

**Северская Ольга Игоревна**

отдел корпусной лингвистики и лингвистической поэтики Института русского языка им. В. В. Виноградова РАН, Москва

## **СКРИПТЫ И ШАБЛОНЫ В АСПЕКТЕ ПОНИМАНИЯ И НЕДОПОНИМАНИЯ**

Сегодня в сфере бизнеса (и особенно в сфере обслуживания) проблема понимания и недопонимания в формате В2С, стоит весьма остро. Действуя по скриптам и шаблонам, сотрудники перестают слушать и слышать клиента, тот же, напротив, пытается определить связь между своими запросами и реакцией на них персонала организации, с которой идет общение. Особый случай представляет собой коммуникация с телефонными ботами, которые не всегда понимают клиентские формулировки.

Но даже коммуникация с человеком не всегда проходит гладко: *Я хочу заказать столик **на троих** на 18 часов. – Да, пожалуйста. А **сколько вас будет?*** – задавая шаблонный вопрос, менеджер ждет ответа, прописанного в шаблоне, и не реагирует на высказывания, отклоняющиеся от шаблона, одновременно испытывая трудности в аудировании; часто вместо ответа на свой вопрос клиент получает строчку из скрипта: *Хотелось бы **узнать стоимость клубной карты**. – Скажите, пожалуйста, как **Вы о нас узнали?** Где именно видели рекламу?;* в конфликтных ситуациях неуместные реплики менеджера кажутся невежливыми, а потому вместо поисков консенсуса получается эскалация конфликта: ***Идите на\*\*\***. С вашей связью уже страшно выехать за пределы Московской области! **Ни фига не работает**. Да и у нас, в метро, где работали раньше - перестали. **Продайтесь уже кому-нибудь!** – **Благодарим за то, что Вы выбрали нашу компанию**.*

Сложности для понимания составляют и несоответствия регистров стиля: канцелярщина и излишняя разговорность, административный и «человечный» тон, адекватность которых оценивается по конситуации, возрастным и поколенческим особенностям, которым соответствуют разные дискурсивные импликатуры.