просьбы. В них СВ, на наш взгляд, мотивируется первичным видовым значением СВ. Иллокутивная сила в них сосредоточивается на конечном моменте действия: так как речь идет о поиске решения проблемы, важен только результат (см., например, Бенаккьо (2010: 23). Выбор СВ можно также рассмотреть вслед за Зинкеном (Zinken, в печати: 277–282) с точки зрения позиции говорящего: выбор СВ означает, что говорящий имплицитно, что пользуется правами как автора, так и аниматора (Zinken, в печати: 305–306, см. раздел 2.2.4). Он и решает, что именно предписанное императивом

действие уместно, и указывает, кому и когда его выполнить. В выводах Зинкена легко убедиться в свете нашего материала. Например, императивами, показывающими выход из тупика, приносятся в разговор именно новые, придуманные *продавщицей* идеи (ср., например, Бенаккьо 2010: 41), и с помощью императивов-просьб продавщица стремится к получению таких сведений, которые *она* считает нужными для успешного совершения главного действия секвенции (ср. членение разговора с помощью вопросов в Raevaara 2006a: 86, 103 и «вопросы агенды» в Raevaara 2006b: 137). В таблице (9) приведено распределение императивов по виду глагола.

Таблица 9: Распределение императивов по виду глагола.

	НСВ	СВ
Императивы-сигналы	X	
Императивы условного сигнала	X	
Императивы-прощания	X	
Императивы-интервенции	(X)*	
Императивы — ответы на вопросы клиента		(X)**
Императивы избежания конфликта		X
Императивы, показывающие выход из тупика		X
Императивы-просьбы		X

* Императивы-интервенции стоят в основном в форме НСВ, но из этого нельзя сделать никаких выводов, так как почти половина из них стоит в отрицательной форме, предполагающей употребление НСВ.

** Императивы — ответы на вопросы клиента стоят в форме СВ, но они составляют слишком маленький функциональный класс для подведения итогов относительно вида глагола.

6.4 Распространенное употребление императивов в русском языке

Мы пришли к выводу, что русская речевая практика допускает частотное употребление императивных конструкций: если сравнить употребление императивов в нашем русскоязычном и финскоязычном материале, примечательно, что в русскоязычных разговорах они используются чаще. В 11 финскоязычных разговорах встречается всего шесть императивов. Это только 0,5 императива на разговор. В то же время в 58 русскоязычных разговорах их 80, то есть 1,9 императива на разговор. Финскоязычного материала намного меньше, чем русскоязычного, и поэтому никаких окончательных выводов на его основе нельзя сделать. Наше предположение, однако, поддерживается материалом Лауранто (Lauranto 2014: 20; см. также Yli-Piipari 2002: 56–57), имеющего объем около 12 часов, но императивов в нем только

243, то есть 0,3 императива на минуту. В нашем трехчасовом материале зафиксировано 80 употреблений императива, то есть 2,5 императива на минуту.¹ Мы, вслед за Юли-Пиипари (Yli-Piipari 2002: 55–56), предполагаем, что употребительность императива в русском языке каким-то образом связана с видовой системой глагола. Она позволяет проводить более тонкую дифференциацию императивных значений и вследствие этого таких ситуаций, которыми можно управлять с помощью императивов.²

Касательно речевых практик носителей русского языка стоит вернуться к выводам Зинкена и Огирманн (Zinken & Ogiermann 2013; Ogiermann 2009a: 198, 209–210, см. раздел 2.4). Может быть, как и носители польского языка, носители русского языка чаще ориентируются на ежедневные задачи как решаемые совместно, общие для собеседников, что позволяет распространить употребление императивов. Результаты Лейнонен (Leinonen 1985: 137–139) сходятся с наблюдениями Зинкена и Огирманн (там же). Лейнонен утверждает, что в русской речевой культуре ориентируются на позитивную вежливость, фокусирующуюся на том, что объединяет собеседников. Это заметно в том, что носитель русского языка воспринимает собеседника как члена своей социальной группы и предполагает, что тот разделяет с ним его мысли и предпочтения. Легко убедиться, что предполагаемая социальная общность является плодородной почвой для распространения употребления императивов, так как они представляют собой формы, используемые именно в ситуациях, где главное действие воспринимается как совместное, а его цель — общая для собеседников (ср. определение в Lauranto 2014: 83–85 отношения императива к контексту).

Императивы являются языковым ресурсом, которым одни продавщицы пользуются чаще других. Как мы показали в главе 5, различные функции императива можно успешно выполнить и с помощью других языковых средств. В таблице (10) представлено, как часто продавщицы используют императивные конструкции. Чаще всего их употребляют продавщицы 1 и 2, в то время как продавщицы 3 и 4 пользуются другими языковыми средствами, например, модальными предложениями, вопросами или т. н. стратегией минимализации (см. Sorjonen et al. 2009: 113).

¹ Лауранто (Lauranto 2014: 24–26) включил в свой материал почти те же употребления императива, что и мы, так что материалы в этом отношении сопоставимы. Его материал, однако, по характеру неинституциональный, и 9 часов из него составляют разговоры по телефону, что, разумеется, оказывает влияние на их язык.

² Данная идея носит предварительный характер, и ее проверка требует дальнейшего исследования.

Таблица 10: Распределение императивов и их частотности по продавщицам и проведенным ими разговорам.

	Русско-язычные разговоры с разными клиентами	Количество директивных императивов 2 лица	Количество императивов 1 лица и совместного действия	Всего	Среднее количество императивов на разговор
Продавщица 1	19	36	19	55	2,9
Продавщица 2	6	12	7	19	3,1
Продавщица 3	9	1	2	3	0,3
Продавщица 4	28	31	9	40	1,4
Всего	62	80	37	117	1,9

7 Заключение

Настоящая работа была посвящена изучению императивов 2 лица, употребленных в реальных разговорах между продавщицей и клиентом. Мы хотели выяснить, в каких ситуациях речевого взаимодействия продавщица книжного магазина употребляет императивы и какие функции выполняются с их помощью. Материалом для исследования послужили 58 русскоязычных разговоров, записанных в естественных условиях в книжном магазине «Руслания» в городе Хельсинки. Предварительно материал был аннотирован и транскрибирован по принципам конверсационного анализа (см. приложение 1).

В главе 2 мы рассмотрели, какие явления, связанные с императивами русского языка, описаны в научной литературе. Мы уделили внимание как формам императивов, так и их семантике и прагматике. Подробнее мы рассматривали исследования, применяющие метод конверсационного анализа: примечательно, что общим для них является утверждение, что императивы 2 лица не направляются «сверху вниз», а употребляются в рамках уже начатой секвенции, главное действие которой воспринимается собеседниками как совместное, цель которого считается общей для собеседников и в рамках которого они уже согласились сотрудничать (см., например, Rossi 2012: 453; Zinken & Ogiermann 2013; Raevaara 2015a; Lauranto 2014; Goodwin & Sekaite 2013; Wootton 1997 и 2005; подробнее см. раздел 2.4). Наш материал подтверждает данное наблюдение.

В настоящей работе использовался метод конверсационного анализа. Его отличительной особенностью является то, как собеседники ориентируются на разговор, какие действия они совершают при этом, какие значения строят совместно и как институциональность разговора отражается на сотрудничестве. С его помощью можно раскрыть такие особенности повседневного общения, которые часто остаются неза-

метными. Вслед за конверсационалистами мы предполагали, что разговор носит не хаотичный, а организованный до последней детали характер, и поэтому императивы возникают не где угодно в разговоре. С помощью конверсационного анализа было показано, с какими целями продавщица употребляет императивы 2 лица в разговоре и какое отношение они имеют к контексту.

Мы показали, что императивы 2 лица — удивительно многообразный рабочий инструмент продавщицы, которым одни продавщицы пользуются чаще других. Если сравнить употребление императивов в нашем русскоязычном и финскоязычном материале, примечательно, что в русскоязычных разговорах они используются чаще. Обобщая, можно сказать, что они используются в ситуациях четырех типов в четырех функциях: в секвенции оплаты покупок продавщица использует императивы-сигналы, указывая момент приступа к действию в том случае, если совершение главного действия секвенции подтверждено каким-то отступлением от стандартного развертывания событий (подробные выводы см. раздел 5.2.1.3); в секвенции оформления заказа продавщица использует императивы-просьбы, начиная совершение очередной фазы главного действия секвенции. Обычно императив озвучивает первую просьбу секвенции и таким образом организует последовательность фаз действия (подробные выводы, см. раздел 5.2.2.3); в секвенции озвучивания клиентом причины посещения магазина и обработки его просьбы продавщица пользуется пятью функциональными классами императивов, управляющих проблемами, возникающими в ситуации взаимодействия (подробные выводы, см. раздел 5.3.6); в секвенции прощания императив используется в функции прощания и способствует тому, чтобы клиент пришел в магазин снова (см. раздел 5.4).

За исключением императивов — ответов на вопросы клиента императивы всех функциональных классов занимают позицию первого элемента той или другой смежной пары. Выбор вида императива мотивируется тем, какие позиции говорящего продавщица выражает (см. Zinken, в печати: 277–282; раздел 2.2.4): выбор НСВ имплицитно, что говорящий представляет собой только аниматора по отношению к действию, предписанному императивом, в то время как императив СВ имплицитно, что говорящий является как аниматором, так и автором предписанного императивом действия.

Примечание. Под конец мы хотим поделиться нашим общим наблюдением над взаимодействием между продавщицей и клиентом и желаем, чтобы это привело к лучшему осознанию использованных в разговорах средств. В нашем материале продавщицы пользовались различными средствами в целях выполнения своих институциональных задач в магазине. Данные средства были и языковыми, и

неязыковыми. По нашим наблюдениям, употребление эксплицитных языковых средств создавало предпосылки для участия клиента в ситуации взаимодействия. Это было обусловлено тем, что клиент обычно подражал продавщице в стиле коммуникации: когда продавщица пользовалась языком, клиент осваивал соответствующий прием. В результате в ситуациях проводились разговоры на различные темы, связанные не только с институциональной задачей магазина, но и со всякими жизненными вопросами. То есть на практике продавщица, выбирая языковые или неязыковые средства в ситуации обслуживания, показывала клиенту, какой прием от него ожидается. Мы уверены в том, что выбор адекватных языковых средств создает более приятную атмосферу по сравнению со стратегией минимализации общения.

7.1 Вопросы для дальнейшего исследования

Насколько нам известно, императивы русского языка пока не исследовались с применением конверсационного анализа. (см., однако, исследование русских императивов-просьб в Enfield et al., в печати). Настоящее исследование показывает, что в живом взаимодействии посредством императивов осуществляются многочисленные коммуникативные функции и действия. Наш материал небольшой и, соответственно, количество случаев, представляющих каждый установленный нами функциональный класс императива, небольшое. Если удастся собрать более объемный материал и воспользоваться им, каждый из данных классов можно будет исследовать подробнее. В этом разделе мы представим некоторые темы для дальнейшего исследования.

Когда мы обрабатывали эмпирический материал, не было известно, какие из императивных конструкций будут включены в анализ. Поэтому были транскрибированы и классифицированы как фрагменты с употреблением императивов совместного действия, так и с употреблением императивов 1 л. ед. ч. На основе предварительных наблюдений была разработана следующая классификация (ср., например, Храковский & Володин 1986: 121–123; Подлеская 2006), которая включает в себе гипотезы для дальнейшего исследования:

- 1) Императивы совместного действия
 - i) Императивы совместного действия, обозначающие начало действия продавщицы, но представляющие его как совместное (продавщица будто бы приглашает клиента участвовать в своем действии), например, *давайте посмотрим* [есть ли у нас эта книга — СК]; *сейчас посмотрим*.
 - ii) Императивы совместного действия, обозначающие начало совместного действия, ответственность за которое лежит прежде всего на продавщице, например, *давайте тогда оформим заказ*.
- 2) Императивы 1 л. ед. ч.
 - i) Императивы 1 л. ед. ч., начинающие действие продавщицы, но приглашающие клиента каким-то образом участвовать в нем или, по крайней мере, согласиться на его совершение, например, *давайте я вам покажу*.

- ii) Императивы 1 л. ед. ч., посредством которых продавщица имплицитно берет на себя ответственности за какую-то проблему, которую клиенту не удастся решить, например, *сразу в голову не приходит, но давайте я посмотрю на компьютере.*

В самом начале обработки материала мы собирались исследовать все типы предложений, высказанных продавщицей клиенту и касающихся покупки книги. В этой связи мы отобрали из материала все предложения, в том числе и предложения, выраженные модальным словом и без него, за исключением императивов. Они представлены в таблице (11). Интересно было бы сравнить употребление императивных конструкций с употреблением выражений с модальным словом и без него (за исключением императивов)¹, так как, например, Росси (Rossi: 2012) показывает, что данные формы распределяются по речевым ситуациям по-разному.

Таблица 11: Распределение предложений с модальным глаголом и без него.

Предложения продавщицы	Предложения с модальным словом		Предложения без модального слова	
	Количество	Пример	Количество	Пример
Безличные	22	<i>Ее можно заказать</i>	16	<i>Есть такая книга и такая книга</i>
Личные	16	<i>Вы можете ее заказать</i>		
Всего	38		16	

Анализ нашего материала показал, что вследствие асимметричных ролей и задач продавщицы и клиенты обладают неравноправными возможностями употреблять как императивные конструкции, так и предложения с модальным словом и без него, за исключением императивов. Они более доступны продавщице, чем клиенту. Императивов, употребленных продавщицами, зафиксировано в материале 130, в то время как клиенты использовали императив только 30 раз. Касательно предложений с модальным словом и без него пропорция такова: 54 употребления продавщицами и 8 клиентами. Интересно было бы исследовать, какие коммуникативные возможности данные формы дают клиентам по сравнению с продавщицами и что ограничивает их употребление.

Один предмет для дальнейшего исследования, возникший в ходе анализа, касается прагматических практик в общении на русском и финском языках в институциональных обстоятельствах. В материале есть намного больше русскоязычных разговоров, чем финскоязычных, но есть основания для вывода, что в русской речи упо-

¹ Группа предложений без модального слова в данном разделе приводится за исключением императивов.

требление императивов более распространено (ср., например, Zinken & Ogiermann 2013; Dorodnych 1995, Leinonen 1985). Было бы интересно выяснить, в каких коммуникативных ситуациях разница проявляется и с чем она связана.

Последняя тема, заслуживающая дальнейшего исследования, связана с формой *держите*. В главе 5 мы рассмотрели употребления императива *держите* со значением глагола *держать* и со значением императива-сигнала (побуждение приступить к действию). Мы увидели, что *держите* занимает позицию первого элемента смежной пары (см. раздел 5.2.1.2). В нашем материале представлено, однако, и употребление другого типа.

Данное употребление императива *держите* обнаруживается либо в позициях второго элемента смежной пары, либо после второго элемента в т. н. сменах третьей позиции (см., например, Schegloff et al. 1977: 366, 371, 375). По значению данное употребление близко к слову *пожалуйста* в значении вежливого ответа на благодарность (НТС s. v. Пожалуйста). Первичное значение глагола *держать* в нем ослаблено, а директивное значение вообще отсутствует. Его описание отсутствует в словарных статьях, за исключением некоторых бесплатных онлайн-словарей (см., например, ISfi и SKorg s. v. Держать).

В материале зафиксировано семь императивов *держите* со значением «пожалуйста». Не одинаковы все употребления, но общим для них является секвенциальная позиция по отношению к произнесенному клиентом второму элементу смежной пары, а именно, клиент успевает начать (и в некоторых случаях закончить) второй элемент *до* того, как продавщица произносит *держите*. В шести случаях он языковой, обычно это *спасибо*, а в одном случае физический — протягивание руки для приема предмета. Мы проиллюстрируем два случая, в которых клиент производит всю реплику *до держите* продавщицы. На этой основе можно провести для более подробное исследование данного явления. Начинаем с отрывка (30), где секвенция оплаты только что закончилась.

(30) [2-17.17/2.13 Чиновник]

01	Кл.:	Дайте мне ваш телефон, Есть у вас визитка.
02	Прод.1:	Конечно.
03		((идет доставать визитку из выдвижного ящика под прилавком))

04		((идет обратно к клиенту, шутя с ним))
05		((протягивает визитку))
06	Кл.:	Спасибо,
07	Прод.1:	Хе д(х)ержите.

В данном примере секвенция состоит из двух смежных пар. Первая пара содержит просьбу и ее выполнение, вторая — благодарность и реакцию на нее:

Первый элемент: клиент просит визитку (с. 1)

Второй элемент: продавщица протягивает визитку (с. 5)

Первый элемент: клиент благодарит (с. 6)

Второй элемент: продавщица произносит *держите* (с. 7)

Секвенциальная позиция, в которой продавщица произносит *держите*, та же, где обычно произносится *пожалуйста*. То же самое наблюдается и в примере (31) ниже, хотя структура секвенции немного другая. В середине секвенции оплаты продавщица оформляет клиенту новую дисконтную карточку.

(31) [1-11.29/15.15 Sony Readers]

01 Прод.1: ((пишет данные на новой карточке))

02 ((протягивает карточку клиенту))

03 Кл.: °М?° Спасибо большое. ((берет карточку))

04 Прод.1: **Держите?**

05 ((печатает что-то на компьютере и рвет старую карточку))

В данном примере секвенция состоит из одной только смежной пары и ее расширения:

Первый элемент: продавщица протягивает карточку (с. 2)

Второй элемент: клиент благодарит (с. 3)

Смена третьей позиции: продавщица произносит *держите* (с. 4)

На основе секвенциальной позиции *держите* в примерах (30) и (31) можно сделать вывод, что значением императива является действительно «пожалуйста», а не какое-то лексическое значение глагола *держать* в функции побуждения к действию.¹ Примеры показывают, что речь не идет о побуждении к действию: во-первых, собеседники, очевидно, не ориентируются на совершение предписанного императивом действия; и в том, и в другом примере сразу после *держите* они переходят к следующей фазе действия; во-вторых, в ситуациях на самом деле нельзя ничего протянуть. И чек, и сдача, и покупки уже отданы клиенту. Таким образом, подводя итоги, отметим, что употребление глагола *держать* в вышеизложенных случаях лишено как лексического значения, так и значения побуждения к действию. Форма *держите* лексикализована или идиоматизирована. Как эти процессы происходят, может стать предметом дальнейших исследований.

¹ Об этом свидетельствует и заявление одной из продавщиц о том, что она использует *держите* именно в значении «пожалуйста».

Список использованной литературы

- БЕНАККЬО 2002: Benacchio, R. Конкуренция видов, вежливость и этикет в русском императиве. *Russian linguistics* 26, 2002, 149–178.
- БЕНАККЬО 2010: Benacchio, R. *Вид и категория вежливости в славянском императиве. Сравнительный анализ.* (= Slavische Beiträge 472). München etc.: Verlag Otto Sagner
- БИРЮЛИН 1994: бирюлин, Л. *Семантика и прагматика русского императива.* (= Slavica Helsingiensia 13). Helsinki: Helsinki University Press.
- ВОЛОДИН И ДР. 2004: *Типологические обоснования в грамматике: К 70-летию проф. В. С. Храковского.* Под. ред. Володина, А. П. М: Знак.
- ДИДЕНКО 2006: Диденко, А. В. *Категория императива в угорских языках.* Автореферат диссертации. Томск. 2.2.2015.
(<http://dlib.rsl.ru/viewer/01003285353#?page=1>)
- ГУСЕВ 2005: Гусев, В. Ю. *Типология специализированных глагольных форм императива.* Автореферат диссертации. М. 2.2.2015.
(<http://dlib.rsl.ru/viewer/01002944415#?page=1>)
- ИОСИФОВА 2011: Иосифова, В. Е. *Русский императив в грамматической системе и в разговорной речи.* Автореферат диссертации. М. 26.3.2015.
(<http://cheloveknauka.com/v/46282/a#?page=1>)
- ИСУПОВА 2002: Исупова, О. Г. *Конверсационный анализ: представление метода.* Социология: 4М, №15. 9.1.20014.
(<http://www.isras.ru/files/File/4M/15/Isupova.pdf>)
- КИТАЙГОРОДСКАЯ & РОЗАНОВА 2010: Китайгородская, М. В. & Розанова, Н. Н. *Языковое существование современного горожанина. На материале языка Москвы.* (= Studia philologica) М: Языки славянских культур.
- КРГ-89: *Краткая русская грамматика.* Под. ред. Шведовой, Н. Ю. и Лопатина, В. В. М: Русский язык, 1989.
- МАКАРОВ 2003: Макаров, М. Л. *Основы теории дискурса.* М.: ИТДГК «Гнозис».
- МУСТАЙОКИ И ДР. 2010: Мустайоки, А., Протасова, Е. Ю. и др. *Изучение и преподавание русского языка в Финляндии. Сборник статей.* СПб: Златоуст.
- ПАДУЧЕВА 1996: Падучева Е. В. *Семантические исследования. Семантика времени и вида в русском языке. Семантика нарратива.* М: Школа «Языки русской культуры».
- ПАУККЕРИ 2006: Пауккери, П. *Реципиент в русском разговоре: о распределении функций между ответами да, ну и так.* Докторская диссертация. Отделение славистики и балтистики. (= Slavica Helsingensia 28). Helsinki: Helsinki University.
- ПИККАРАЙНЕН 2008: Пиккарайнен, М. *Институциональные роли участников общения на российском телевидении.* Rääaineen tutkielma. Helsingin yliopisto.
- ПРОТАСОВА 2004: Протасова, Е. Ю. *Феннороссы: Жизнь и употребление языка.* СПб: Златоуст.
- РАССУДОВА 1982: Рассудова, О. П. *Употребление видов глагола в современном русском языке.* М: Изд-во «Русский язык».
- РАТМАЙР 2012: Ратмайр, Р. Симметричное общение в асимметричной ситуации. Тенденция к эгалитарному общению на примере деловых совещаний и собеседований. *Русский язык сегодня. Выпуск 5. Проблемы речевого общения.* Под отв. ред. Розановой, Н. Н. М: Флинта, Наука, 356–366.
- РГ-80: *Русская грамматика. Т. I Фонетика. Фонология. Ударение. Интонация. Словообразование. Морфология.* Глав. ред. Шведова. Н. Ю. М: Изд-во Наука, 1980.

- ТЮРИН 2015: Tjurin, I. "Я пришла насчет *asumistuki*": русскоязычное общение в офисе Кела. Pääaineen tutkielma. Helsingin yliopisto.
- ФИЛАТОВА 2002: Филатова, Е. А. *Побуждение и императив: Способы выражения побуждения по-русски*. Материалы к спецсеминару. М: Изд-во МГУ.
- ХРАКОВСКИЙ & ВОЛОДИН 1986: Храковский, В. С. & Володин, А. П. *Семантика и типология императива. Русский императив*. Под. отв. ред. Касевича, В. Б. Л: Изд-во Наука.
- ХРАКОВСКИЙ 1992: Храковский, В. С. *Типология императивных конструкций*. СПб: Наука
- ХРАКОВСКИЙ 1999: Храковский, В. С. *Теория языкознания. Русистика. Арабистика*. СПб: Наука.
- ЮЛИ-ПИИПАРИ 1992: Yli-Piipari, M. *О средствах выражения вежливой просьбы в русском и финском языках*. Pääaineen tutkielma. Helsingin yliopisto.
- ЮЛИ-ПИИПАРИ 2002: Yli-Piipari, M. *Высказывания со значением просьбы и реакции на них в русском и финском языках*. Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto.
- AIKHENVALD 2010: Aikhenvald, A. Y. *Imperatives and Commands*. Oxford Studies in Typology and Linguistic Theory. Oxford et al.: Oxford University Press.
- AUSTIN 1975: Austin, J. L. *How To Do Things With Words: The William James Lectures Delivered at Harvard University in 1955*. Oxford Scholarship Online. 8.1.2015. (<http://www.oxfordscholarship.com.libproxy.helsinki.fi/view/10.1093/acprof:oso/9780198245537.001.0001/acprof-9780198245537>)
- BACH & HARNISH 1979: Bach, K. & Harnish, M. R. *Linguistic Communication and Speech Acts*. Cambridge et al.: The MIT press.
- BOLDEN 2011: Bolden, G., B. On the organization of repair in multiperson conversation: The case of "other"-selection in other-initiated repair sequences. *Research on Language & Social Interaction*, (44) 2011, 3, 237–262.
- BOLDEN 2012: Bolden, G., B. Across languages and cultures: Brokering problems of understanding in conversational repair. *Language in Society* (41) 2012, 1, 97–121.
- BROWN & LEVINSON 2007 [1978]: Brown, P. & Levinson, S. *Politeness. Some universals in language usage*. (= Studies in Interactional Sociolinguistics 4). 4th ed. Cambridge: Cambridge University press.
- CHOMSKY 1965: Chomsky, N. *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- DORODNYCH 1995: Dorodnych, A. A study of requests in English, Russian and Ukrainian. *Papers and studies in contrastive linguistics*. Harkov university/School of education, Slupsk, 55–63. 11.3.2015 (<http://wa.amu.edu.pl/psicl/files/30/05dorodnych.pdf>)
- DREW & HERITAGE 1992: Drew, P. & Heritage, J. Analyzing talk at work: an introduction. *Talk at work. Interaction in institutional settings*. (= Studies in interactional sociolinguistics 8) Drew, P. & Heritage, J. (eds.). Cambridge: Cambridge University Press.
- DUBININA 2010: Dubinina, I. How to ask for a favor: A Pilot Study in Heritage Russian Pragmatics. *Instrumentarium of Linguistics. Sociolinguistic Approaches to Non-Standard Russian*. (= Slavica Helsingiensia 40). Mustajoki, A., Protassova, E. & Vakhtin, N. (eds.). Helsinki: Department of Modern Languages at Helsinki University, 418–430. 12.3.2015 (<http://www.helsinki.fi/slavicahelsingiensia/preview/sh40/pdf/29-sh40.pdf>)
- ENFIELD ET AL. (в печати): *Getting Others to Do Things: A Pragmatic Typology of Recruitments*. Enfield, N. J., Floyd, S. & Rossi, G. (eds.). Berlin: Language Science Press.

- FURMAN 2013: Furman, M. Impoliteness and mock-impoliteness: A descriptive analysis. *Approaches to Slavic Interaction*. Thielemann, N. & Kosta, P. (eds.). Amsterdam: John Benjamins, 237–256.
- GOFFMAN 1981: Goffman, E. *Forms of talk*. Oxford: Basil Blackwell.
- GOODWIN 1990: Goodwin, M. H. *He-Said–She-Said. Talk as Social Organization among Black Children*. Bloomington et al.: Indiana University Press.
- GOODWIN & CEKAITE 2013: Goodwin, M. H. & Cekaite, A. Calibration in directive/response sequences in family interaction. *Journal of Pragmatics* 46, 2013, 122–138.
- HAKULINEN 1997a: Hakulinen, A. Johdanto. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 13–17.
- HAKULINEN 1997b: Hakulinen, A. Vuorottelujäsennys. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- HERITAGE 1996 [1984]: Heritage, J. *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Jyväskylä: Gaudeamus.
- HERITAGE & SEFI 1992: Heritage, J. & Sefi, S. Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first-time mothers. *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Drew, P. & Heritage, J. (eds.). Cambridge: Cambridge University Press, 359–417.
- KOIVISTO 2009: Koivisto, A. Kiitoksen paikka. *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. (= Tietolipas 219). Toim. Lappalainen, H. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 174–200.
- KOIVISTO & HALONEN 2009. Koivisto, A. & Halonen, M. Tuleeko muuta? *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. (= Tietolipas 219). Toim. Lappalainen, H. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 120–152.
- LABOV 1972: Labov, W. Some principles of linguistic methodology. *Language in Society* 1, 1972, 95–120.
- LAPPALAINEN 2004: Lappalainen, H. *Variaatio ja sen funktiot*. Helsinki: Hakapaino Oy.
- LAPPALAINEN 2009: Lappalainen, H. Prologi. Johdatusta kieliasiointien tutkimiseen. *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. (= Tietolipas 219). Toim. Lappalainen, H. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 12–31.
- LAPPALAINEN & RAEVAARA 2009: Lappalainen, H. & Raevaara, L. *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. (= Tietolipas 219). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden seura.
- LAURANTO 2014: Lauranto, Y. *Imperatiivi, käsky, direktiivi. Arkikeskustelun vaihtokauppielioppia*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- LEINONEN 1985: Leinonen, M. Finnish and Russian as They Are Spoken. *Scando-Slavica*, Tomus 31, 117–144. Copenhagen: Munksgaard.
- LEVINSON 1983: Levinson, S. *Pragmatics*. (= Cambridge textbooks in linguistics.) London: Cambridge University Press.
- LONDEN 1997: Londen, A.-M. Kahden- ja monenkeskinen keskustelu. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 56–74.
- MATIHALDI 1979: Matihaldi, H.-L. *Nyky-suomen modukset I. Kvalitatiivinen analyysi*. (= Acta universitatis Ouluensis B: Humaniora 7, Philologica 2.) Oulu: Oulun Yliopisto.
- MAURI & SANZO 2011: Mauri, C. & Sanso, A. How directive constructions emerge: Grammaticalization, constructionalization, cooptation. *Journal of Pragmatics* (43) 2011, 14, 3489–3521.
- MONDADA 2011: Mondada, L. The situated organisation of directives in French: Imperatives and action coordination in video games. *Nottingham French Studies* (50) 2011, 2, 19–50.

- NIKUNLASSI 2002: Nikunlassi, A. *Johdatus venäjän kieleen ja sen tutkimukseen*. Helsinki: Hakapaino Oy.
- OGIERMANN 2009a: Ogiermann, E. Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests. *Journal of Politeness Research* 2009, 5, 189–216.
- OGIERMANN 2009b: Ogiermann, E. *On Apologising in Positive and Negative Politeness Cultures*. Amsterdam etc.: John Benjamins Publishing Co.
- PERÄKYLÄ 1997: Peräkylä, A. Institutionaalinen keskustelu. *Keskusteluanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 177–203.
- RAEVAARA 1997: Raevaara, L. Vierusparit – Esimerkkinä kysymys ja vastaus. *Keskusteluanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 75–92.
- RAEVAARA 2006a: Raevaara, L. Kysymykset virkailijan työkaluna. *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. (= Tietolipas 210). Toim. Sorjonen, M-L. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 86–115.
- RAEVAARA 2006b: Raevaara, L. Kohteliaisuuttako vain? *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. (= Tietolipas 210). Toim. Sorjonen, M-L. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 117–142.
- RAEVAARA 2009: Raevaara, L. Nyt täyty ostaa kun tuli vähä raha tosta monivedosta. *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. (= Tietolipas 219). Toim. Lappalainen, H. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 231–262.
- RAEVAARA 2015a: Raevaara, L. *Adjusting the design of directives to the ongoing action: Imperatives in cooking club interaction*. Notes for lecture. Linköping 13.–14.1.2015.
- RAEVAARA 2015b: Raevaara, L. *Kielenkäytön indeksisyys ja refleksiivisyys –kieli, kehollinen toiminta ja tila*. Luento Helsingin yliopiston Suomen kielen, suomalais-ugrilaisen ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitoksella 24.3.2015.
- RAEVAARA ET AL. 2001: Raevaara, L., Ruusuvoori, J. & Haakana, M. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyyttisiä tutkimuksia*. Toim. Ruusuvoori, J., Haakana, M. & Raevaara, L. (= Tietolipas 173). Pieksämäki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- RAEVAARA ET AL. 2013: Raevaara, L., Sorjonen, M-L., Lappalainen, H. *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*. (= Työpapereita 46). Kelan tutkimusosasto. 23.2.2015. (<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/39251/Tyopapereita46.pdf?sequence=1>)
- ROSSI 2012: Rossi, G. Bilateral and Unilateral Requests: The Use of Imperatives and *Mix?* Interrogatives in Italian. *Discourse Processes* 49, 1992. 426–458.
- ROUTARINNE 1997: Routarinne, S. Kertomuksen rakentaminen. *Keskusteluanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Vastapaino, 138–155.
- SACKS 1992: Sacks, H. *Lectures on conversation I*. Gail Jefferson (ed.). Oxford: Blackwell.
- SACKS ET AL. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation. *Language* (50) 1974, 4: 1, 696–735.
- SCHEGLOFF 2010 [2007]: Schegloff, E. *Sequence Organization in Interaction. Volume I: A Primer in Conversation Analysis*. 5th ed. Cambridge et al.: Cambridge University Press.
- SCHEGLOFF ET AL. 1977: Schegloff, E., Jefferson, G. & Sacks, H. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language* (53) 1977, 2, 361–382.
- SCHEGLOFF & SACKS 1973: Schegloff, E. & Sacks, H. Opening up closings. *Semiotica* 8. Sebeok, T. A. (ed.). Ghent: Mouton & Co. N. V., 289–327.

- SCHIFFRIN 1994: Schiffrin, D. *Approaches to discourse*. Cornwall: T.J. International Limited.
- SEPPÄNEN 1997a: Seppänen, E.-L. Vuorovaikutus paperilla. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 18–31.
- SEPPÄNEN 1997b: Seppänen, E.-L. Osallistujakehikko. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 156–176.
- SORJONEN 1997: Sorjonen, M.-L. Korjausjäsenys. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 111–137.
- SORJONEN ET AL. 2009: Sorjonen, M.-L., Raevaara, L. & Lappalainen, H. Mä otan tän. *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. (= Tietolipas 219). Toim. Lappalainen, H. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 90–119.
- SORJONEN & RAEVAARA 2006a: Sorjonen, M.-L., Raevaara, L. Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana Kelan asiointien vuorovaikutus. *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. (= Tietolipas 210). Toim. Sorjonen, M.-L. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 11–34.
- SORJONEN & RAEVAARA 2006b: Sorjonen, M.-L., Raevaara, L. Kuinka päästä alkuun? *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. (= Tietolipas 210). Toim. Sorjonen, M.-L. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 48–85.
- TAINIO 1997: Tainio, L. Preferenssijäsenys. *Keskustelunalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 93–110.
- TENK 2012: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. 14.1.2015. (http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- TYURIKOVA 2008: Tyurikova, Y. *Expression of Politeness/Impoliteness via the Aspectual Forms in the Imperative in Russian*. Dissertation. Ohio University. 26.3.2015. (https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=osu1213378430&disposition=inline)
- VAN DER AUWERA 2006: van der Auwera, J. Imperatives. *Encyclopedia of Language & Linguistics*. 2nd ed. Keith Brown (ed.). Amsterdam: Elsevier Science, 565–567.
- VEHVILÄINEN 2001: Vehviläinen, S. Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunalyyttisiä tutkimuksia*. Toim. Ruusuvuori, J., Haakana, M. & Raevaara, L. (= Tietolipas 173). Pieksämäki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 39–61.
- VINE 2009: Vine, B. Directives at Work: Exploring the contextual complexity of workplace directives. *Journal of Pragmatics* 2009, 41, 1395–1405.
- WOOTTON 1997: Wootton, A. J. *Interaction and the development of mind*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WOOTTON 2005: Wootton, A. J. Interactional and sequential configurations informing request format selection in children's speech. *Syntax and Lexis in Conversation: Studies of the Use of Linguistic Resources in Talk-in-Interaction*. Philadelphia: John Benjamins, 185–207.
- ZINKEN (в печати): Zinken, J. Directing animation of pre-authored actions: Imperatives in imperfective aspect. Zinken, J. *Requesting responsibility: The morality of grammar in Polish and English family interaction*. New York: Oxford University Press.
- ZINKEN & OGIERMANN 2013: Zinken, J. & Ogiermann, E. Responsibility and action: Invariants and Diversity in Requests for Objects in British English and Polish Interaction. *Research on Language and Social Interaction* (46) 2013, 3, 256–276.

Словари

- АРСЛС-96= *Англо-русский словарь по лингвистике и семиотике*. Том 1. Под. ред. Баранова, А. Н. и Добровольского, Д. О. М: Помовский и партнеры, 1996.
- АРСЛС-01= *Англо-русский словарь по лингвистике и семиотике*. Изд. 2-е, испр. и доп. Под. ред. Баранова, А. Н. и Добровольского, Д. О. М: Азбуковник, 2001.
- НТС = *Новейший большой толковый словарь русского языка*. Из-е 2-е. Гл. ред. Кузнецов, С. А. СПб: Рипол-Норинт, 2008 [1998].
- SKorg: *Sanakirja.org*. 2.3.2015. (<http://www.sanakirja.org/search.php?q=%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B8%D1%82%D0%B5&l=22&l2=17>)
- ISfi: *Ilmainensanakirja.fi*. 2.3.2015. (http://ilmainensanakirja.fi/sanakirja_venäjäsuoми/держите+cs=Cyr1)

Приложения

Приложение 1

Список нотационных символов расшифровки эмпирического материала

.	Нисходящая интонация
,	Ровная интонация
?	Восходящая интонация
↑	Следующий слог или слово произносится выше остального окружения
↓	Следующий слог или слово произносится ниже остального окружения
[Начало одновременной речи собеседников
]	Конец одновременной речи собеседников
.xx	Вдох
xx	Выдох
(.)	Микропауза: 0.2 сек. или меньше
(0.5)	Более длинная пауза, чем микропауза, и ее длительность
=	Слияние слов или высказываний
> <	Быстрая речь
< >	Медленная речь
:	Растягивание звука
° °	Тихий голос
ДА	(Прописные буквы) Громкий голос
<u>a</u>	(Подчеркнутое место) Акцентуация
£ £	Слово или более длинный эпизод речи, сказанные с улыбкой
по(х)шел	Смех внутри слова
хе хе	Смех
()	В скобках – Неясная речь
(-)	Неразборчивое слово
(--)	Более длинный неразборчивый период
ме-	Незаконченное слово
((кивает))	Телесная деятельность
-----	Некоторые строки убраны из разговора

Приложение 2

РАЗРЕШЕНИЕ НА ЗАПИСЬ РАЗГОВОРА И ЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ ЦЕЛЯХ

Уважаемый клиент магазина «Руслания»!

Я студентка специальности «Русский язык и литература» Хельсинкского университета и пишу дипломную работу на тему общения между клиентом и продавщицей в магазине. Материалом исследования будут служить видеозаписи реальных ситуаций в магазине «Руслания». Материал будет рассматриваться конфиденциально и анонимно и обрабатываться в соответствии с указаниями Совещательной комиссии по вопросам этики научного исследования (TENK). Записи будут храниться в Хельсинкском университете и использоваться только в целях научной деятельности. Они не будут представляться публично.

Беседа будет записана только с Вашего личного разрешения. Запись разговора проводится в рабочем порядке, в максимально естественных условиях и не потребует от вас никаких дополнительных усилий.

Большое спасибо за участие и помощь в исследовании!

Суви Кайкконен
Отделение современных языков Хельсинкского университета
suvi.kaikkonen@helsinki.fi
тел.+358 415449410

Научный руководитель дипломной работы:
Проф. Ахти Никунласси
ahti.nikunlassi@helsinki.fi
тел. +358 919122165

**Даю разрешение на запись разговора
в книжном магазине «Руслания» 18.1. / 29.1. / 1.2.2014**

Подпись информанта: _____

Фоновые данные:

1. В данный момент я живу:
 В России В Финляндии В другом месте, где? _____
2. Я хожу по финским магазинам:
 Часто Иногда Редко
3. Моим родным языком является:
 Русский Финский Другой язык, какой? _____

Приложение 3

LUPA ASIOINNIN VIDEOTALTIOINTIIN JA TALTIOINNIN KÄYTTÄMISEEN TUTKIMUSTARKOITUKSIIN

Teen Helsingin yliopistossa pro gradu -tutkimusta, jonka aiheena on kaupassa tapahtuva myyjän ja asiakkaan välinen kommunikaatio. Tutkimusaineisto koostuu videotallenteista. Aineisto on luottamuksellista ja nimetöntä ja sitä käsitellään Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaisesti. Aineisto arkistoidaan Helsingin yliopistolla ja sitä käytetään ainoastaan tutkimustarkoituksiin. Aineistoa ei esitetä julkisesti.

Pyydän kohteliaimmin lupaa videoida asiointinne ja käyttää sitä edellä mainitulla tavalla. Luvan antaminen ei edellytä teiltä mitään normaalista asioinnista poikkeavaa.

Kiitos avusta!

Suvi Kaikkonen

Venäjän kielen ja kirjallisuuden opiskelija
Helsingin yliopisto, nykykielten laitos
suvi.kaikkonen@helsinki.fi
+358 415449410

Opinnäytetyön ohjaaja:
prof. Ahti Nikunlassi
ahni.nikunlassi@helsinki.fi
+358 919122165

=

Annan luvan videointia em. tarkoitusta varten Kirjakauppa Ruslaniassa 18.1. / 29.1.2014 / 1.2.2014

Asiakkaan allekirjoitus: _____

Taustatiedot:

1. Asun nykyään
 Suomessa Venäjällä muualla, missä? _____
2. Asioin suomalaisissa kaupoissa
 usein silloin tällöin harvoin
3. Äidinkieleni on
 suomi venäjä muu, mikä? _____