

## **Структурные характеристики коммуникативной ситуации «примирение» в англоязычном дискурсе»**

Конфликт – неотъемлемая часть процесса общения. Исследование коммуникативного конфликта – одно из приоритетных направлений современного языкознания. Проблема же разрешения конфликта и, в частности, *примирения* как его разновидности в рамках лингвистических парадигм разработана пока недостаточно. Актуальность данного исследования обусловлена необходимостью дальнейшего изучения вербального поведения общающихся в коммуникативной ситуации «примирение» и факторов, влияющих на гармонизацию отношений в данной речевой ситуации.

Одной из характерных особенностей общения является его ситуативность, так как полное понимание содержания коммуникации возможно только с учетом той ситуации, в которой оно происходит. В подтверждение важности изучения общения именно в контексте коммуникативной ситуации представляется уместным процитировать М. М. Бахтина: «... для разгадывания действительного смысла чужих слов решающее значение может иметь: кто именно говорит и при каких конкретных обстоятельствах. <...> Далее, очень важна вся ситуация говорения: кто присутствовал при этом, с каким выражением, с какой мимикой говорилось, с каким оттенком интонации» [1, с. 153].

В современной лингвистике существуют различные определения понятия «коммуникативная ситуация» (КС). Наиболее обобщающим из них является, по нашему мнению, такое: коммуникативная ситуация – это “сложный комплекс внешних условий общения и внутренних состояний общающихся, представленных в речевом произведении, высказывании, дискурсе” [2, с. 16].

Стоит отметить, что, наряду с наиболее широко употребляемым термином «коммуникативная ситуация», существуют и другие определения этого лингвистического явления: «речевое событие» (Р. Якобсон), «речевая ситуация» (Н. И. Формановская, Е. В. Фадеева), конситуация (Е. А. Шовгенина, В. Янь), «ситуация общения» (А. В. Цыганкова).

Говоря о параметрах КС, следует отметить, что в современной лингвистике пока нет единого мнения об их полном количестве и качестве.

История выделения конститuentов ситуации общения восходит к К. Бюлеру. Представленная им в 1934 году трехэлементная схема потенциальной речевой ситуации выглядела так: отправитель, получатель и предмет речи (т. е. сообщение) [3]. Эти параметры были учтены во всех последующих исследованиях, касающихся природы этого явления.

Р. Якобсон, наряду с адресантом, адресатом и сообщением, выделил еще и контекст, который должен быть либо вербальным, либо допускать вербализацию; код, общий для обоих участников коммуникации (полностью или хотя бы частично); и контакт, т.е. физический канал и психологическая связь между адресантом и адресатом. Именно контекст, код и контакт необходимы, чтобы «сообщение могло выполнять свои функции» [4, с. 197-198].

В. Г. Гак так представляет структурную организацию ситуации, которая порождает высказывание: говорящий и его адресат, пресуппозиция как совокупность предварительных знаний, коммуникативные намерения (интенции) и цели как деятельностные компоненты ситуации; время, место, обстоятельства действительности как ее предметные компоненты и отношения между участниками коммуникации, их социальный статус как социально-психологические компоненты ситуации общения [5].

К. А. Долинин обозначил параметры речевой ситуации в форме вопроса: кто именно, кому, где, когда, в каких конкретных обстоятельствах и каким конкретно способом адресует данное сообщение? [6, с. 9]. Ответы на этот вопрос и являются основными характеристиками ситуации общения.

Исследователь подчеркивает, что важнейшими параметрами КС являются партнеры по общению, так как любая речь всегда предполагает наличие адресата. Участники коммуникации могут быть отделены друг от друга во времени и (или) пространстве, адресат «может быть неопределенным, обобщенным, множественным <...> или воображаемым, реально не существующим <...>, но психологически, в воображении адресанта, он всегда так или иначе присутствует» [6, с. 9]. Важно отметить, что лингвистический анализ любой коммуникативной ситуации должен производиться с учетом статусов (социальных, половых, возрастных, образовательных), ролей (социальных и психологических) и тезауруса каждого из общающихся, так как эти факторы влияют на ход коммуникации.

По В. И. Беликову и Л. П. Крысину, структуру речевой ситуации составляют такие компоненты: 1) говорящий (адресант); 2) слушающий (адресат); 3) отношения между говорящим и слушающим и связанная с этим 4) тональность общения (официальная – нейтральная – дружеская); 5) цель; 6) средство общения (язык или его подсистема – диалект, стиль, а также параязыковые средства – жесты, мимика); 7) способ общения (устный / письменный, контактный / дистантный); 8) место общения [7, с. 40].

На основе всех вышеупомянутых подходов к структуре ситуации общения можно выделить такие основные параметры коммуникативной ситуации «примирение»:

1) коммуниканты (адресант, адресат, в некоторых КС «примирение» – медиатор);

3) наличие намерения восстановить гармонию в отношениях. Этот компонент является обязательным хотя бы для одного из участников коммуникации (инициатора примирения);

4) предметно-событийный фон, т. е. обстоятельства действительности, при которых происходит общение;

5) пресуппозиция, т. е. знания, предшествующие ситуации;

6) локально-темпоральный фактор;

7) код (вербальное и невербальное воплощение сообщения).

Рассмотрим, как вышеперечисленные компоненты КС влияют на ход общения и достижение примирения.

*Адресант и адресат* (в проекции на ситуацию «примирение» – инициатор и объект примирения) являются ядром любой речевой ситуации. Как уже указывалось выше, факторами, влияющими на коммуникацию между ними, могут быть их социальный, половой, возрастной, образовательный статус, социальная и психологическая роль, тезаурус. Следующий пример демонстрирует, как социальная роль «сёстры» влияет на коммуникацию в речевой ситуации «примирение».

История конфликта такова: Рокси и Джейн – родные сестры. По вине Рокси Джейн может потерять возможность получить грант для обучения за рубежом.

*(Jane) “You know why I want this fellowship to study abroad? Because it’s three thousand miles away from you!”*

*Jane’s words hit Roxy like a punch in the gut. Roxy knew she got on Jane’s nerves once in a while. But she never knew Jane felt like this. The blood drained from her face.*

*“Well, I really hope you get it then,” Roxy said quietly. She walked away, hurt to the core. <...>*

На этом коммуникация прерывается, но оба участника общения испытывают угрызения совести, вызванные не столько конфликтом, сколько сестринскими чувствами.

*Jane watched Roxy walk down the street. **Why did I say that?** She wondered. **The last thing I wanted to do was to hurt my sister.** Her heart ached at the sight of Roxy looking so lonely. As soon as the words had popped out of her mouth she’d wanted to take them back. <...>*

*Roxy had to admit that she had caused Jane a few problems in her life. She didn’t mean to, not at all... but some of the bad things that had happened that day were her fault. Maybe Jane had a right to be upset...*

Именно сестринские чувства являются основным мотивом для примирения.

*Now was Jane's chance to get something off her chest. She'd been thinking about Roxy since their fight and had something important to say to her. She grabbed her by one arm. <...> "Rox, I'm sorry about all those things I said earlier. I was just having a meltdown because everything seemed to be going wrong."*

*"And each time I tried to fix it, it just got worse," Roxy admitted.*

*"But none of it was your fault," Jane said. <...>*

*"The point is, you were right. We haven't spent a day together in a long time. And I've really missed that," Jane said.*

*"I've missed you too," Roxy said [8, p. 138-169].*

Как видим, и адресант, и адресат стремятся восстановить утраченную гармонию в отношениях. Решающим в данной ситуации фактором является именно социальная роль коммуникантов – сёстры.

Важную для примирения роль играют **предметно-событийный фон** и **локально-темпоральный фактор**. Подтверждением этому служит следующий пример. События происходят в йоркширском госпитале в 50-е годы XX века. Коммуниканты – медицинская сестра Дженнифер и ее инструктор по конному спорту Ливви. Разговор между девушками происходит в день свершения в городе террористического акта. Дженнифер звонит Ливви, чтобы извиниться за пропущенный урок, так как в этот момент она находится в больнице, помогая пострадавшим.

*"Livvy, it's Jennifer. I'm terribly sorry that we didn't let you know we weren't coming but there's been a disaster."*

*"Don't worry, old bean. Heard about the bomb. Guessed you'd be busy, as I know you are in Casualty. Good thing you can handle it – hardened to it I expect."*

*Something gives way. "hardened to it," I shriek down the phone. "Hardened to seeing little kiddies blown to bits, people with their faces half blown off, a man with no feet and..." I start to cry. There's a pause.*

*“Look, I’m terribly sorry, old thing. Didn’t mean it. It’s just that...” Livvy’s voice hesitates, “I’m no good at anything, you know. I couldn’t do what you and Judith do. I do admire you. See you next week, I hope.”*

*“Yes, you will,” I manage to say before I hang up. Then I put my head on my arms and sob. All the horror and exhaustion drain out of me as I let it out through tears [9, p. 210].*

Дженнифер не может смириться с черствостью Ливви, она возмущена и обижена таким поведением, не понимая, как можно спокойно произносить подобные вещи в сложившейся ситуации. Но, все-таки, конфликт развязан. Примирение достигнуто не только из-за извинений Ливви (*I’m terribly sorry, old thing. Didn’t mean it.*) и вербализации позитивного отношения инициатора примирения к его объекту (*I do admire you*). Важную роль в данной ситуации сыграли также общая обстановка, на фоне которой происходит общение, и темпоральный фактор. Подтверждением этому служит описание автором состояния Дженнифер после телефонного разговора (*Then I put my head on my arms and sob. All the horror and exhaustion drain out of me as I let it out through tears*).

Рассмотрим роль **пресуппозиции** в КС «примирение». Сделаем это на примере диалога между двумя девушками, проходящими обучение в госпитале для того, чтобы в будущем стать медицинскими сестрами.

*I tell Judith about the time Blinks barged into my room without knocking and screamed at me. “You have been poking around in my room, haven’t you? Where is it? ”*

*“Where’s what, Blinks? I haven’t been near your room.” I was alarmed.*

*“My pocket watch. You came and took it.”*

*“No, I didn’t, Blinks,” I said gently, “it’s in your pocket.” I could see its chain behind the bib of her apron.*

*“Oh, yes. How silly of me. I’m sorry.” [9, p. 138].*

Как следует из дальнейшего описания, примирение достигнуто немедленно. Решающую роль в гармонизации отношений сыграли

предварительные знания. Они являются причиной такого толерантного поведения девушки, обвиненной в краже. Дело в том, что Дженифер осведомлена о прогрессирующей психической болезни Блинкс, поэтому она снисходительно относится к обвинениям в свой адрес и сразу же принимает извинения.

Еще одной важной характеристикой речевой ситуации «примирение» является **код**. Этот параметр напрямую связан с понятиями «коммуникативная стратегия» и «коммуникативная тактика», так как, руководствуясь намерением восстановить утраченную гармонию в отношениях, инициатор примирения выстраивает определенную линию поведения, от которой зависит вербальное воплощение передаваемого сообщения, а коммуникативные стратегии по своей сути являются когнитивно-прагматической категорией, позволяющей адресанту «управлять сознанием адресата максимально гибким и эффективным способом» [10, с. 408]. Под «коммуникативной стратегией» мы понимаем «совокупность речевых действий, направленных на достижение коммуникативной цели» [11, с. 54]. «Конкретным речевым воплощением стратегии» [12, с. 12] является речевая тактика – «одно или несколько действий, которые способствуют реализации стратегии» [11, с. 110].

В современной лингвистике нет однозначной классификации коммуникативных стратегий. Разные подходы к типологии этой лингвистической категории представлены в работах О. С. Иссерс, А. Д. Беловой, Т. А. ван Дейка и В. Кинч. Американские исследователи К. Томас и Р. Килман выделяют пять основных стратегий поведения в конфликтной ситуации: соперничество (competing), сотрудничество (collaborating), компромисс (compromising), приспособление (accommodating) и уход, уклонение (avoiding) [13]. По нашему мнению, для оптимизации отношений участники конфликта прибегают к использованию стратегий сотрудничества, компромисса и приспособления.

Выбор стратегии *сотрудничества* обусловлен обоюдным желанием адресанта и адресата найти взаимовыгодное решение проблемы, одинаково важной для обоих. Оба коммуниканта находятся в равном статусе, либо же осознанно игнорируют неравенство с целью поиска решения проблемы. Стратегия является наиболее эффективной, с ее помощью возможно достижение полного, а не временного, примирения.

*Компромисс* предполагает взаимные уступки, которые могут иногда быть невыгодными, но каждый из конфликтантов понимает, что это единственный способ достичь примирения. Эта стратегия менее эффективна, чем сотрудничество, поскольку ее результатом часто является временное перемирие.

Предпосылкой выбора стратегии *приспособления* являются два фактора: 1) признание инициатором примирения правоты объекта примирения, сожаление о содеянном и желание искупить свою вину (в таком случае участники конфликтного взаимодействия достигают полного примирения); 2) истощение сил или ресурсов конфликтанта, который становится инициатором примирения (стратегия используется с целью получения дополнительного времени для накопления сил и ресурсов для возобновления противостояния и продолжения борьбы в дальнейшем); примирение в этом случае – временно и является неискренним со стороны адресанта.

Использование инициатором примирения каждой из стратегий предполагает применение определенных тактик. Стоит отметить, что одна и та же тактика может служить реализацией разных стратегий в зависимости от конкретной коммуникативной ситуации. Основываясь на анализе языкового материала, можно утверждать, что основными для речевой ситуации «примирение» являются:

1) извинение:

*“Oh, well, I’m sorry.” Her words were apologetic.* [14, p. 136];

2) просьба о прощении:

“Will you forgive me?” [15, p. 83];

3) признание своей вины:

“I’m sorry. I’m sorry, dear. I know I’ve put a lot onto you lately.” [14, p. 143];

4) демонстрация сожаления о содеянном, раскаяние:

“I am really sorry about what happened yesterday.” [8, p. 177];

5) обещание искупить вину определенным действием или изменением поведения:

“I promise to make this up to you – I’ll take you and Sally out for drinks.” [16, p. 39];

6) признание правоты объекта примирения:

“I’m sorry, Lara. I’ve been so selfish. Of course you must hate Caroline after all that business down in Wales.” [17, p. 226];

7) указание на неумышленность причиненного ущерба:

“Look, I’m terribly sorry, old thing. Didn’t mean it.” [9, p. 210];

8) напоминание об уже совершенном в целях примирения действии:

“Am I forgiven?” he asked. “After all, I have just bought you dinner.” [17, p. 273];

9) демонстрация собственного эмоционального состояния (угнетение):

“I know, and I feel really bad.” [16, p. 39];

10) оправдывание:

“I know, I know – look, this never happens but there’s some weird Chinese flu going around.” [16, p. 39];

11) вербализация позитивного отношения к объекту примирения:

“I will always hold you in the highest affection and will never forget our friendship.” [14, p. 143];

12) апелляция к предыдущему позитивному опыту общения:

“I was sort of thinking that...” – “That what?” Jane asked, still impatient. – “Well, that it’s been years since we’ve actually spent a whole day together. You know, just you and me.” [8, p. 113];

13) комплимент или лесть:

*"I'm a busy career girl, Mum. I haven't got time to work wonders in the kitchen like you do."* [17, p. 246].

В вербальном плане употребление вышеуказанных стратегий и тактик проявляется в использовании:

– повторов, указывающих на напряженное эмоциональное состояние адресанта: *"Don't do that. Don't do that to me."* [14, p. 185];

– апозиопезиса, вызванного невозможностью инициатора примирения справиться с нахлынувшими чувствами: *"I... I won't be..." She drooped her head.* [14, p. 185];

– обращения, подчеркивающего уважительное отношение к адресату: *"I'm sorry, Lara. I've been so selfish."* [17, p. 226];

– наречий *really, terribly, awfully*, которые в рассматриваемой ситуации исполняют усилительно-выделительную функцию: *"Look, I'm terribly sorry, old thing.* [9, p. 210];

– вспомогательного глагола *do (does)*, являющегося маркером усиления эмотивной составной части высказывания: *"I do beg your pardon, Mrs. Patterson. I seem to have made a mistake."* [15, p. 264];

– стереотипных единиц *Look* и *Listen*, исполняющих функцию аттрактанта внимания: *"Hi, Lara. It's Hugh. <...> Look, I'm sorry, a thousand times sorry that I didn't call last week."* [17, p. 258];

– усилительных частиц *so* и *very*, цель которых – привлечь внимание к определенному сегменту высказывания и подчеркнуть истинность извинения: *"Oh, my God," I whimpered. <...> "Aidan, isn't it? Look, I'm so, so sorry."* [15, p. 33].

Тот факт, что речь – основной, но не единственный способ общения, на современном этапе развития лингвистики является аксиоматичным. Роль несловесных способов передачи информации, влияющих на успешность коммуникации, переоценить сложно. «Акустическое (аудио) и визуальное восприятие собеседника позволяют слышать его голосовые модуляции, интонации, темп, тембр, громкость и т. д., с одной стороны, и видеть его

жесты, мимику, выражение глаз, позу и т. д., с другой, что активизирует, уточняет, поддерживает вербальные средства, а иногда и замещает их» [2, с. 44]. Таким образом, именно невербалика является иногда доминирующим фактором для восстановления гармонии, что и демонстрирует нижеприведенный пример.

*A spaniel, pretty as the ornament off a fireplace, was gazing at me and, behind it, stood an equally pretty woman, a doll-like creature nearly lost under a big dark-green coat and fluffy fur hat.*

*“Gosh, I am sorry,” she’d cried, thrusting out a tiny gloved hand to steady me, because I’d nearly toppled into the trough. “Did we startle you?”*

*There was a charmingly musical timbre to her voice, and not a trace of Yorkshire. This was a voice you could imagine reading poetry. She looked poetic, too. The flowing skirts of her coat were nipped into a tiny waist, and the tawny halo of fox fur framing a pale, heart-shaped face put me in mind of the heroines of doomy Russian novels – Lara, Anna Karenina, that sort of female – although there was a merry and not at all doomed twinkle in her eye. <...>*

*“You are the new owner of Beck Holme, aren’t you?” she’d begun with a shy smile. “Only, when I couldn’t see a car, I began to wonder whether you were perhaps just a passing hiker, taking a look round.”*

*“In these heels?” And my explanation for Mike’s absence had inevitably led to our sharing sisterly jokes about the loopiness of the male as the species as we strolled back to the front garden to escape the gale [15, p. 9-10].*

Как видим, решающую для разрешения конфликта роль сыграл комплекс таких невербальных факторов:

– экстралингвистический – улыбка (*a shy smile*);

– просодический – громкость произнесения извинения (*she’d cried*); тембр (*There was a charmingly musical timbre to her voice, and not a trace of Yorkshire. This was a voice you could imagine reading poetry*);

– кинесический – взгляд (*there was a merry and not at all doomed twinkle in her eye*);

– внешний вид адресанта – общее впечатление (*pretty woman; she looked poetic, too;*), описание лица и связанные с этим аллюзии (*a pale, heart-shaped face put me in mind of the heroines of doomy Russian novels – Lara, Anna Karenina, that sort of female*); указание на рост и пропорции тела женщины, инициирующей примирение (*a doll-like creature, a tiny gloved hand, a tiny waist*), описание одежды (*a big dark-green coat and fluffy fur hat, the flowing skirts of her coat, the tawny halo of fox fur*).

Подытоживая все вышесказанное, отметим, что коммуникативная ситуация «примирение», как и любая другая ситуация общения, имеет свою структуру. Ее основными параметрами являются коммуниканты (их тезаурус, социальный, возрастной, образовательный статус, социальная и психологическая роль), наличие намерения восстановить гармонию в отношениях, обстоятельства действительности, при которых происходит общение, пресуппозиция, локально-темпоральный фактор и код. Успешность вербального сообщения напрямую связана с сопутствующей ему невербаликой и стратегиями и тактиками, которые коммуниканты используют в процессе общения.

*Научный руководитель: канд. филол. наук, доц. Гедз С. Ф.*

#### Список литературы:

1. Бахтин М. М. Вопросы литературы и эстетики. Москва, 1975.
2. Формановская Н. И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход. Москва, 2002.
3. Бюлер К. Теория языка (извлечения) // Звегинцев В. А. История языкознания XIX и XX веков в очерках и извлечениях. Москва, 1960. – С. 21 – 27.
4. Якобсон Р. Лингвистика и поэтика // Структурализм: «за» и «против». Москва, 1975. – С. 193 – 230.

5. Гак В. Г. Высказывание и ситуация // Проблемы структурной лингвистики. Москва, 1972. – С. 349 – 372.
6. Долинин К. А. Интерпретация текста: Французский язык. Москва, 1985.
7. Беликов В. И., Крысин Л. П. Социолингвистика. Москва, 2001.
8. Willard E. New York Minute. Los Angeles, 2004.
9. Craig J. Yes Sister, No Sister. London, 2010.
10. Головач О. А. Стратегический подход в лингвистических исследованиях: коммуникативный аспект // Вестник Башкирского университета. Т. 15. №2. С. 408 – 410.
11. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Москва, 2008.
12. Черненко О. В. Лингвокогнитивные и прагматические особенности дискурсивного воплощения завершающей фазы конфликтного взаимодействия (на материале англоязычной прозы XX века): автореф. дис. ... канд. филол. наук : 10. 02. 04 / Киевский национальный лингвистический университет. – К., 2008.
13. Thomas K., Kilmann R. The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.kilmanndiagnostics.com/sites/default/files/TKI\\_Sample\\_Report.pdf](http://www.kilmanndiagnostics.com/sites/default/files/TKI_Sample_Report.pdf).
14. Cookson C. The Obsession. London, 1996.
15. Fenton K. Picking Up. London, 2002.
16. Moriarty S. Pieces of My Heart. London, 2011.
17. Manby C. Second Prize. London, 2001.