

**М. С. Кулькова**

*Тверской государственной университет, 4 курс, бакалавриат*

*Научный руководитель: д.ф.н. С. В. Мкртычян*

## **ВЛИЯНИЕ ПАРАМЕТРА «ХАРАКТЕР МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ» НА КОММУНИКАТИВНУЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕЧЕВОГО ЖАНРА ОТКАЗА**

Одним из направлений современной коммуникативной лингвистики является разработка проблематики, связанной с эффективностью общения. Актуальность этого направления обусловлена возрастающим уровнем агрессии в обществе, в частности, в коммуникации.

Объектом настоящего исследования является речевой жанр отказа, который изначально несёт в себе конфликтный потенциал. В публикации анализируются результаты экспериментального исследования, направленного на выявление влияния характера личных отношений между коммуникантами на эффективность отказа в аспекте коммуникативной эффективности на русско- и англоязычном материале.

Базовыми теоретическими понятиями настоящего исследования являются *речевой жанр* и *речевая стратегия*. Впервые понятие речевого жанра (далее — РЖ) было предложено М. М. Бахтиным, согласно которому РЖ — это устойчивые типы высказываний, характерные для каждой сферы языка и обладающие определённым содержанием, стилем и композицией. Они помогают нам структурировать высказывание и зависят от ситуации общения, темы, цели и участников коммуникации [Бахтин 1996]. Вслед за М. М. Бахтиным В. В. Дементьев расширил и дополнил это определение, указав, что РЖ являются не просто статичными моделями, а что они могут формироваться и развиваться в зависимости от различных контекстов, социальных и культурных факторов [Дементьев 2022].

Речевая стратегия (далее — РС) — это абстрактная единица, которая является конститутивным элементом РЖ. РС охватывают превербальный этап речепорождения и являются детализацией интенции, тем самым задавая основное направление коммуникации [Мкртычян 2023: 78]. РЖ создают общую рамку коммуникации, в то время как речевые стратегии определяют комплекс вербально выраженных речевых действий (речевых тактик), направленных на достижение коммуникативной цели в пределах РЖ. РС с точки зрения эффективности можно разделить на три типа: кооперативные (эффективные), конфликтные (неэффективные) и индифферентные. Существенным моментом является комбинация различных РС в рамках одного речевого жанра.

Понятие эффективной коммуникации было введено И. А. Стерниным. Эффективной коммуникация будет считаться только тогда, когда достигнуты три цели, а именно: информационная, предметная и коммуникативная (сохранение коммуникативного равновесия). Если в процессе общения человек достигает информационную и предметную цели, но не достигает коммуникативную, то такую коммуникацию принято считать результативной,

но не эффективной [Стернин 2012]. Кроме того, важно отметить, что в речевом жанре отказа используется несколько РС. Если в отказе содержится хотя бы одна конфликтная РС (в случае, если даны две РС) или преобладающее количество (если в ответе представлено больше двух РС), то эффективным такой ответ назвать уже нельзя.

С целью определения влияния характера межличностных отношений на эффективность отказа, был проведён эксперимент, гипотеза которого заключалась в том, что в ситуации с позитивными межличностными отношениями будет использоваться больше кооперативных РС, чем в ситуации с негативными межличностными отношениями. Эксперимент проводился на платформе «Google формы», время прохождения не было ограничено. В русскоязычном эксперименте приняло участие 33 человека разного пола в возрасте от 17–26 лет. В англоязычном эксперименте приняло участие 12 человек в возрасте от 18–26 лет. Всем испытуемым (далее — Ии.) было предложено ответить отказом на две коммуникативные ситуации:

**Коммуникативная ситуация 1:** *ваш одногруппник (молодой человек), с которым у Вас сложные отношения, просит Вас дать ему взаймы три тысячи рублей и обещает вернуть их через неделю. / Communicative situation 1: your groupmate (a young man), with whom you have a complicated relationship, asks you to lend him forty dollars and promises to pay you back in a week.*

**Коммуникативная ситуация 2:** *ваша знакомая просит Вас посидеть с её пятилетним сыном сегодня вечером с шести до десяти вечера, потому что ей нужно поехать к маме, которая позвонила ей и сказала, что плохо себя чувствует. Ей больше не к кому обратиться. / Communicative situation 2: your friend asks you to look after her five-year-old son tonight from six to ten p.m. because she needs to visit her mother, who called and said she wasn't feeling well. She has no one else to ask for help.*

Обе ситуации были смоделированы в рамках делового межличностного и бытового межличностного дискурса повседневности. Межличностное общение принято рассматривать как субъектно-субъектное, что означает, что оба участника коммуникации занимает активную позицию и могут влиять на эффективность/неэффективность общения. Стоит отметить, что даже в рамках делового дискурса эффективность общения больше зависит от межличностных отношений между собеседниками, чем от их профессиональных навыков. Это позволяет нам утверждать, что межличностная составляющая напрямую связана с эффективностью общения [Мкртычян 2009: 15–33]. Ии. были предложены типовые коммуникативные ситуации, которые гипотетически могут произойти с каждым из них. Для уточнения характера межличностных отношений коммуникантов в каждой ситуации был дан развёрнутый прагматический контекст, который включает в себя следующие параметры: характер отношений, пол, возраст и степень сложности обстоятельств (умеренные или сложные). Следует пояснить критерии, по которым определялась степень сложности обстоятельств. Умеренные обстоятельства характеризуются эмоционально нейтральными отношениями между

коммуникантами и/или отсутствием критических последствий в случае отказа. Именно такие обстоятельства представлены в 1 коммуникативной ситуации. Во 2 коммуникативной ситуации отказ может привести к тому, что ребёнок останется без присмотра, а пожилой человек без помощи, что впоследствии может ухудшить отношения со знакомой, поэтому обстоятельства тут были определены как сложные. Кроме того, фраза «ей больше не к кому обратиться» оказывает давление на Ии. и накладывает на него некоторую ответственность, что в случае отказа может стать причиной чувства вины, которое возникает, когда человек боится, что его действия или слова могут оказать негативное влияние на отношения с собеседником или на самого собеседника [Vaumeister 1994]. Это приводит к тому, что при подобных обстоятельствах люди склонны использовать более мягкие формы отказа или вовсе соглашаться на просьбу.

Рассмотрим подробнее прагматический контекст в первой коммуникативной ситуации: характер отношений — горизонтальные, негативные, возможно в прошлом были конфликты; пол — мужской; возраст — молодой студент; степень сложности обстоятельств — умеренные обстоятельства. Во 2 коммуникативной ситуации параметры были следующие: характер отношений — горизонтальные, дружеские позитивные; пол — женский; возраст — предполагается молодой; степень сложности обстоятельств — сложные обстоятельства.

Сначала проанализируем ответы русскоязычных Ии. На первую коммуникативную ситуацию было дано 33 ответа (принимаем за 100%), среди которых 3 (9%) являются нерелевантными (Ии. ответил на просьбу согласием или вовсе воздержался от ответа), а 30 (91%), соответственно — релевантными. Для типологизации РС отказа было необходимо проанализировать каждый ответ. Всего было выявлено 50 РС (так как в одном ответе может содержаться сразу несколько РС), что принимаем за 100%. Среди них 18 (36%) кооперативных РС (РС, которые способствуют достижению информационной и коммуникативной целей), 22 (44%) конфликтных РС (РС, которые не способствуют достижению информационной цели и/или нарушают коммуникативное равновесие) и 10 (20%) индифферентных РС. Как мы видим, в ответах на эту коммуникативную ситуацию конфликтные РС превышают кооперативные РС, что, вероятно, обусловлено напряжёнными межличностными отношениями. В табл. 1 представлены самые частотные РС в ответах на 1 коммуникативную ситуацию русскоязычными Ии.

Таблица 1. Самые частотные РС отказа в ответах на первую коммуникативную ситуацию (русскоязычные Ии.).

Тип РС	Количество	Пример
Кооперативные РС		
РС извинения	10	<i>Извини...</i>
Конфликтные РС		
РС категоричного обоснования	8	<i>...я не уверена, что ты вернёшь мне деньги, поэтому не дам тебе взаймы.</i>

РС категоричного отказа	7	<i>Нет.</i>
Индифферентные РС		
РС демонстрации схожести положений	7	<i>...у меня у самой сейчас проблемы с финансами.</i>

На вторую коммуникативную ситуацию русскоязычные Ии. также дали 33 ответа (принимаем за 100%), среди которых 12 (36%) ответов являются нерелевантными, а 21 (64%) – релевантными. Такое большое количество нерелевантных ответов свидетельствует о том, что Ии. было сложно ответить отказом на эту просьбу, что подтверждает влияние межличностных отношений на коммуникацию. Всего в ответах Ии. было выявлено 47 РС, что принимаем за 100%, среди которых 37 (79%) РС являются кооперативными, 6 (13%) – конфликтными и 4 (8%) – индифферентными. Тут наблюдается значительный перевес в сторону кооперативных РС отказа, в отличие от первой коммуникативной ситуации. Теперь рассмотрим самые частотные РС отказа в ответах на вторую коммуникативную ситуацию русскоязычными Ии. Эта информация представлена в табл. 2.

Таблица 2. Самые частотные РС отказа в ответах на вторую коммуникативную ситуацию (русскоязычные Ии.).

Тип РС	Количество	Пример
Кооперативные РС		
РС обоснования с указанием на внешние обстоятельства	12	<i>... я буду за городом вечером.</i>
РС извинения	10	<i>Прости пожалуйста...</i>
РС выражения сожаления	6	<i>Мне очень жаль...</i>
РС выражения доброжелательности	4	<i>...очень хочется тебе помочь...</i>

Проанализируем ответы англоязычных Ии. На первую коммуникативную ситуацию было дано 12 ответов (принимаем за 100%), среди которых 2 (17%) нерелевантных ответа и 10 (83%) релевантных. Всего было выявлено 17 РС (принимаем за 100%), а именно: 11 (64%) кооперативных РС, 3 (18%) конфликтных РС и 3 (18%) индифферентных РС. Стоит отметить, что количество кооперативных РС больше, чем конфликтных, в то время как в ответах русскоязычных Ии. на эту же коммуникативную ситуацию преобладали конфликтные РС. Рассмотрим самые частотные РС отказа, которые использовались англоязычными Ии. в ответах на первую коммуникативную ситуацию. Их представлено только 3, так как остальные РС использовались по одному разу. Эти данные представлены в табл. 3.

Таблица 3. Самые частотные РС отказа в ответах на первую коммуникативную ситуацию (англоязычные Ии.).

Тип РС	Количество	Пример
Кооперативные РС		
РС обоснования с указанием на внешние	5	<i>I do not have finances right now to not have those 40 dollars for a week.</i>

обстоятельства		
РС извинения	3	<i>I'm sorry...</i>
Индифферентные РС		
РС обоснования с указанием на внутренние факторы	2	<i>I don't feel comfortable giving out such a sum because I'm not sure I get it back.</i>

На вторую коммуникативную ситуацию англоязычные Ии. дали 12 ответов, что принимаем за 100%. 3 (25%) ответа являются нерелевантными, а 9 (75%) — релевантными. Общее количество РС равняется 29 (принимаем за 100%), среди которых 23 (80%) кооперативных РС, 3 (10%) конфликтных РС и 3 (10%) индифферентных РС. Как мы можем заметить, количество кооперативных РС в ответах на эту коммуникативную ситуацию в два раза больше, чем в ответах на первую коммуникативную ситуацию. В табл. 4. представлены самые частотные РС отказа, которые использовали англоязычные Ии. в ответах на вторую коммуникативную ситуацию.

Таблица 4. Самые частотные РС отказа в ответах на 2 коммуникативную ситуацию (англоязычные Ии.).

Название РС	Количество	Пример
Кооперативные РС		
РС извинения	6	<i>I am so sorry...</i>
РС проявления заботы	5	<i>... perhaps I could ask some of my friends for you if they could help out.</i>
РС выражения доброжелательности	3	<i>I hope your mother feels better soon.</i>
Индифферентные РС		
РС дипломатического отказа	3	<i>What about ____? They might be free.</i>

Итак, гипотеза эксперимента, заключающаяся в том, что в коммуникативной ситуации, в которой субъекты общения имеют позитивные межличностные отношения будет использоваться больше кооперативных РС, чем в ситуации с негативными межличностными отношениями, подтвердилась. Как мы видим, и русскоязычные, и англоязычные Ии. использовали больше кооперативных РС в ответах на вторую коммуникативную ситуацию, где представлены дружеские позитивные взаимоотношения коммуникантов, чем на первую коммуникативную ситуацию, где отношения между участниками коммуникации сложные и напряжённые. Кроме того, ответы на вторую коммуникативную ситуацию содержат большое количество клишированных средств вежливости (*Прости пожалуйста; Я с радостью бы хотела тебе помочь; I am so sorry I really cannot help you; I am really very sorry*). Всё это свидетельствует о влиянии характера личных отношений на эффективность отказа.

Тем не менее важно отметить, что в ответах англоязычных Ии. кооперативных РС в целом зафиксировано больше, чем конфликтных. Русскоязычные же Ии. использовали больше конфликтных РС отказа в ответах в первой коммуникативной ситуации, что означает, что для них фактор

характера межличностных отношений играет решающую роль и напрямую влияет на эффективность отказа.

Таким образом, в ходе исследования было подтверждено, что характер межличностных отношений оказывает существенное влияние на эффективность отказа как для русскоязычных Ии., так и для англоязычных Ии.

#### ЛИТЕРАТУРА

Балашова Л. В., Дементьев В. В. Русские речевые жанры / М.: Издательский Дом ЯСК, 2022. 832 с.

Бахтин М. М. Проблема речевых жанров. Из архивных записей к работе «Проблема речевых жанров». Проблема текста // Бахтин М. М. Собрание сочинений: в 5 т. М.: Русские словари, 1996. Т. 5: Работы 1940-х – начала 1960-х годов. С. 59–206.

Мкртычян С. В. Устный деловой дискурс: монография. Тверь: Твер. гос. ун-т, 2009. 172 с.

Мкртычян С. В. Современная лингвостилистика: традиции и перспективы // Человек – язык – дискурс: антропоцентрическая лингвистика и лингвистическая антропология: коллективная монография / Золотова Н. О., Волков В. В., Чугунова С. А., Мкртычян С. В., Карасик В. И., Брызгалова Е. Н., Семенова Н. В., Бушев А. Б., Миловидов В. А.; отв. редактор: В. А. Миловидов. Тверь: Тверской государственный университет, 2023. С. 65–85.

Стернин И. А. Основы речевого воздействия: учебное пособие. Воронеж: «Истоки», 2012. 178 с.

Baumeister R. F. Guilt: An Interpersonal Approach / R.F. Baumeister, A.M. Stillwell, T.F. Heatherton // Psychological Bulletin. 1994. Vol. 115. № 2. Pp. 243–267.