

## РЕЧЕВЫЕ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ГАРМОНИЗАЦИИ ОБЩЕНИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

Марченко Т.В.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет», Ставрополь, Россия (355009, г. Ставрополь, ул. Пушкина, д. 1), e-mail: tatiana-marchenko-25@yandex.ru

В исследовании анализируется специфика коммуникации в поликультурной среде. Толерантность интерпретируется как активная коммуникативная позиция участника общения, демонстрирующая коммуникативную компетентность языковой личности в плане прагматики коммуникативного взаимодействия. Речевые стратегии и тактики рассмотрены как способ преодоления когнитивного диссонанса, потенциально возникающего в условиях межкультурной и межэтнической коммуникации. Выявлена типология базовых макростратегий – акционной и ре-акционной, реализующих принцип толерантности в условиях поликультурного пространства. В рамках акционной макростратегии установлены и проанализированы стратегии информирования и превентивного сдерживания конфронтации, презентационная стратегия и реализующие их тактики. В пределах ре-акционной макростратегии определены стратегии игнорирования и неодобрения. Общение в поликультурной среде с опорой на принцип толерантности позволяет задать положительный вектор прагматики коммуникативного взаимодействия. Во многом это верифицируется значительно большей вариативностью номенклатуры акционных стратегий и тактик.

Ключевые слова и фразы: толерантность, поликультурная среда, межкультурное общение, речевая стратегия, речевая тактика, когнитивный диссонанс

## SPEECH STRATEGIES AND TACTICS OF HARMONIZING COMMUNICATION IN POLY CULTURAL ENVIRONMENT

Marchenko T.V.

North-Caucasus federal university, Stavropol, Russia (355009, Stavropol, Pushkina St. 1), e-mail: tatiana-marchenko-25@yandex.ru

This research analyzes communicative peculiarities in multicultural environment. Tolerance is treated as active communicative position of a communicant. It demonstrates communicative competence of language personality as regards pragmatics of communicative interaction. Speech strategies and tactics are studied as a means to overcome cognitive dissonance which has the potential to arise in the conditions of intercultural and inter-ethnic communication. Relevant macrostrategies – the action one and the re-action one – based on the tolerance approach in multicultural environment are revealed. Within the pool of action macrostrategy the informing strategy, the confrontation preventive strategy and the presentation strategy are specified. The tactics content is also accounted for. The re-action strategy is actualized by means of ignoring strategy and disapproval strategy. Communication in multicultural environment with regard to tolerance approach sets the positive vector for pragmatics of communicative interaction. In most cases it is verified by a greater variety of action strategies and tactics.

Keywords: tolerance, multicultural environment, intercultural communication, speech strategy, speech tactics, cognitive dissonance

В настоящее время прикладные и практические вопросы обучения и подготовки к коммуникации в поликультурной среде приобретают все большую актуальность. Во многом они служат основой для гармонизации межкультурной и межэтнической коммуникации, достижения взаимопонимания и толерантности. В современных условиях геополитические процессы интеграции и расширения этнического портрета всех регионов сопровождаются интенсификацией академической мобильности, оптимизацией открытости образовательного пространства и взаимодействием в нем представителей различных этнических, социальных и

возрастных групп. Как следствие, в качестве приоритетов развития высшие учебные заведения видят формирование экспертных площадок для межкультурного диалога в полиэтническом социуме регионов [1, 3, 6, 8].

Вслед за Н.И. Башмаковой и Н.И. Рыжовой мы понимаем поликультурную образовательную среду «как часть образовательной среды, представляющую собой комплекс условий, влияющих на формирование личности (будущего специалиста), ее готовность к эффективному межкультурному взаимодействию, эмпатии, сохранению национальной идентичности и пониманию других культур, терпимому отношению к представителям других культур и этносов» [2]. Очевидным представляется тот факт, что создание подобной среды возможно лишь на принципах релятивизма, предполагающего равноценность культур при одновременном утверждении существенных различий между ними. Во многом это подразумевает отказ от этноцентрической позиции, «проявление толерантности со стороны представителей разных культур, понимание и признание равнозначности культур» [6, с. 13].

При этом необходимо учитывать, что любой индивид, являясь участником как поли-, так и монокультурной коммуникации, стремится к сохранению внутреннего баланса моральных и культурных принципов, убеждений и взглядов, а также их непротиворечивости по отношению к внешней среде. С когнитивной точки зрения вся совокупность этих элементов формирует некоторую интерпретативную рамку для оценки происходящих событий и окружающей среды в целом. Как правило, индивид принимает эту рамку как данность, поэтому любые корректировки или принципиальные изменения в существующей системе его принципов сопряжены с определенными психологическими и коммуникативными сложностями. Подобное явление получило название «когнитивный диссонанс» и было введено в научный обиход американским ученым Л. Фестингером. С точки зрения коммуникации, по Фестингеру, «если два когнитивных элемента релевантны по отношению друг к другу, то характер отношений между ними будет либо диссонантным, либо консонантным» [9, с. 35]. При возникновении любых противоречий индивид стремится либо уменьшить, либо полностью устранить диссонанс. Кроме того, индивид будет стараться избежать коммуникативных актов и информации, которые могут способствовать интенсификации диссонанса [9, с. 8–9]. Степень диссонанса находится в прямой зависимости от качественной и количественной релевантности когнитивных элементов, вступивших в противоречие.

В контексте нашего исследования наибольшую значимость имеют наблюдения относительно преодоления диссонанса, которое возможно за счет уменьшения количества и релевантности диссонантных элементов или увеличения количества и релевантности консонантных [9]. Экстраполируя эти принципы на практику общения в поликультурном

пространстве, предполагающем различия в когнитивных системах индивидов, представляется возможным говорить о применении конкретных речевых действий, минимизирующих диссонанс, гармонизирующих общение и тем самым реализующих идеи толерантности.

Современные исследователи подчеркивают значение «культурной толерантности в качестве основополагающего принципа межличностных отношений» и важного компонента подготовки специалистов, способных «обеспечить эффективную коммуникацию» [8, с. 96]. Интерпретация толерантности как некоторой совокупности дискурсивных практик, реализация или соблюдение которых обеспечивают гармоничный процесс взаимодействия в условиях поликультурного пространства, позволяет говорить о возможности выявления и разработки речевых стратегий и тактик, служащих в качестве инструментария для реализации данного процесса.

Таким образом, целью нашего исследования стало выявление основных стратегий и тактик, реализующих принцип толерантности в условиях поликультурного пространства.

### **Материал и методы исследования**

Для достижения поставленной цели нами был проведен дефиниционный анализ понятия толерантности по философским, энциклопедическим и общелингвистическим словарям. Как правило, толерантность объясняется с помощью слова «терпимость». Например, в «Большом Энциклопедическом словаре» понятие определяется как «терпимость к чужим мнениям, верованиям, поведению» [4]. Однако, по замечанию Л.Г. Почебут, в русскоязычной культуре «терпимость» ассоциируется с «пассивным принятием окружающей реальности, с непотворением «злу насилению» [6, с. 72]. Исследователь предлагает определять понятие как «задуманное стремление к консонансу, согласию» [6, с. 73]. В таком случае толерантность – это активная коммуникативная позиция участника общения, которая свидетельствует о коммуникативной компетентности языковой личности в плане понимания чужих и реализации собственных сценариев, стратегий и тактик речевого поведения.

Описание коммуникативных стратегий и тактик выполнено как на рефлексивном уровне, т. е. уровне теоретического знания о норме и специфике общения в пределах поликультурного пространства, так и на бытийном – с точки зрения коммуникативной и культурной эмпирики. В основу описания положены принципы системности и контрастности. Системность предполагает интерпретацию коммуникативных действий как взаимосвязанных и прагматически обусловленных. Это во многом соотносится с принципом системности, структурирующим взгляды индивида и, как следствие, определяющим варианты коммуникативного поведения. Мы исходим из того, что речевая стратегия является практической реализацией этих взглядов, вне зависимости от того, в какой форме она служит

сохранению внутреннего баланса коммуниканта. Подобный подход позволяет рассматривать толерантность как активную коммуникативную деятельность.

Контрастивность задействована нами в двух аспектах. Во-первых, идентификация коммуникативного поведения, выходящего за границы толерантности, невозможна без сравнения с некоторым общепринятым в рамках лингвокультуры образцом. Во-вторых, параметризация стратегий и тактик, гармонизирующих общение в поликультурной среде, представляется возможной при сравнении с потенциально дисгармонизирующими действиями.

С точки зрения конкретных методов и приемов исследования нами были использованы непосредственное или прямое наблюдение, а также включенное наблюдение, эффективность которых определяется возможностью непосредственной оценки коммуникации в поликультурной среде.

### **Результаты исследования**

В основу исследования была положена коммуникативно-ситуационная трактовка стратегий. С этих позиций стратегию можно определить как совокупность речевых действий, обусловленных интенцией управления коммуникативной ситуацией. Тактика в свою очередь является частным действием в рамках стратегии. Прагматическая природа стратегий предполагает «целенаправленность и осознанность, основывающиеся на потенциально возможной вариативности вербального оформления интенций» [5, с. 3]. В каждом конкретном контексте общения индивид осуществляет выбор варианта коммуникативного поведения в зависимости от обстоятельств общения, релевантности контекста, личного опыта и коммуникативной компетентности, степени противоречия / согласованности с личными убеждениями, культурными нормами и правилами.

Во всей совокупности потенциально возможных стратегий нами были выделены два основных типа (макростратегии), каждый из которых представлен номенклатурой более частных. Рассматривая процесс общения как интеракцию, мы определили *акционную* и *реакционную стратегии*. Первый тип предполагает реализацию асертивного, конструктивного поведения как изначальный импульс коммуникации. Реализация данных стратегий свидетельствует о высокой коммуникативной компетентности языковой личности, принятии принципов толерантности и готовности к их безусловной реализации. Данному типу может быть противопоставлена стратегия речевой агрессии или конфликтного речевого взаимодействия. Заметим, что рассмотрение дисгармонизирующих коммуникативных стратегий не входило в задачи нашего исследования. Вторым определенным нами типом стратегий являются ре-акционные, под которыми мы понимаем реализацию реакции на провокационное коммуникативное поведение, нарушающее принцип толерантности. В

рамках каждой из выделенных нами стратегий была определена номенклатура частных стратегий и тактик, наиболее активно используемых для ее реализации.

Рассмотрим номенклатуру акционной макростратегии. Наиболее релевантной частной стратегией является *стратегия информирования*. Аксиоматично, что многие конфликты и недопонимание в аспекте межкультурного взаимодействия возникают вследствие несвоевременного и недостаточного информирования о существующих культурных стереотипах, предубеждениях, истинных культурных ценностях и принципах. Как правило, это возникает по причине выборочного информирования, которое не позволяет составить полной картины культурного богатства и разнообразия народов. Данная стратегия может быть реализована посредством следующих *тактик*: *проведение аналогии, апелляция к лучшему опыту, единение, иллюстрация, анализ-«плюс»*. Каждая из перечисленных тактик предполагает усилия по формированию когнитивной категоризации, основанной на принципе толерантности. Неадекватное или предвзятое отношение индивидов в поликультурном пространстве служит основой для возникновения интолерантного коммуникативного поведения.

*Презентационная стратегия*, базой которой является демонстрация своей позиции и приверженности принципам кооперации, представлена *тактиками эвфемизации, дисфемизации, авторизации и одобрения*. Выявленные тактики предполагают как открытое обращение к авторитетным источникам (прецедентным высказываниям, личностям, текстам) с целью повышения статуса своих убеждений либо сглаживание острых коммуникативных ситуаций за счет выбора эвфемистичных номинаций, так и намеренную экспликацию необоснованно замалчиваемых явлений, т. е. их дисфемизацию.

*Стратегия превентивного сдерживания конфронтации* также, на наш взгляд, может реализовывать акционную макростратегию. Данная стратегия представлена *тактиками проговаривания негативных переживаний или опыта, поиска альтернатив и порицания негативных практик*. Превентивный характер этих тактик предполагает обращение к уже существующим проблемным зонам коммуникативного взаимодействия, а также к вопросам, обнаруживающим потенциал к формированию коммуникативных сложностей в новых социальных условиях или ином контексте общения. Реализация обозначенных тактик и стратегии в целом требует от индивида не только соответствующих прогностических навыков, но и статусно-ролевого положения, дающего возможность служить примером для подражания.

Ре-акционная макростратегия представлена частными *стратегиями игнорирования и неодобрения*. Оговоримся, что осмысление стратегий осуществлялось с опорой на принцип

толерантности, поэтому в эту группу не вошли стратегии, предполагающие одобрение и поддержку, хотя потенциально подобная реакция со стороны участников общения возможна.

*Стратегия игнорирования* включает *тактики демонстрации индифферентности, переключения внимания и митигации (или смягчения)*. Реализация тактики демонстрации индифферентности далеко не всегда свидетельствует о нежелании участника коммуникации обращать внимание на нарушение принципов толерантности либо о неспособности выявить их нарушение. В случае с компетентным коммуникантом это может указывать на нежелание фокусировать внимание на девиантном аспекте коммуникации, тем самым не повышая его статус и релевантность. *Тактика переключения внимания* имеет аналогичную прагматику, однако позволяет занять более активную коммуникативную позицию и попытаться управлять конкретной ситуацией общения. *Митигация* является одной из базовых гармонизирующих тактик, так как в случае возникновения конфликта или его обострения она может использоваться как подготовительная в ряду тактик, нацеленных на преодоление проблемной ситуации.

*Стратегия неодобрения* представлена *тактиками прямого и косвенного порицания*. Выявленные тактики предполагают имплицитное или эксплицитное осуждение коммуникативного поведения провокационного характера.

### **Выводы и заключение**

В свете нашего исследования наиболее релевантными представляются следующие выводы.

1. С точки зрения прагматики толерантность может рассматриваться как активная коммуникативная позиция участника общения, свидетельствующая о коммуникативной компетентности языковой личности в аспекте понимания чужих и реализации собственных сценариев, стратегий и тактик речевого поведения в межкультурном пространстве.

2. Общение в поликультурной среде с опорой на принцип толерантности позволяет задать положительный вектор прагматики коммуникативного взаимодействия. Данное утверждение во многом верифицируется значительно большей вариативностью номенклатуры акционных стратегий и тактик, реализующих асертивное поведение как изначальный импульс коммуникации. Подобный подход позволяет уменьшить как качественную, так и количественную релевантность когнитивных элементов, вступающих в противоречие в процессе общения индивидов в условиях поликультурного пространства.

3. Во всей совокупности потенциально возможных стратегий были выделены две основные макростратегии – *акционная* и *ре-акционная*. Реализация первой стратегии свидетельствует о высокой коммуникативной компетентности языковой личности, принятии принципов толерантности и готовности к их безусловной реализации. Ре-акционная

стратегия – реализация реакции на провокационное коммуникативное поведение, нарушающее принцип толерантности. В рамках каждой из выделенных нами стратегий была определена номенклатура частных стратегий и тактик, наиболее активно используемых для ее реализации. В методологическом плане освоение данных стратегий требует разработки сценарной основы речевого взаимодействия в поликультурной среде.

*Исследование выполнено при финансовой поддержке РФНФ. «Толерантность как компетентностная составляющая коммуникативно гибкой языковой личности в условиях поликультурного Северо-Кавказского региона», проект № 15-04-00126*

### Список литературы

1. Башмакова Н.И. Мировые тенденции развития высшего образования в XXI веке: видение ЮНЕСКО и практика реформ // Высшее образование сегодня. — 2007. — № 1. – С. 28–30.
2. Башмакова Н.И., Рыжова Н.И. Поликультурная образовательная среда: генезис и определение понятия // Современные проблемы науки и образования : интернет-журнал. 2014. URL: <http://www.science-education.ru/116-12635> (дата обращения: 02.05.2015).
3. Богданова А.И. Поликультурная образовательная среда // Современные наукоемкие технологии. — 2011. — № 1. – С. 113.
4. Большой Энциклопедический словарь [Электронный ресурс]. — Режим доступа: – URL: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc3p/294398/%D0%A2%D0%9E%D0%9B%D0%95%D0%A0%D0%90%D0%9D%D0%A2%D0%9D%D0%9E%D0%A1%D0%A2%D0%AC> (дата обращения: 02.05.2015).
5. Марченко Т.В. Манипулятивный потенциал интертекстуальных включений в современном политическом дискурсе. автореф. дисс. на соискание ученой степени кандидата филологических наук. Ставрополь, 2007. – 28 с.
6. Почебут Л.Г. Взаимопонимание культур: методология и методы этнической и кросс-культурной психологии. Психология межэтнической толерантности. — СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та, 2005. – 281 с.
7. Серебрякова С. В., Серебряков А. А. К проблеме формирования языковой личности лингвиста-переводчика // Вестник Адыгейского государственного университета. Вып. 3 (103). – Майкоп, 2012. – С. 96–102.
8. Сингх Р.Р. Образование в условиях меняющегося мира // Перспективы: Вопросы образования. – 1993. – № 1. – С. 7–21.
9. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. – СПб.: Речь, 2000. – 320 с.

**Рецензенты:**

Лепилкина О.И., д.ф.н., заведующая кафедрой истории и теории журналистики Гуманитарного института ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет», г. Ставрополь;

Серебряков А.А., д.фил.н., профессор, заведующий кафедрой отечественной и мировой литературы Гуманитарного института ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет», г. Ставрополь.