

УДК 811.511.11

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ФИНСКОГО АДМИНИСТРАТИВНОГО ДИСКУРСА*

А. А. Берн

Санкт-Петербургский государственный университет

Запрос информации является импозитивным речевым актом и предполагает использование определенных стратегий и средств защиты лица говорящего и слушающего. В настоящей статье рассматриваются некоторые особенности выражения вопросов в финском административном дискурсе.

Ключевые слова: вопрос, стратегии защиты лица, административный дискурс.

A. A. Bern. SOME FEATURES OF THE FINNISH ADMINISTRATIVE DISCOURSE

The article examines some particularities of questions in the Finnish administrative discourse. Requests for information are impositive speech acts: special attention must be paid to the usage of certain face-saving strategies and means.

Key words: question, face-saving strategies, administrative discourse.

Вопрос и следующая за ним реакция формируют одну из основ человеческого общения и взаимодействия [Forsberg, 1998. С. 66]. Рассмотрение способов выражения вопроса исключительно важно для понимания особенностей речевой культуры нации.

Вопросительные предложения достаточно подробно изучены на материале различных языков [Hakulinen, Karlsson, 1979; Matihaldi, 1979; Лайонз, 2003. С. 260–275; Падучева, 2004; Русская грамматика..., 2005 (1980). С. 386–401; и др.]. Под вопросом мы понимаем информационно-побудительную каузацию, направленную на получение определенных сведений. Вопросы, являющиеся конвенциональными косвенными побуждениями к действию,

например просьбами, предложениями или другими подобными речевыми актами, мы считаем неинформационно-побудительными каузациями и не рассматриваем в данной статье. К запросам информации мы относим высказывания вопросительные по содержанию, но не по форме, поэтому исключаем риторический тип.

На материале финского языка функция вопроса исследована достаточно подробно. Вопросительность в финском языке определяет взаимодействие грамматических и лексических показателей; синтаксический порядок слов, использование вопросительных местоимений, частиц *ko/kö*, *han/hän* [Penttilä, 1963. С. 554–555; Hakulinen, Karlsson, 1979. С. 281–

* Статья посвящена рассмотрению одной из небольших составляющих финского административного дискурса – дополнительных вопросов служащего. Это один из аспектов диссертационного сочинения автора «Модальность вежливости в финской речи».

288; Kangasniemi, 1992. С. 228–230]. Значение могут иметь интонация и ударение [Kangasniemi, 1992. С. 227–228]. В разговорном дискурсе анализ вопросов происходит в паре с ответами, то есть основным является дискурсивное значение вопросительного высказывания [Sorjonen, 2001; Raevaara, 2006. С. 86–117].

Мы обращаемся к рассмотрению особенностей речеупотребления в административном дискурсе финского языка, характеризующего взаимодействие представителей органов государственного института и граждан.

Рассматриваемый аутентичный материал институциональных административных диалогов предоставлен нам Центром изучения национальных языков Финляндии Kotus и представляет собой транскрипцию диалогов между служащими и посетителями Пенсионного фонда Финляндии. Примеры из административного дискурса Пенсионного фонда собраны нами в 2010–2012 гг., всего проанализировано 82 диалога. В нашем анализе мы опускаем знаки фонетической транскрипции, так как цель исследования заключается в описании семантико-структурных особенностей вопросов.

Клиент начинает свое посещение с изложения причины визита в институциональное заведение. Дальнейшее взаимодействие направлено на решение поставленной им задачи, восприятие которой зависит от профессиональной компетенции служащего. Проблема клиента может иметь типичный характер, а может требовать индивидуального подхода. Понимание значимости некоего положения вещей для посетителя определяет особенности речевого поведения служащего. Выгодополучателем является в любом случае клиент.

Все вопросы служащего мы называем дополнительными, так как они направлены на выяснение и уточнение фактов, связанных с решением основной проблемы, поставленной клиентом. Служащий не инициирует вопросы, начинающие новую тему разговора.

Дополнительные вопросы можно разделить на неимпозитивные, с помощью которых служащий уточняет детали, связанные с описанием причины визита, и более импозитивные, направленные на решение проблемы.

Неимпозитивность дополнительных вопросов, следующих за изложением причины визита, может быть связана с тем, что, по мнению служащего, выдача информации, содержащейся в ответе клиента, не может противоречить интересам последнего и дополняет описание причины визита: Ootko sä toimittanu ton ... työntäjän todistuksen työajasta ja palkasta ajalta

kolmas helmikuuta viiva kaheskymmeneskaheksas helmikuuta *букв.* 'Вы направили это ... свидетельство работодателя о (затраченном) рабочем времени и заработной плате за период с 3 февраля по 28 февраля'; ...oottekte käynty tuolla tota ... työvoimatoimistossa *букв.* '...а Вы были там эээ ... в Центре занятости населения' и т. д.

В подобном типе запросов мы можем видеть использование средств выражения позитивной вежливости, смягчающих излишнюю прямоту и категоричность вопроса, способствующих сближению со слушающим. Так, можно заметить, что включением в речь частицы -s 'а, ну' говорящий придает высказыванию оттенок непринужденности. Частица способствует созданию в институциональной ситуации отношений симметрии между говорящим и слушающим. По мнению Л. Раеваара [Raevaara, 2006. С. 117–143], использование частицы -s 'а, ну' характерно для институциональной речи в целом и является маркером совместной деятельности говорящего и слушающего: ...paljokos sulla tuli yhteen suuntaan ...tuolta *букв.* '...а сколько у Вас вышло в одном направлении от туда...'; ...onks se päättyny *букв.* '...а он (курс) закончился?'; Mikäs se on tämän Raimon tuo henkilötunnus *букв.* 'А какой личный номер этого Раймо?' и т. д.

Повышение импозитивности характеризует вопросы, направленные на решение поставленной клиентом задачи и связанные с выводами и действиями служащего. Мы можем выделить несколько способов, позволяющих защитить лицо говорящего и слушающего.

Защита лица слушающего

В основе способов защиты лица слушающего – стратегия *деконкретизации*, благодаря которой вопрос начинает носить обобщенный характер. Средства защиты могут комбинироваться между собой, в одном высказывании может быть использовано несколько способов.

1. Семантический агент # синтаксический агент

Можно определить ряд средств снижения прямоты обращения путем перенесения акцента с семантического агента, непосредственно выполняющего какое-то действие, и выделения другого, синтаксического.

Во-первых, говорящий может прибегнуть к форме экзистенциального предложения (или конструкции обладания). Форма экзистенциального предложения позволяет защитить лицо как говорящего, так и слушающего. В данном

случае синтаксическим агентом становится семантический объект, который существует как бы без воли на то говорящего или слушающего: *Mitä suunnitelmia teillä on....?* букв. 'Каковы Ваши планы?' *Вместо:* 'Что Вы планируете?'; *Oliko tässä semmmosta erittellyy?* букв. 'была ли тут такая спецификация?' *Вместо:* 'Вы брали такую спецификацию?' и т. д. Во всех перечисленных случаях клиент является агентом действия.

Отдельно следует указать на случаи предоставления документов. Служащий, как правило, не просит предъявить удостоверение личности напрямую. Вопрос направлен на выяснение того, имеются ли требуемые документы в наличии: *Onks sul jotai kelakorttia tai henkilöllisyystunnusta?* букв. 'А у Вас имеется какая-нибудь карточка Кела или личный номер?' *Onks sulla henkilöllisyyspapereita?* 'А у Вас есть документы, удостоверяющие личность?' и т. д. Данные вопросы следует рассматривать как косвенные просьбы. В редких случаях возможен запрос личного номера напрямую – в обычных ситуациях, не требующих длительного решения: *Annatko henkilötunnuksen?* букв. 'Дадите личный номер?' При использовании косвенного речевого акта служащий хочет проверить личность клиента, так как речь идет о предоставлении конфиденциальных данных.

Во-вторых, служащий может использовать пассивную форму, которая позволяет представить, что действие совершается неопределенной группой лиц, хотя действительным агентом является слушающий и это известно служащему: *Onko nää ...matkat tehty tänne hammaslääkäriin?* букв. 'А эти ...поездки (совершены) сюда к зубному врачу?'; *Mutta onks nää tuonne Kuopioon tehty nää matkat?* букв. 'А эти туда в Куопию были совершены эти поездки?'; *Milläs nää matkat on tehty?* букв. 'А каким видом транспорта эти поездки были совершены?' и т. д.

Благодаря использованию подобных типов высказываний ответственность за какую-либо деятельность, на которую направлен запрос информации, не может быть отнесена ни к слушающему, ни к говорящему. Ответ на такие вопросы характеризует объект запроса информации – спецификацию, планы и пр., но не характер и поведение слушающего-агента, который может забыть спецификации, не иметь планов и не желать становиться ответственным за что-то.

2. Замена специальных вопросов общими

Интересен принцип замены специальных по цели высказывания запросов, связанных с получением от слушающего определенной и конкрет-

ной информации, на общие по структуре высказывания. Общие вопросы менее импозитивны, нежели специальные – они оставляют большую свободу выбора ответа слушающему, который может отрицать наличие чего-то в принципе, если не хочет характеризовать объект запроса: *Onks ollut noita aekasemmin jottain maksuja niin jos se näkyis tiältä...?* букв. 'Были ли такие ранее какие-то платежи, если бы это было видно здесь...?' *Вместо:* 'Какие платежи Вы совершали ранее?'; *...että olkos sillon muita ostoja?* букв. '...а были ли тогда другие покупки?' *Вместо:* 'Какие покупки Вы делали ранее?' Конструкция подобных вопросов может противоречить нормативной грамматике финского языка: *onks teillä minkälais se se osote että... mihim me voidaan .. kuitenkip postittaa sitten?* букв. '...а у Вас есть какой этот адрес, чтобы ... куда мы можем все-таки отправить по почте тогда...?' *Вместо:* 'На какой адрес мы можем направить это...?' и т. д.

3. Использование констатирующе-вопросительной конструкции

Многие дополнительные вопросы служащего связаны с проверкой информации, предоставленной клиентом, поэтому они носят уточняющий характер. Для таких запросов характерна констатирующе-вопросительная форма: *Teillä ei niitä taksikuittia sitten oo* букв. 'У Вас нет этих чеков на такси'. Служащий может попытаться подчеркнуть степень своей уверенности в некоем факте с помощью модальных наречий: *...tähähä ei varmaan lasketa aotoraikkoja..* букв. '...сюда же (в расчеты), наверное, не включаются места для (парковки) машин...'; *...ja sull on niissä kansioissa varmasti jotain...'* '...и у Вас в тех папках наверняка есть что-то...'; *...siihen ei ilmeisesti lasketa tuloja* '...здесь, очевидно, не учитываются доходы' и т. д. Несмотря на утвердительность формы, данные высказывания являются запросами и требуют реакции слушающего.

Характерной отличительной чертой институциональных диалогов является частотное использование союза *eli/elikkä* 'или, то есть, иначе говоря'. Высказывания могут быть утвердительными по форме, но требовать ответа от слушающего: *Elikkä tää on tuota Joensuuussa käyty* 'Иначе говоря, это о пребывании в Йоенсуу'; *Elikä tää on edestakanem matka* 'То есть это поездка туда и обратно'; *Elikkä sää Luopioisista, ja missä se sun työpaikka on* 'Иначе говоря, Вы из Луопиоинена, а где это Ваше место работы'; *Eli talokirjaote om ruudetty* 'То есть просят выписку из домовой

книги'; *elikkä tää on ku kuuluu veteraanien hoittoon* букв. 'или это есть... относится к уходу за ветеранами' и т. д.

В вышеуказанных примерах представлено уточнение служащим информации, полученной от клиента. Зачастую обороты с данным союзом не содержат разъяснения, относящегося к высказанному ранее, это вывод служащего, который он представляет клиенту. Частица служит мостом, соединяющим предыдущую реплику с настоящей.

Указывая на характер вывода, служащий оставляет за клиентом возможность высказать иное мнение. Вводный оборот снимает рестриктивность вопроса.

4. Снижение определенности предмета речи

Минимизация объекта действия и представление его неопределенным дает большую свободу слушающему при ответе на вопрос. Это возможно благодаря использованию партитивной формы объекта, минимизаторов: *Onks sul henkilöllisyystunnusta 'A у Вас имеется личный номер?'; ...onkos teillä sitä Kela-korttia? '...а есть ли у Вас эта, карточка КЕЛА?'; ...muistatko yhtää koska sen palautit? 'Вы помните хоть примерно, когда Вы его вернули?'; ...onks siitä vuokran määrästä yhttää tietto? '...а есть ли хоть какие-то сведения о размере арендной платы?'; onkos mitää varallisuutta 'а есть ли какие-то средства?'*.

Защита лица говорящего

Защита лица служащего осуществляется за счет средств снижения его уверенности. Форма условно-желательного наклонения свидетельствует о снижении уверенности говорящего в правомерности вопроса, правильности понимания им ситуации, об осторожности. Форма условно-желательного наклонения подчеркивает гипотетичность некоторой пропозиции, ее необязательность: *Minkäslaista sä tohon haluaisit? букв. 'А какой ты туда хочешь (тариф)?'; Millekkäs tilille voit maksaa tää? букв. 'А на какой же счет можно было бы заплатить это?'; Mihinkäs sairrauteen se tällänel lääke sitten oesi? букв. 'А для какого заболевания подобное лекарство было бы?'; ...eli se ois niinku yheksästoist kolmatta букв. 'то есть это было бы 19.3'* и т. д.

Служащий может подчеркнуть свою неуверенность в правильном понимании некоторой ситуации напрямую: *Ymmärränks mä oikeen että se tuli niinku yön aikana? 'а понимаю ли я правильно, что случилось это... как бы... ночью?'; Ymmärränkö oikein että sun työnantaja*

on... 'Понимаю ли я правильно, что Вашим работодателем является...' и т. д.

Заключение

В данной статье мы рассмотрели основные средства защиты лица говорящего и слушающего, которые использует служащий в административном дискурсе. Использование частицы *s* относится к выражению позитивной вежливости и направлено на повышение диалогичности высказывания. К способам защиты лица слушающего можно отнести вывод из дискурса говорящего и слушающего, замену специальных вопросов общими, использование констатирующе-вопросительных конструкций, средств минимизации предмета речи. Стратегия деконкретизации дает слушающему возможность подтвердить или отрицать некий факт, определить самостоятельно объем предоставляемой информации. К способам защиты лица говорящего можно отнести снижение уверенности в некотором факте.

Можно сделать вывод, что для служащего институционального заведения очень важна защита личного пространства собеседника, скромность, точность и самокритичность – он обязательно маркирует степень своей уверенности в некотором факте. Проявляя уважение к слушающему, говорящий защищает также и свое собственное лицо.

Литература

- Лайонз Дж.* Лингвистическая семантика. М.: Языки славянской культуры, 2003. С. 260–275.
- Падучева Е. В.* Вопросительное предложение и семантика вопроса // Высказывание и его соотношение с действительностью. М.: Наука, 2004 (1985). С. 232–246.
- Русская грамматика* / Гл. ред. Н. Ю. Шведова. М.: Наука, 2005 (1980). С. 386–401.
- Forsberg H.* Suomen murteiden potentiaali. Muoto ja merkitys. Helsinki: SKS. 1998. 434 с.
- Hakulinen A., Karlsson F.* Nykysuomen lauseoppia. SKS. Jyväskylä, 1979. С. 281–288.
- Kangasniemi H.* Modal expressions in Finnish. Helsinki: SKS. 418 с.
- Matihaldi H.-L.* Nykysuomen modukset: Mood in present-day Finnish. Oulun yliopisto, 1979. 241 с.
- Penttilä A.* Suomen kielioppi. Helsinki, 1963. 728 с.
- Raevaara L.* Kysymykset virkailijan työkaluna // Arjen asiointia. Keskusteluja Klan tiskin äärellä / Eds. M. L. Sorjonen, L. Raevaara. Helsinki, 2006. С. 86–143.
- Sorjonen M.-L.* Kelasta R-kioskiin. Maallikko ja ammattilainen asiointitilanteissa. Lääkäriin ohjeet // Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä ja Kari Eskola. Keskustelu lääkäriin vastaanotolla. Tampere: Vastapaino, 2001. 212 с.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРЕ:

Берн Анна Андреевна

старший преподаватель кафедры
финно-угорской филологии
филологического факультета СПбГУ
Университетская наб., 7-9, Санкт-Петербург,
Россия, 199034
эл. почта: aanbern@gmail.com
тел.: (812) 3282000

Bern, Anna

Saint Petersburg State University
7-9 University St., 199034 St. Petersburg, Russia
e-mail: aanbern@gmail.com
tel.: (812) 3282000