

## **КООПЕРАТИВНЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТАКТИКИ ИТАЛЬЯНСКОГО ДЕЛОВОГО ДИСКУРСА**

Особое значение в условиях глобализации и установления международных контактов в сети Интернет имеет анализ делового дискурса. Как часть европейской бизнес-культуры итальянский деловой дискурс приобретает уникальные черты, которые необходимо учитывать для успешной коммуникации в онлайн-среде. Данная статья посвящена исследованию кооперативных коммуникативных тактик, используемых в итальянском деловом дискурсе. Наше исследование опирается на научные теории Т. А. ван Дейка, О. С. Иссерс, П. Г. Грайса, Дж. Лича, К. Кастельфранки, Д. Паризи, Ю. В. Стодолинской, А. О. Стеблецовой и др.

Лингвисты по-разному очерчивают границы делового дискурса. Встречается его широкое понимание как небытового и нехудожественного общения, а также предельно узкое (сведение к деловой корреспонденции) [1, с. 37]. Л. И. Бейлисон понимает деловой дискурс как «общение специалистов между собой или с теми, кто к ним обращается для получения консультации или профессиональной помощи» [2, с. 145]. Исследователь А. О. Стеблецова утверждает, что деловой дискурс представляет собой совокупность жанров, используемых специалистами в сфере экономики, менеджмента, бизнеса и т. д. Такой тип дискурса формируется на основе устоявшихся моделей вербального поведения в профессиональном общении, при этом число таких сфер общения практически неограниченно. По мнению лингвиста, деловой дискурс – это способ организации коммуникативного взаимодействия в институциональных рамках для достижения конкретных целей [3, с. 659]. Существует также расширенная трактовка делового дискурса как вида коммуникации, осуществляемого благодаря знаниям, полученным в ходе специальной подготовки и имеющим ценность в пределах одной профессиональной группы [4, с. 215].

Важнейшими компонентами делового дискурса являются коммуникативные стратегии и тактики, обладающие значительным потенциалом гармонизации общения. Их осознанный выбор, основанный на соблюдении максим Грайса и Принципа Вежливости Лича, является ключевым фактором достижения целей и поддержания позитивных отношений в деловой сфере. Дальнейшее исследование, основанное на анализе конкретных примеров итальянского делового дискурса, позволит выявить закономерности использования кооперативных коммуникативных тактик, а также оценить их влияние на эффективность коммуникации.

На примере постов в Интернет-сообществах и комментариев к ним, отражающих использование, или, напротив, нарушение максимы такта, мы рассмотрим, какие именно кооперативные тактики и лингвистические средства и приемы их реализации используются в итальянском деловом дискурсе.

На сайте Facebook.com в общедоступной группе StartupItalia пользователем [Gemma Panzani] 01.04.2025 был выложен следующий пост:

*Buongiorno a tutti, io e 2 socie abbiamo avviato e creato un progetto innovativo, si chiama Roomly ed è un'app che crea match tra chi cerca casa/stanza e chi la offre. Il bisogno che risolve è quello di trovare un coinquilino che abbia un match perfetto con le proprie esigenze abitative (una sorta di Tinder per le case). L'app è perfettamente funzionante, abbiamo un business plan finito e un'agenzia di marketing pagata per altri 3 mesi ma per questioni personali non riusciamo a portare avanti la nostra start up che ha fortissime potenzialità! Ci piacerebbe "cedere" il nostro progetto a qualcuno che voglia portarlo a successo! Se interessati potete scrivermi a: gemma@roomlyapp.com*

Автор поста начинает сообщение с использования тактики презентации (*"abbiamo avviato e creato un progetto innovativo"*), характеризуя свой проект как инновационный, направленный на благо других, а не только на получение собственной выгоды. В данном примере можно отметить присутствие маркированной конструкции: *"Il bisogno che risolve è quello di trovare un coinquilino che abbia un match perfetto con le proprie esigenze abitative"* («Проблема, которую необходимо решить, заключается в поиске соседа по комнате, который идеально подходит по жилищным потребностям» (здесь и далее перевод наш – Д. С.)). Предложение строится по схеме *introduttore+verbo base+copula+costituente focalizzato*, следовательно, мы имеем дело с конструкцией типа *frase scissa*. Такая формулировка предложения необходима для акцентирования внимания коммуниканта на цели поста, а использование фразы *«Il bisogno che risolve è quello di...»* как бы смягчает эту необходимость, обращает внимание на решении общей проблемы (тактика кооперации) и, таким образом, соответствует максиме такта. Если бы предложение было сформулировано иначе, то есть с использованием прямого порядка слов (например, следующим образом: *"bisogna risolvere il problema di trovare un coinquilino che abbia un match perfetto con le proprie esigenze abitative"*), то в таком случае не могла бы идти речь о следовании максиме такта автором поста, поскольку на получателя сообщения накладывается обязательство по решению проблемы и коммуникант как бы лишается возможности отказать в просьбе.

Рассмотрим следующее высказывание в предложенном посте: *"Ci piacerebbe "cedere" il nostro progetto a qualcuno che voglia portarlo a successo!"* («Мы хотели бы «уступить» наш проект тому, кто хочет

сделать его успешным!»)). Использование условного наклонения (*Condizionale Presente – ci piacerebbe*) смягчает высказывание и делает его менее директивным. В данном случае употребление условного наклонения требует после себя сослагательное наклонение (*Congiuntivo Presente – qualcuno che voglia portarlo a successo*). Таким образом в сообщении с тактикой кооперации, в соответствии с Принципом Вежливости, выражается желание найти именно того человека, который бы действительно был заинтересован в успехе. Обратим внимание и на выбор лексем в данном предложении. Во-первых, автор делает выбор в пользу глагола “*piacere*”, а не более прямого “*volere*”. Во-вторых, выделяет глагол *cedere* (в значении ‘уступить, передать’) кавычками и таким образом подчеркивает, что передача проекта – это не отказ от него, не «спихивание» лишнего перспективы дела на других потенциальных предпринимателей, а скорее попытка сохранить проект, передать его более успешному лидеру (тактика побуждения – убедить реципиента поступить выгодным для коммуникатора образом, то есть принять предложенную инициативу). С синтаксической точки зрения использование восклицательного знака в конце предложения выражает энтузиазм, надежду на обратную связь, а также смягчает формальность, что является характерной чертой чат-коммуникации. Таким образом, за счет использования всех вышеперечисленных тактик и лингвистических средств автор поста, следуя максиме такта и проявляя уважение к потенциальным партнерам, пытается увеличить шансы на поиск нового лидера проекта.

Далее рассмотрим некоторые комментарии к проанализированному посту. Больше всего положительных оценок набрал комментарий пользователя [Valeria Pindilli]:

*Ciao Gemma! Il progetto sembra molto interessante ma secondo il mio personalissimo parere è troppo presto per valorizzarlo davvero in cessione, se riusciste a portarlo anche solo un passettino più avanti di dove è riuscireste a farlo valere parecchio di più rispetto a ora. Naturalmente prendilo con le pinze, se proprio non potete portarlo avanti meglio cedere che chiudere, certo. In ogni caso complimenti e in bocca al lupo 😊*

Использование тактики неформального приветствия “*Ciao Gemma!*” позволяет устанавливать доверительные отношения между участниками коммуникативного акта за счет сокращения дистанции и отказа от формального тона. Критика смягчается использованием оговорки “*ma secondo il mio personalissimo parere*” (здесь, скорее всего, автором комментария допущена опечатка: использование глагола “*parare*” вместо существительного “*parere*”), что переводится как ‘по моему скромному мнению’ (здесь мы можем говорить о тактике принижения собственного положения). Директивное сообщение заменяется использованием тактики побуждения путем использования условного предложения 2 типа (*Periodo ipotetico della possibilità*)). Уменьшительный суффикс (*il suffisso diminutivo -ino*) в слове «*passettino*» (‘шажок’) намеренно уменьшает

объем работы, который подразумевает комментатор, с целью следования максиме такта. Фраза *“naturalmente prendilo con le pinze”* является прямым приглашением воспринимать сказанное критически, с сомнением (здесь мы можем говорить о максимизации выгоды для другого – об этом условии как о необходимом для следования максиме такта и говорит Дж. Лич). Комментарий закрывается тактикой комплимента (*“in ogni caso complimenti”*) и традиционным итальянским пожеланием удачи (*“in bocca al lupo”*). Нельзя обойти вниманием и использование смайла в данном комментарии, что служит невербальным подкреплением максимы такта в чат-коммуникации.

Разумеется, в Интернет-коммуникации не составит труда найти примеры нарушения максимы такта. В комментариях к анализируемому посту мы обнаружили следующий ответ пользователя [Stefano Sab]:

*Cedi a gratis spero, perché la startup ha zero dati, invendibile. Diciamo che il fattore match non ha nessun pro. Uno perché chi affitta pubblica l'annuncio e solitamente decide lui se inserire email o telefono, di certo non ha tempo di stare in un tinder per gli affitti. Se dovete entrare in un mercato di questo tipo, ci dev'essere innovazioni in senso positivo. Per fortuna non avete buttato tanti soldi, perché non sareste andati avanti. Mercato saturo quello degli annunci. Comunque cercami in privato, se ti sei messa sotto evidentemente già sei una spanna sopra gli altri. Mi farei volentieri una chiaccherata, anche per capire se avete fatto un report finanziario».*

В данном случае мы можем говорить об использовании тактики очернения (преднамеренное принижение, выставление на показ слабых или отрицательных (иногда мнимых) сторон оппонента, грубая насмешка над ним с целью подорвать его авторитет и лишить доверия масс). Во-первых, безапелляционно звучит выражение *“non ha nessun pro”*. Во-вторых, автор прибегает к снисходительным объяснениям (якобы создатели проекта не учли очевидных вещей): *“di certo non ha tempo di stare in un tinder per gli affitti”*; к тактике предупреждения – *“per fortuna non avete buttato tanti soldi, perché non sareste andati avanti”* (подобный проект не стоит того, чтобы вкладываться в него). В-третьих, использование директивы и безличной конструкции в третьем предложении звучит не как совет, а как указание. В-четвертых, в предложении *“Mercato saturo quello degli annunci”* автор, употребляя указательное местоимение *quello*, пренебрежительно отзывается о проекте, стирая особенность данного приложения на фоне других (тактика размежевания). Таким образом, данный комментарий, не предлагая никакой поддержки, в каждом предложении нарушает максиму такта.

Часто успешное коммуникативное сообщение сочетает в себе несколько тактик и стратегий. Следующий пользователь, отвечая на анализируемый выше негативный комментарий, в своем сообщении вступает за создателя проекта и, тем самым, реализует максиму великодушия:

[Irene Di Bartolo Molina]

*[Stefano Sab] diaciamo che non hai abbastanza informazioni sul progetto per dire qualcosa del genere. Se fosse un app per semplicemente cercare casa, avresti ragione, anche se quei siti potrebbero migliorare tantissimo. Ma nel caso fosse qualcosa per scremare le richieste e trovare qualcuno con cui vivere che faccia match sia come casa che come personalità dei coinquilini – usando come dati behavioral, lifestyle , LOTS, UGC & matching attributes – non c'è molta competizione. Normalmente trovi coinquilini alla caso ed è tutta fortuna/first impression.*

*Conosco il progetto? No.*

*Ma come product manager negli USA e founder con due exit ti posso dire che l'idea ha molta potenzialità. Dipende poi dall'esecuzione.*

Автор комментария демонстрирует великодушие в том числе и по отношению к пользователю, чье мнение и манеры передачи информации подвергает критике и, тем самым, использует тактику отвода критики. Вместо прямолинейной критики пользователь использует следующую формулировку: *“diaciamo che non hai abbastanza informazioni sul progetto per dire qualcosa del genere”* («скажем, у вас недостаточно информации о проекте, чтобы сказать что-то подобное»), полагая, что собеседник не то чтобы не прав – он лишь не имеет полной картины происходящего. Употребление условного периода второго типа (*Periodo ipotetico della possibilità*) во втором предложении допускает возможную правоту оппонента в другой ситуации, однако комментатор таким образом одновременно становится и на защиту автора поста, реализуя тактику солидарности. Предложение *“Normalmente trovi coinquilini alla caso ed è tutta fortuna/first impression”* («Обычно вы находите соседей случайно, и все зависит от удачи/первого впечатления») является прямой реализацией максимы великодушия, поскольку снимает ответственность с автора поста и описывает текущее положение дел как хаотичное и случайное. Употребление условного наклонения *“ma nel caso fosse”* подчеркивает, что даже критика имеет характер предположения, и комментатор, одновременно принимает во внимание и максиму великодушия, и максиму такта. Обратим внимание и на следование максиме одобрения: *“Ma nel caso fosse qualcosa per scremare le richieste e trovare qualcuno con cui vivere che faccia match sia come casa che come personalità dei coinquilini ... non c'è molta competizione”*. В этом случае максима одобрения соблюдается путем признания уникальности проекта (тактика комплимента), созданного автором поста и его командой, что подкрепляется упоминанием опыта работы комментатора в данной сфере.

Максима великодушия проявляется и в готовности оказывать помощь, делиться знаниями и опытом. В этом случае последние две фразы комментария отсылают к опыту комментатора, таким образом он бескорыстно делится своими знаниями, что является одним из условий соблюдения максимы великодушия. Здесь же находим воплощение тактики комплимента по отношению к автору поста: *“ti posso dire che l'idea*

*ha molta potenzialità*” («могу сказать тебе, что у идеи большой потенциал»).

Далее рассмотрим пример грубого нарушения данной максимы. Для этого вернемся к упомянутому ранее комментарию пользователя [Stefano Sab]. Императив *“comunque cercami in privato”* является реализацией тактики провокации и подразумевает, что автор комментария обладает ценными знаниями и ресурсами, которые так необходимы автору поста. Подобная формулировка приглашения в личный чат создает эффект эксклюзивности информации и знаний комментатора, что явно принижает компетентность остальных предпринимателей, которые не достойны получения информации или хотя бы оснований для критики в общем доступе (тактика безличного обвинения). Дальше пользователь прибегает к конфронтационной тактике иронии/сарказма: *“e ti sei messa sotto evidentemente già sei una spanna sopra gli altri”*, что является прямым нарушением максимы великодушия. К тому же, ложная видимость похвалы принижает статус других участников коммуникации. В таком случае, помимо тактики безличного обвинения, мы можем говорить о наличии тактики анализ – «минус», имеющей суггестивную функцию и имплицитно выражающую отрицательное отношение к предмету коммуникации. Одним из важных постулатов максимы великодушия является максимизация затрат для себя. Но в следующем предложении на автора поста пользователь прямо налагает обязательство предоставить финансовый отчет. Таким образом, подобная манипуляция и создание ощущения эксклюзивности прямо противоречат коммуникативным тактикам.

Из сети LinkedIn.com приведем пример реализации максимы скромности:

[Sebastián Rueda Martínez] *Gli ultimi anni sono stati ricchi di sfide, sia personali che professionali, che mi hanno spinto a cambiare paese, casa, ruolo, team e anche lingua. Tutti questi cambiamenti sono stati possibili grazie a un lavoro di squadra straordinario, sia a casa che in ufficio. A casa, ho visto mia moglie, Susan, e i miei bambini, Martina e Sebastian, dare il massimo per adattarsi a numerosi cambiamenti radicali nelle loro vite. Questo ci ha permesso di crescere insieme come famiglia e superare tutti gli ostacoli. In ufficio, oggi ricevo un riconoscimento da Verisure Italia come uno dei top leader per l'engagement del mio team. Non posso fare a meno di pensare che questo premio sia il frutto dell'applicazione della stessa cultura che ci ha portato al successo a casa: comunicazione, empatia e fiducia reciproca fra ogni membro della squadra. Non ho parole per esprimere la mia gratitudine a tutti voi, alla mia famiglia e al mio team, che siete sempre stati al mio fianco e siete i veri artefici di questo successo. Spero con tutto il cuore di poter essere sempre all'altezza di ciò che vi meritate.*

*Grazie.*

Автор использует тактику принижения собственного положения на фоне событий внешнего мира. Однородные дополнения фокусируют

внимание на событиях, а не личных переживаниях, что позволяет избежать излишней драматизации и самоуничтожения. Путем применения тактик презентации и благодарности автор поста приписывает значительную долю успеха семье (можем говорить в том числе и о тактике кооперации). Тактика самопрезентации в анализируемом посте не противоречит максиме скромности: использование фразы *“uno dei top leader”* («один из лучших лидеров») смягчает заявление и избегает прямого восхваления себя как «лучшего». Заострение внимания на ключевых факторах успеха: *“comunicazione, empatia e fiducia reciproca fra ogni membro della squadra”* («общение, сопереживание и взаимное доверие между всеми членами команды») – смещает фокус с личных заслуг (здесь же применима и тактика кооперации). Пост завершается тактикой благодарности: *«У меня нет слов, чтобы выразить свою благодарность всем вам, моей семье и моей команде, которые всегда были на моей стороне и являются настоящими творцами этого успеха»*. Заключительное заявление является хорошим примером тактики принижения собственного положения: автор поста выражает скромное желание соответствовать тем высоким стандартам, которые заслуживают семья и коллеги.

Таким образом, анализ конкретных примеры постов и комментариев позволяет сделать вывод о том, что итальянские специалисты активно используют неконфронтационные стратегии для смягчения высказываний, минимизации возможного ущерба для лица собеседника и поддержания благоприятной атмосферы в деловой коммуникации. Особое внимание уделяется выражению уважения, признанию заслуг и проявлению скромности. Вербализация этих стратегий осуществляется с помощью широкого спектра языковых средств, включая использование условного и сослагательного наклонений, маркированных конструкций, модальных глаголов, выбор лексем с положительной коннотацией, минимальное использование императивных форм.

Вместо использования одной тактики изолированно итальянские специалисты, как правило, комбинируют их, создавая более тонкое и эффективное воздействие. Наиболее частотными неконфронтационными стратегиями являются тактика кооперации, комплимента, принижения собственного положения, а также форма косвенного речевого акта. Успех коммуникации также обеспечивают тактики отвода критики, создания внутригрупповой идентичности, солидарности, анализ – «плюс». В условиях бизнес-сферы не избежать критики и несогласия, поэтому для смягчения негативного эффекта рекомендуется прибегать к тактикам извинения, принижения собственного положения и отвода критики. Следует осторожно подходить к использованию тактики побуждения, поскольку сообщение может приобрести директивную форму. В рамках Принципа Вежливости в деловом дискурсе совершенно неприемлемыми являются конфронтационные тактики очернения, обвинения, размежевания,

провокации, анализ—«минус», неуместные предупреждения и прочие тактики, имеющие суггестивную функцию и имплицитно выражающие отрицательное отношение к предмету коммуникации.

### ***Список цитированных источников***

1. Карасик, В. И. Этнокультурные типы институционального дискурса / В. И. Карасик // Этнокультурная специфика речевой деятельности. – М. : ИНИОН РАН, 2000. – С. 37–64.
2. Бейлисон, Л. С. Профессиональный дискурс как предмет лингвистического изучения / Л. С. Бейлисон // Вестн. Волгоград. гос. ун-та. Сер. 2, Языкознание. – 2009. – № 1. – С. 145–149.
3. Стеблецова, А. О. К вопросу о типологии делового дискурса / А. О. Стеблецова // Новые тенденции в образовании и науке: опыт междисциплинарных исследований : материалы Всерос. науч.-практ. конф., 27 февр. 2014 г., г. Ростов-на-Дону, 2014. – Вып. 2. – С. 659–662.
4. Астафурова, Т. Н. Стратегии коммуникативного поведения в профессионально-значимых ситуациях межкультурного общения: лингвистический и дидактический аспекты : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.02 / Астафурова Татьяна Николаевна. – М., 1997. – 324 с.