

КООПЕРАЦИЯ И КОНФЛИКТ КАК ВОЗМОЖНЫЕ ПУТИ РАЗВИТИЯ ИНТЕРАКЦИИ В ХОДЕ ИНТЕРВЬЮ

Красноперова Ю. В., Тарасенко В. В., Саварцева Н. В.

ФГБОУ ВПО «Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет», Комсомольск-на-Амуре, Россия (681000, Комсомольск-на-Амуре, ул. Кирова, д. 17, корп. 2), e-mail: pona77@mail.ru

В работе рассматривается понятие стратегического взаимодействия коммуникаторов в таком диалогическом типе дискурса, как интервью. Описываются две основные установки участников интервью, а именно – установка на кооперацию и конфликт, которые определяют выбор тактики ведения разговора, а также тип коммуникативного поведения интервьюера и интервьюируемого. Приводятся точки зрения зарубежных и отечественных ученых на природу конфликта и способах управления им. Высказывается предположение об особенностях проявления конфликта в интервью как институциональном типе дискурса, что отражается на лингвистическом уровне. Выделяются стратегии сближения и стратегии дистанцирования, выбор которых обусловлен наличием установки на сближение или дистанцирование во взглядах и позициях коммуникантов по обсуждаемым темам.

Ключевые слова: прагматика, дискурс, интервью, стратегическое взаимодействие, кооперация, конфликт, стратегия, тактика, стратегия сближения, стратегия дистанцирования.

COOPERATION AND CONFLICT AS POSSIBLE WAYS OF INTERACTION DEVELOPMENT IN THE COURSE OF INTERVIEW

Krasnoperova Y. V., Tarasenko V. V., Savartseva N. V.

Amur State University of Humanities and Pedagogy, Komsomolsk-na-Amur, Russia (681000, Komsomolsk-na-Amur, Russia, 17/2 Kirova Str.), e-mail: : pona77@mail.ru

The paper deals with the notion of strategic interaction of communicants in such a dialogical type of discourse as an interview. It describes the two main participants' interaction policies in the interview, i.e. cooperation and conflict that determine the choice of conversation tactics, and the type of communicative behavior of the interviewer and the interviewee. We present the point of view of foreign and domestic scientists on the nature of the conflict and how to manage it. The assumption is expressed about the peculiarities of manifestation of conflict in an interview as the institutional type of discourse, which is reflected on the linguistic level. Strategy of rapprochement and distancing strategy are differentiated, the choice of which is due to the presence of rapprochement or distancing policy concerning the views and positions on the topics discussed by communicants.

Keywords: pragmatics, discourse, interview, strategic interaction, cooperation, conflict, strategy, tactics, rapprochement strategy, distancing strategy.

Понятие стратегии, заимствованное прагматикой из военного искусства, во главу угла ставит не *кооперацию*, а *победу* (которая понимается как результативное воздействие на слушателя, как трансформация его модели мира в желательном для говорящего направлении). Поэтому, кроме принципа Кооперации, можно говорить о принципе Некооперации, базирующемся на приоритете интересов говорящего над интересами слушающего (хотя стратегически важно «вычислить» интересы последнего и учитывать в речевых тактиках). Это заставляет считать исходной точкой в анализе речевых стратегий коммуникативную цель говорящего.

Одним из важных параметров в модели дискурсивной стратегии является установка на кооперацию либо отсутствие данной установки. Этот параметр может лечь в основу

классификации стратегий на два типа: *кооперативных и некооперативных (конфронтационных)*.

Гамперц выделяет два основных типа дискурсивных стратегий, а именно оппозицию *мирных и агрессивных стратегий*. Подчеркивается, что эти стратегии определяют значительную часть повседневного общения. Таким образом, по Гамперцу, дискурсивные стратегии можно считать фундаментальным принципом человеческой самоорганизации, направленной как на конкуренцию, так и на сотрудничество. Благодаря этому из хаоса неорганизованных человеческих взаимоотношений происходит создание порядка [16].

У. Лабов и Д. Феншел принимают во внимание желание говорящего либо смягчить свою речь, избегая наносить собеседнику оскорбление, либо, наоборот, нагнетать напряжение в общении. Таким образом, выделяются две базовые интерактивные стратегии – *умиротворения (mitigation) и раздражения (aggravation)* [цит. по: 9, с.56].

Такие общестратегические разграничения, как противопоставление *кооперативного и конфликтного взаимодействия*, упоминаются также в других работах отечественных лингвистов [12; 10; 8]. При данных видах взаимодействия основное внимание уделяется приоритету одного из двух принципов – сотрудничества или конфронтации.

Большинство авторов, изучающих механизмы речевого общения, исходят из посылки, что стандартным является случай, когда все участники коммуникации идут навстречу друг другу в соответствии с принципом Кооперации. Между тем реальные ситуации общения убеждают нас в том, что эти оптимистические установки являются, по крайней мере, преувеличением. Одной из отличительных черт коммуникативных правил является их постоянное нарушение. Люди не только заинтересованно выслушивают друг друга и стремятся к сотрудничеству, но и противостоят друг другу (во мнениях, оценках, взглядах). Известно, что не все виды общения одинаково кооперативны; так, задавая вопросы, не всегда предполагают полное и бескорыстное стремление партнеров по общению к релевантности высказываний, к ясности, полноте и т.п. По мнению некоторых лингвистов, общение, основанное на сотрудничестве, скорее представляет собой «идеальный образ поведенческого стереотипа, чем отражает реальное положение вещей» [2, с.31].

Р. Я. Шапиро также указывает на преобладание случаев, когда «все постулированные Г. П. Грайсом принципы оказываются несостоятельными и подчас обращаются в свою противоположность» [13, с.125]. Таким образом, в самом общем виде причиной коммуникативного конфликта является противоречие коммуникативных целей адресанта и адресата. Однако даже наличие общей цели не предполагает полного единомыслия.

Речевое общение является динамичным процессом. Для того чтобы знать, какой вклад в разговор будет уместным, коммуниканты на всех этапах ведения разговора должны быть

одинаково хорошо осведомлены о целях друг друга, а это маловероятно [4, с.303]. К тому же восприятие ситуации каждым человеком отличается субъективностью, поэтому возможны случаи, при которых каждый из коммуникантов в своем понимании следует Принципу Кооперации.

Таким образом, большинство ученых сходятся во мнении о том, что случаи конфронтации в речевом диалогическом общении неизбежны, и именно они являются лингвистически и психологически интересными.

В современной лингвистической литературе *конфликт* определяется как тип общения, в основе которого лежат реальные или иллюзорные, объективные или субъективные и в различной степени осознаваемые противоречия в целях общающихся личностей при попытках их разрешения на фоне острых эмоциональных состояний. Источником коммуникативного конфликта, так или иначе, оказываются люди, действующие субъекты, потому что именно они запускают процесс коммуникации.

В литературе по конфликтологии конфликты оцениваются с противоположных позиций. С одной стороны, конфликт рассматривается как способ развития объекта, его самодвижения; в этом случае конфликтное состояние оказывается показателем жизнеспособности объекта и оценивается как необходимое и желательное, а основная цель его изучения состоит в поиске способов поведения в конфликтной ситуации. Эта традиция восходит к Аристотелю и поддерживается многими исследователями. Рассматривая роль социальных конфликтов, О. Н. Громова отмечает, что «для реального мира необходимо пересечение различных взглядов, конфликтов, изменений. Именно конфликт и изменения дают людям свободу, без них свобода невозможна» [3, с.27]. Согласно точке зрения Ю. Л. Макара, конфликт – это базисный феномен, который лежит в основе функционирования общества [7].

С другой стороны, конфликт понимается как противоречие, которое возникает в результате несоответствующего неким закономерностям и правилам поведения или развития событий действия; следовательно, такой конфликт оценивается как недостаток, зло, отрицательное явление, а основная цель изучения конфликтного состояния состоит в его преодолении или предупреждении. Эта точка зрения преобладает и в научном и в быденном сознании [1].

В нашей работе конфликт рассматривается в самом широком его понимании как любое несоответствие ожиданиям собеседников, осознанное или подсознательное отклонение от сотрудничества. Конфликт в ходе интервью рассматривается нами не с деструктивной точки зрения, а как явление, способствующее более динамичному естественному взаимодействию партнеров по общению, являющееся следствием большей импровизации, предполагающей локальное управление интервью, что сближает его с

персональным разговором, и требующее выбора линии стратегического поведения как интервьюера, так и интервьюируемого, направленного на урегулирование отношений.

Принимая во внимание тот факт, что интервью представляет собой особого рода коммуникативное событие, функционирующее в массово-информационном типе институционального дискурса, что предполагает существование определенных поведенческих норм, случаи проявления конфликта в интервью имеют ряд особенностей по сравнению с разговорным диалогом. Основное отличие институционального разговора (интервью) от бытового состоит в наличии меньшей доли открытого конфликта, сопровождающегося агрессивностью одного (или обоих) коммуникантов (хотя подобные случаи не исключаются полностью). Это объясняется тем, что подобное поведение зачастую ведет к полному прекращению диалогического взаимодействия, что в случае интервью вряд ли можно считать результативным. Однако, как уже отмечалось выше, случаи некооперативного диалогического взаимодействия в современном интервью встречаются довольно часто, но они имеют более «сдержанный» характер. В большинстве примеров конфликтные моменты не получают явного (эксплицитного) развития благодаря профессиональному опыту журналиста, позволяющему распознать угрозу конфликта на стадии его зарождения и скорректировать направление развития интеракции с помощью коммуникативных ходов.

Кооперативное или конфликтное поведение участников интервью объясняется наличием установки на сближение или дистанцирование во взглядах и позициях по обсуждаемым темам, в связи с чем, целесообразно говорить о двух основных дискурсивных стратегиях участников интервью: *стратегии сближения и стратегии дистанцирования*. Наблюдение за реальными интервью позволяет говорить о довольно небольшом количестве примеров диалогического взаимодействия на основе полного совпадения стратегий интервьюера и интервьюируемого. В большинстве изученных нами примеров наблюдается частичное или полное несовпадение основных стратегических целей коммуникантов, что отражается на характере взаимодействия и объясняет существование большого количества вариантов развития интеракции с различной долей кооперативного и конфликтного поведения обоих коммуникантов в рамках преобладающей стратегии.

Важно отметить, что установка на конфликтное коммуникативное поведение, лежащая в основе стратегии дистанцирования, как и установка на кооперацию, определяющая выбор стратегии сближения, обнаруживается через категорию вежливости. Вежливость помогает поддерживать социальное равновесие и дружественные отношения [18, с.82], делает возможной коммуникацию при потенциальной напряженности между сторонами [14, с.1].

Одна из известных формулировок Принципа Вежливости принадлежит Дж. Личу, которая звучит следующим образом: «Своди к минимуму при прочих разных условиях выражение невежливых мнений и суждений» [18, с.81]. Этот принцип состоит из шести постулатов: такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии. Постулаты имеют две формулировки: для вежливых и невежливых иллокуций. Принцип Вежливости способствует их усилению или смягчению.

Альтернативная теория вежливости была разработана П. Браун и С. Левинсоном (1987), в основе которой лежит понятие рациональной модели Человека, который имеет «лицо», выражающее самоуважение личности. Само это понятие было заимствовано из работы Э. Гофмана [15], но в трактовке этих ученых оно получило два аспекта: позитивное лицо и негативное лицо. С позитивным лицом связана потребность в получении одобрения от других людей, а с негативным – потребность сохранять личную свободу и автономность. Важным для рассматриваемой теории вежливости является понятие ликоущемляющего акта (ЛА) (face-threatening act).

Как отмечает А.-Х. Юкер, понятие «позитивного лица» имеет особое значение для журналистского интервью. Для многих интервьюируемых поддержание и усиление своего позитивного лица с помощью интервью является средством политического или финансового выживания [17, с.71].

Понятие «негативного лица», с другой стороны, играет в данном речевом жанре незначительную роль. Своим согласием на интервью интервьюируемый признает за интервьюером право задавать различные вопросы, т.е. вторгаться в личную территорию интервьюируемого, нарушая его автономность. Интервьюируемый берет на себя обязательство отвечать на любые вопросы журналиста, даже если он на самом деле не хочет делать этого или, по крайней мере, создавать видимость ответа, что является проявлением конфликта на стратегическом уровне.

П. Браун и С. Левинсон противопоставляют два типа ликоущемляющих актов: ЛА, производимые говорящим на слушающего (обвинение, критика, несогласие, неодобрение, оскорбление и др.), и ЛА, производимые говорящим на самого себя (принятие критики, упрека, обвинения, ответственности; извинение и др.).

Исследуя журналистское интервью, А.-Х. Юкер утверждает, что ЛА возникают постоянно, когда вопрос журналиста направлен на выяснение точки зрения собеседника и его мнения о других лицах, так как подобные вопросы могут нанести вред «лицу» интервьюируемого.

Утверждение о том, что многие коммуникативные акты, рассматриваемые авторами в качестве иллюстрации рассмотренных теорий вежливости, являются идентичными (ср.,

напр., «любой разумный агент стремится избежать ... ликоущемляющих актов» [14, с.73] и «минимизируй выражение невежливых мнений и максимизируй выражение вежливых суждений» [18, с.81]), позволяют А.-Х. Юкеру, используя основные положения теорий, выделить 13 тактик, или ликоущемляющих актов, характерных для news interviews. Данные стратегии включают предложение адресату: 1) сделать что-либо; 2) определить свое отношение к чему-либо; 3) подтвердить свое мнение о чем-либо при том, что в данной аудитории такой образ мыслей будет осужден; 4) осознать расхождение между мнением, высказанным интервьюером, и его действиями; 5) между высказанным мнением и реальным положением дел; 6) признать тот факт, что основание для совершения действия предосудительно; 7) согласиться с тем, что само действие предосудительно; 8) подтвердить, что действие совершено при том, что оно оценивается отрицательно; 9) взять на себя ответственность за совершенное действие при том, что оно оценивается отрицательно; 10) оправдать совершенное действие; 11) предпринять действия, направленные на изменения некоторого положения вещей, явившегося результатом деятельности интервьюируемого; 12) согласиться с тем, что общественное лицо человека, связанного с интервьюируемым, запятнано; 13) согласиться с тем, что общественное лицо самого интервьюируемого запятнано [17, с.67-78 [перевод – 5, с.83].

Подводя краткий итог всему вышесказанному, следует отметить, что наряду с существованием исходной установки/цели, с которой участники интервью вступают во взаимодействие и которая обуславливает выбор одной из основных дискурсивных стратегий, дальнейшее развитие хода интервью во многом зависит от способности коммуникантов учитывать возможные варианты интерпретации реплик собеседником в выборе локальных коммуникативных ходов.

В реальном интервью использование того или иного высказывания определяется не автоматически воздействием абстрактных правил, а решается в каждом конкретном случае автором реплики. Решающую роль здесь играет стратегия говорящего, которая определяет речевое и неречевое поведение участников общения на каждом конкретном этапе интеракции. Сложность речевого жанра интервью как диалогического дискурса состоит в том, что в нем участвуют два собеседника, и каждый раз в нем сталкиваются соответственно две стратегии, и более того – две программы дискурса, два «возможных альтернативных мира» [11, с.44]. Иными словами, анализ дискурсивных стратегий и тактик их реализации в интервью необходимо осуществлять в рамках интерактивного подхода.

Список литературы

1. Горбаневский М. В. Язык конфликта / М.В. Горбаневский. – ГЛЭДИС, 2002. – <http://www.expertizu.narod.ru/magazine.htm> (дата обращения: 11.04.2014).
2. Готлиб Н. В. Типы социальной ситуации и «право» говорящего на антисоциальное речевое поведение / Н. В. Готлиб // Язык в эпоху знаковой культуры. Тезисы докладов междунар. научн. кофр. – Иркутск: ИГПИИЯ, 1996. – С. 31–33.
3. Громова О. Н. Конфликтология / О. Н. Громова. – М.: Прогресс, 1998. – 281 с.
4. Демьянков В. З. Доминирующие лингвистические теории в конце XX века / В. З. Демьянков, Ю. С. Степанов // Язык и наука конца 20 века. – М.: Рос. гос. гум. ун-т, 1995. – С. 239–320.
5. Карасик В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В. И. Карасик. – М.: Гнозис, 2004. – 390 с.
6. Краснопёрова Ю. В. Реализация интерактивного аспекта поведения в интервью: статусно-ролевые и психологические аспекты / Ю. В. Краснопёрова, В. В. Тарасенко // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 2; URL: www.science-education.ru/116-12626 (дата обращения: 07.04.2014).
7. Макар Ю. Л. Конфликт – это нормально. Эффективное решение конфликтов / Л.М. Макар. – М., 1997. – <http://psyfactor.org/conflict2.htm> (дата обращения: 11.04.2015)
8. Плотникова С. Н. Сотрудничество и конфликт в беседе: анализ интерактивных стратегий: Учебное пособие / С. Н. Плотникова. – Иркутск: ИГЛУ, 1998. – 48 с.
9. Плотникова С. Н. Неискренний дискурс (в когнитивном и структурно-функциональном аспектах) / С. Н. Плотникова. – Иркутск: ИГЛУ, 2000. – 244 с.
10. Сергеев В. М. Когнитивные методы в социальных исследованиях / В. М. Сергеев // Язык и моделирование социального взаимодействия. – М.: Прогресс, 1987. – С. 5 – 12.
11. Степанов Ю. С. Альтернативный мир, Дискурс, Факт и принцип Причинности / Ю. С. Степанов // Язык и наука конца 20 века. – М.: Ин-т языкознания РАН, 1995. – С. 35–73.
12. Тарасова И. П. Речевое общение, толкуемое с юмором, но всерьез: Пособие по самообразованию / И. П. Тарасова. – М.: Высшая школа, 1992. – 173 с.
13. Шапиро Р. Я. Разговор на равных / Р. Я. Шапиро // Личностные аспекты языкового общения: Межвуз. сб. науч. тр. – Калинин: КГУ, 1989. – С. 125–129.
14. Brown P. Politeness: Some Universals in Language Usage / G. Brown, S. Levinson. – Cambridge: Cambridge University Press, 1987. – 345 p.
15. Goffman E. On Face Work / E. Goffman // Interaction Ritual. – New York: Anchor Books, 1967. – P. 5–46.

16. Gumperz J. *Discourse Strategies* / J. Gumperz. – Cambridge: Cambridge University Press, 1982. – 225 p.
17. Jucker A.-H. *News Interviews: A Pragmalinguistic Analysis* / A.-H. Jucker. – Amsterdam: Benjamins, 1986. – 195 p.
18. Leech G. *Principles of Pragmatics* / G. Leech. – London: Londman, 1983. – 321 p.

Рецензенты:

Бузуев О. А., д.фил.н., профессор, заведующий кафедрой русского языка и литературы, ФГБОУ ВПО «Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет», г. Комсомольск-на-Амуре;

Лившиц Р. Л., д.ф.н., профессор кафедры философии и социально-политических дисциплин, ФГБОУ ВПО «Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет», г. Комсомольск-на-Амуре.