

КОММУНИКАТИВНЫЕ ТАКТИКИ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

В статье рассматриваются коммуникативные тактики извинения и оправдания, которые используются на разных стадиях протекания конфликта. Исследуемые тактики выполняют важную социальную функцию: сохранение или восстановление гармонии в межличностных отношениях. Успешность тактик зависит от характера взаимоотношений коммуникантов, их социальных ролей, обстановки общения.

Ключевые слова: коммуникация, тактика, конфликт, коммуникант, межличностные отношения.

Конфликт является неотъемлемой составляющей речевого взаимодействия людей. В процессе коммуникации нередко происходит столкновение интересов, целей и взглядов двух взаимодействующих сторон. В условиях отсутствия согласия между коммуникантами поведение одного из них вступает в противоречие с поведением другого, из-за чего происходит назревание конфликтной ситуации.

Конфликт можно рассматривать как отсутствие согласия между двумя и более сторонами, и как ситуацию, при которой поведение одной стороны вступает в противоречие с интересами другой. Причины конфликта разнообразны: противоречие целей, интересов, поведения говорящих; противоречие между их ожиданиями и поступками; недоразумения, логические ошибки и различные семантические трудности в процессе коммуникации; недостаток и некачественность информации.

Для избежания либо урегулирования конфликтных ситуаций коммуниканты делают выбор в пользу определенной стратегии, т. е. определенного речевого поведения, которое может меняться в зависимости от сложившейся ситуации, при этом поставленная цель и задачи не меняются. В свою очередь, коммуникативная стратегия – это часть коммуникативного поведения или коммуникативного взаимодействия, в которой серия различных вербальных и невербальных средств используется для достижения определенной коммуникативной цели [1].

Если стратегия – это общий план поведения, который может включать и отступление от цели в отдельных шагах, то коммуникативная тактика рассматривается как совокупность практических ходов в процессе речевого взаимодействия. Тактику нужно выбирать с расчетом всех компонентов возникшей речевой ситуации: с всесторонним учетом личности и положения собеседника, его мнения о вас и отношения к вам, с учетом сложившейся обстановки.

Для предотвращения либо урегулирования конфликтной ситуации коммуниканты прибегают к тактикам извинения и оправдания, которые являются одними из наиболее важных для человеческих отношений речевыми актами, т. к. представляют собой попытку восстановить коммуникативное равновесие и сохранить гармонию в межличностных отношениях.

В конфликтной ситуации коммуникант для достижения поставленной цели может использовать различные тактики, выбор которых зависит от его психологической установки, т. к. адресант может осознавать или не осознавать свою вину, или осознавать её, но не проявлять готовности принести извинения. Возможна разная реакция адресата на принесенные извинения: они могут быть приняты или отвергнуты, что влияет на используемые адресантом тактики.

В зависимости от установки адресанта выделяются следующие тактики извинения и оправдания:

- направленные на сглаживание или минимизацию вины:
 - 1) ссылка на смягчающие обстоятельства;
 - 2) субъективная интенсификация вины самим говорящим;
 - 3) признание собственной ответственности и вины;
 - 4) ссылка на уважительные причины;
 - 5) ссылка на личные качества адресанта;
 - 6) ссылка на ненамеренность действия;

7) ссылка на добрые намерения;

- направленные на отрицание или игнорирование вины [2; 3].

О. С. Иссерс [1] выделяет кооперативные и некооперативные коммуникативные тактики. Первый класс тактик можно отнести к кооперативным, поскольку у коммуниканта имеется установка на сотрудничество, на сохранение гармоничных отношений. Второй класс относится к некооперативным тактикам.

Стратегический замысел определяет способ реализации тактики: только извиниться или оправдаться, извиниться и оправдаться одновременно. В результате возникают чистые и комбинированные тактики.

Примененные тактики могут вызвать разную реакцию адресата: положительную – принятие извинения/оправдания; отрицательную – неприятие извинения/оправдания.

Адресант, придерживающийся кооперативной линии поведения, прибегает к тактикам извинения и оправдания, которые направлены на сглаживание или минимизацию вины, при этом он ссылается на смягчающие обстоятельства.

1) *Quand Lauren s'éveilla, vers dix heures, il dormait encore d'un sommeil profond. «Mince,» hurla-t-elle; elle s'assit près du lit et le secoua vivement. «Réveillez-vous, il est très tard.» Il se retourna et maugréa.*

- *Carol-Ann, pas si fort.*

- *Gracieux, très gracieux, on se réveille, ce n'est pas Carol-Ann, il est dix heures cinq.*

Arthur ouvrit d'abord les yeux doucement, puis les écarquilla d'un coup et s'assit brutalement sur son lit.

- *La comparaison est décevante? demanda-t-elle.*

- *Vous êtes là, ce n'était pas un rêve?*

- *Vous auriez pu l'éviter celle-là, elle était attendue. Vous devriez vous dépêcher, il est dix heures bien passées.*

- *Quoi? cria-t-il à son tour, vous devriez me réveiller.*

- *Je ne suis pas sourde, Carol-Ann l'était?*

- *Je suis désolée, je me suis endormie, cela ne m'était pas arrivé depuis l'hôpital, j'espérais fêter cela avec vous mais je vois que vous n'êtes pas d'humeur, allez vous préparer.*

- *Dites, ce n'est pas la peine d'avoir ce ton persifleur, vous avez bousillé ma nuit et maintenant vous enchaînez avec la matinée, alors s'il vous plaît, hein!*

- *Vous êtes terriblement gracieux le matin, je vous aime mieux quand vous dormez.*

- *Vous me faites une scène, là?*

- *Ne rêvez pas, et allez vous habiller, ça va être encore de ma faute.*

- *Bien sûr que c'est de votre faute et vous seriez bien aimable de sortir parce que je suis à poil sous ma couette.*

- *Vous êtes pudique maintenant?*

Il la pria de le dispenser d'une scène de ménage dès son réveil et eut le propos malheureux d'achever sa phrase par un «parce que sinon ...»

«Sinon, c'est souvent un mot de trop!» répondit-elle du tac au tac. D'un ton acide elle lui souhaita une bonne journée et disparut subitement. Arthur regarda tout autour de lui, hésita quelques instants, puis appela: «Lauren? Ça suffit, je sais que vous êtes là. Mais vous avez vraiment mauvais caractère. Allez, sortez, c'est stupide.» (M. Levy).

В функции конфликтогенного языкового средства выступает упрек в ответ на дерзкое поведение Лоран и тот факт, что она забыла разбудить Артура. Это и явилось главной причиной возникновения конфликта. Речеповеденческий конфликт обнаруживает себя в разладе между ожиданием и поступком, кроме того, коммуниканты изначально занимают достаточно агрессивные позиции: *Je ne suis pas sourde, Carol-Ann l'était? Vous avez bousillé ma nuit et maintenant vous enchaînez avec la matinée, alors s'il vous plaît, hein!*

Лоран прибегает к комбинированной тактике, использует оправдание *je me suis endormie, cela ne m'était pas arrivé depuis l'hôpital* 'Я заснул, со мной такого не было со времен больницы' вслед за стандартной формулой извинения *Je suis désolée* 'Мне жаль'.

Цель комбинированной тактики – предотвратить назревающий конфликт. Однако затем она продолжает *j'espérais fêter cela avec vous mais je vois que vous n'êtes pas d'humeur* 'я надеялся отпраздновать с вами, но вижу, что вы не в настроении', что ведет к коммуникативной неудаче, к игнорированию извинения Лоран. Ответ Артура *Dites, ce n'est pas la peine d'avoir ce ton persifleur, vous avez bousillé ma nuit et maintenant vous enchaînez avec la matinée, alors s'il vous plaît, hein!* 'Скажите, вам не обязательно говорить таким насмешливым тоном, вы испортили мне ночь, а теперь продолжаете это утром, так что пожалуйста, а!' показывает, что извинения Лоран не только не приняты, но и привели к коммуникативной неудаче. Лоран неправильно выбрала тактические ходы, что обрекает на неудачу всю стратегическую установку. Пытаясь урегулировать конфликт, она прибегает к комбинированной тактике, включающей извинение и оправдание *Je suis désolée, je me suis endormie, cela ne m'était pas arrivé depuis l'hôpital*, однако вся стратегия, направленная на сглаживание деликта, оказывается неудачной. Вслед за оправданием следует неуместная шутка *J'espérais fêter cela avec vous mais je vois que vous n'êtes pas d'humeur*, что и явилось отрицательным фактором в данной коммуникативной ситуации. Создается очаг напряжения – Лоран переходит к тактике отрицания вины *Ça va être encore de ma faute* 'Это снова будет моя вина', а Артур продолжает придерживаться тактики обвинения *Bien sûr que c'est de votre faute* 'Конечно, это по вашей вине'.

В дальнейшем развитии событий обнаруживается усложнение конфликтной ситуации, т. к. ни один из коммуникантов не проявляет готовности скорректировать свои действия. В итоге конфликт остается неразрешенным.

Тактика извинения может быть использована для усиления вины самим говорящим.

2) *Seul dans son bureau, Arthur fixa Lauren du regard.*

- *Je voudrais m'excuser pour ce matin, j'ai été difficile.*

- *C'est moi, j'étais d'une humeur exécrationnelle.*

- *Ne passons pas la matinée à excuser l'un l'autre, j'avais envie de vous parler.*

- *Je vous crée plein de problèmes, je suis vraiment désolée.*

- *Non, ne le soyez pas. Finalement, je n'ai pas fait cela depuis très longtemps.*

- *Quoi ça?*

- *L'école buissonnière. Toute une journée avec Monsieur Buisson!* (M. Levy).

Ситуация 2) является продолжением первой конфликтной ситуации. Лоран приходит на работу к Артуру, чтобы уладить произошедший утром конфликт. Фактор времени сыграл важную роль в нормализации эмоционального состояния

коммуникантов, намерения обоих участников конфликта совпадают. Лоран приносит извинения, используя глагол *vouloir* 'хотеть' в условном наклонении (Conditionnel), что подчеркивает важность извинения за большой, с точки зрения говорящего, проступок *Je voudrais m'excuser pour ce matin, j'ai été difficile* 'Я хотел бы извиниться за то, что произошло этим утром, я был невыносим'. Тактика извинения сопровождается интенсификацией вины говорящего *j'ai été difficile*.

Артур проявляет готовность к сотрудничеству и берет вину на себя *C'est moi, j'étais d'une humeur exécrationnelle* 'Я был в ужасном настроении', при этом он усугубляет свою вину с целью ее минимизации. Однако Лоран продолжает придерживаться тактики субъективной интенсификации вины *Je vous crée plein de problèmes* 'Я вам создаю кучу проблем' и сопровождает ее тактикой извинения, усиленной наречием *vraiment, je suis vraiment désolée*. Артур, отрицая важность деликта и даже выделяя его положительные стороны, прибегает к тактике минимизации вины собеседника *Non, ne le soyez pas. Finalement, je n'ai pas fait cela depuis très longtemps*.

Тактика извинения, целью которой было урегулирование конфликта, достигла желаемого эффекта. Лоран получила вербальное одобрение Артура. Исход конфликта зависит от многих факторов: эмоционального состояния коммуникантов, времени и места применяемой тактики гендерной принадлежности (воспитанный мужчина, как правило, уступает женщине и принимает вину на себя).

Чтобы урегулировать конфликт, коммуникант может использовать тактику, направленную на признание собственной ответственности и вины.

3) ***-Bon, ben, c'était pour m'excuser quoi ... Enfin, pour vous les demander ...***

- Me demander quoi, mon gars?

- Ben, des excuses ...

- Je t'ai déjà pardonné, va ... Tu ne les pensais pas tes paroles, je le sais bien, mais y faut que tu fasses attention quand même ... Tu sais, faut en prendre soin des gens qui sont corrects avec toi ... Tu le verras en vieillissant que tu n'en croiseras pas tant que ça ...

-Vous savez, j'ai réfléchi à ce que vous m'avez dit hier et même si ça m'arrache la bouche de vous le dire, je sais bien que c'est vous qui avez raison ...

- Bien sûr que j'ai raison ... Je les connais bien les vieux, j'en vois toute la journée par ici ... (A. Gavalda).

Диалог происходит между коммуникантом-1 (*tu* – молодой человек) и коммуникантом-2 (*vous* – соседка). Личные местоимения *tu* и *vous* указывают на неравный статус говорящих, в данной ситуации на возраст. Младший по возрасту коммуникант (*tu* – молодой человек) приносит извинения старшему по возрасту *Bon, ben, c'était pour m'excuser quoi ... Enfin, pour vous les demander ...* с целью урегулировать произошедший несколько дней назад конфликт. В силу преклонного возраста матери коммуниканта-1 (молодого человека) ей необходим ежедневный уход и забота. Однако сын живет в другом городе и не может ей это обеспечить. Поэтому он обращается с просьбой о помощи к соседке и подруге матери (коммуниканту-2), которая настаивает на определении женщины в дом престарелых, т. к. в силу занятости не может ухаживать за подругой. Отказ коммуниканта-2 (*vous* – соседка) возмущает парня и между ними разгорается конфликт. Необходимо отметить, что речь идет о дистанционном межличностном общении, т. к. он происходит по телефону. Таким образом, конфликт возник из-за противоречия ожиданий и поступков говорящих.

Фактор времени играет положительную роль в данной ситуации: коммуникант-1 осознал вину и проявляет готовность ее исправить. Однако, несмотря на это, ему сложно принести извинения пострадавшей стороне: *Bon, ben, c'était pour m'excuser quoi ... Enfin, pour vous les demander ...*, о чем свидетельствует просторечная форма наречия *bien* → *ben*. Использование *ben* вместе с *bon* в начале высказывания выражает смущение коммуниканта, а также дает ему время для того, чтобы решиться на следующее высказывание. Затем происходит замена *les excuses* 'извинения' на местоимение *les* 'их', т. е. вместо *pour vous demander les excuses* 'попросить у вас прощения' коммуникант-1 говорит *pour vous les demander*, что свидетельствует о нежелании говорящего повторять извинение и о его смущении. Высказывание вызывает недоумение коммуниканта-2 (соседка): *Me demander quoi, mon gars?* 'Попросить у меня что, мой мальчик?', что вынуждает коммуниканта-1 употребить слово *des excuses*, сопровождаемого наречием *ben*. Последующие реплики женщины *Je t'ai déjà pardonné, va ... Tu ne les pensais pas tes paroles, je le sais bien, mais y faut que tu fasses attention quand même ...* 'Я тебя уже простила, иди... Ты этого не имел в виду, я это знаю, но нужно быть внимательным, тем не менее', из которых видно, что она прощает и оправдывает коммуниканта-1, сопровождаются многоточиями, которые также указывают на её смущение. Подобная реакция коммуниканта-2 ободряет молодого человека, и он полностью признает свою вину: *Vous savez, j'ai réfléchi à ce que vous m'avez dit hier et même si ça m'arrache la bouche de vous le dire, je sais bien que c'est vous qui avez raison ...* 'Знаете, я думал о том, что вы мне вчера сказали, и хотя мне не терпится это вам сказать, я знаю, что вы правы'.

Таким образом, признание собственной ответственности и вины коммуникантом-1, а также кооперирующая линия поведения обоих коммуникантов, способствовали урегулированию конфликта и восстановлению межличностных отношений.

Тактика извинения может содержать ссылки на уважительные причины, что способствует минимизации вины.

4) - *Philibert ...*

- *Pardon?*

- *Écoute ... euh ... Je m'excuse pour tout à l'heure, je ... J'ai des galères en ce moment, et je suis à cran, tu vois ... En plus, j'suis crevé ...*

- *C'est sans importance ...*

- *Si, c'est important.*

- *Ce qui est important, vois-tu, c'est de dire «excuse-moi» et pas «je m'excuse». Tu ne peux pas t'excuser tout seul, linguistiquement ce n'est pas correct ...* (A. Gavalda).

Ситуации 4) предшествует конфликт между коммуникантом-1 (сосед) и коммуникантом-2 (*Philibert*), в результате которого коммуникант-1 оскорбил своего соседа по квартире (*Philibert*). Конфликт и его урегулирование оторваны друг от друга во времени, что способствует осознанию вины и попытке её исправить. Коммуникант-1 (сосед) приносит извинения в развернутой форме *Écoute ... euh ... Je m'excuse pour tout à l'heure, je ...* 'Послушай ... э ... я прошу прощения за ранее сказанное, я ...', формулировка которого свидетельствует о волнении и смущении адресанта. Извинению предшествует глагол *écouter* 'слушать' в повелительном наклонении, за которым следует междометие *euh*, выражающее

нерешительность говорящего. Тактика извинения сопровождается тактикой оправдания *J'ai des galères en ce moment, et je suis à cran, tu vois ... En plus, j'suis crevé ...* 'У меня сейчас тяжелые времена, и я на грани, понимаете ... Кроме того, я вымотан', в которой говорящий, с целью минимизировать свою вину, ссылается на тяжелое физическое и эмоциональное состояние. Использование двух тактик (извинения и оправдания), выражение тактики извинения в достаточно сложной форме, которая соответствует тяжести конфликта и статусу партнеров (равный – равный), позволяет коммуниканту-1 (сосед) урегулировать конфликт. Коммуникант-2 (*Philibert*) проявляет стремление к сотрудничеству и отвечает на извинения в снисходительной форме *C'est sans importance ...* 'Это неважно'. Ответная реплика *Si, c'est important* 'Нет, это важно' подчеркивает вину и её осознание коммуникантом-1 (сосед). Коммуникант-2 (*Philibert*), стремясь завершить разговор, переводит его на другую, лингвистическую тему *Ce qui est important, vois-tu, c'est de dire «excuse-moi» et pas «je m'excuse».* *Tu ne peux pas t'excuser tout seul, linguistiquement ce n'est pas correct ...* 'Как видишь, важно сказать «извини меня», а не «извиняюсь». Ты не можешь извинить сам себя, с лингвистической точки зрения это неправильно ...'.

Тактики извинения и оправдания могут содержать ссылки на личные качества адресанта или адресата.

5) *La vieille dame piqua du nez.*

- *Oh ma pauvre Mémé ... Mais quelle merde tout ça ... Quelle merde ...*

Elle replia sa serviette.

- *Frank?*

- *Ouais.*

- *Je te demande pardon ...*

- *Non, c'est moi. Rien ne se passe comme je voudrais. Mais c'est pas grave, je commence à avoir l'habitude depuis le temps ...* (A. Gavalda)

Разговор происходит в доме престарелых между коммуникантом-1 (*Frank* – внук) и коммуникантом-2 (*Mémé* – бабушка). *Mémé* долгое время не разговаривала с внуком, поскольку тот определил её в дом престарелых. *Frank*, пытаясь восстановить отношения с бабушкой, регулярно её навещает. Спустя долгий промежуток времени коммуникант-2 проявляет готовность вступить в диалог с внуком. Просьба о прощении с её стороны *Je te demande pardon ...* 'Извини меня' говорит о том, что она готова поддержать кооперирующую линию поведения, а также признает свою неправоту. Коммуникант-2 использует вежливую форму извинения без объяснения того, за что она просит прощение. Многоточие в конце высказывания свидетельствует о возможном намерении пояснения. В свою очередь, коммуникант-1 (внук) берет часть ответственности на себя *Non, c'est moi* 'Нет, это я', ссылаясь при этом на невезение и преследующие его неудачи *Rien ne se passe comme je voudrais. Mais c'est pas grave, je commence à avoir l'habitude depuis le temps ...* 'Ничего не получается так, как хотелось бы. Но это нормально, я уже начинаю привыкать к этому'. Представленное оправдание указывает на то, что *Frank* не несет за это ответственность. Использование тактики извинения коммуникантом-2 (*Mémé*) и тактики оправдания коммуникантом-1 (*Frank*) вносит одинаковый вклад в восстановление гармонии в межличностных отношениях.

Тактика извинения может быть направлена на минимизацию вины со ссылкой на ненамеренность действия.

6) *Elle avait déjà bu la moitié de la bouteille et venait d'enclencher le deuxième disque quand on ralluma la lumière.*

- *Ben t'es là, toi?*

- ...

- *T'es pas chez toi?*

- *Là-haut?*

- *Non, chez tes parents ...*

- *Ben non, tu vois ...*

- *T'as bossé aujourd'hui?*

- *Oui.*

- ***Ah ben excuse, hein, excuse ... Je croyais qu'y avait personne ...***

- *Y a pas de mal ... (A. Gavalda).*

Коммуникант -1 (*je* – сосед) понимает, что нарушил покой коммуниканта-2 (*Elle* – соседка) и приносит ей извинения *Ah ben excuse, hein, excuse ...* ‘Э, прости, прости’. Междометия *ah, ben, hein*, повторение глагола в повелительном наклонении *excuse* ‘прости’, многоточие в конце предложения отражают растерянность говорящего, а следующее за извинением оправдание *Je croyais qu'y avait personne ...* ‘Я думал, что никого нет’ доказывает ненамеренность причинения ущерба. В силу малозначительного проступка и равного статуса партнеров коммуникации употребление стандартной формы извинения (глагол *excuser* в повелительном наклонении) оказывается достаточным для предотвращения конфликтной ситуации.

Тактики извинения и оправдания могут быть направлены на минимизацию вины со ссылкой на добрые намерения.

7) - *Cloé?*

- *Oui.*

- ***Je voudrais que tu manges ... Excuse-moi de te parler comme Suzanne mais tu n'as rien mangé depuis hier ...***

- *Je n'y arrive pas. (A. Gavalda).*

Разговор происходит между *Cloé* (невестка) и коммуникантом-1 (*Je* – свекор). *Cloé* приехала в загородный дом родителей мужа, после того, как тот бросил её и детей. Она находится в тяжелой депрессии и отказывается от еды. Коммуникант-1 (*Je* – свекор) зовет её к столу *Je voudrais que tu manges ...* ‘Я хотел бы, чтобы ты поела’, но, не получив ответа, понимает, что не следует вторгаться в личное пространство собеседника (*Cloé*). Будучи выше по возрастному статусу, коммуникант-1 (свекор) использует повелительную форму глагола *excuser* во втором лице единственного числа. Вслед за извинением идет уточнение в форме инфинитива *de te parler comme Suzanne*, который уточняет причину извинения.

За тактикой извинения следует тактика оправдания *mais tu n'as rien mangé depuis hier ...* ‘но ты ничего не ела со вчерашнего дня’. Коммуникант-1, используя тактики оправдания и извинения, подчеркивает свое внимательное отношение к невестке. Однако в то же время он осознает свою вину и оправдывает вторжение в личное пространство невестки заботой о её здоровье. Потенциальной конфликтной ситуации удалось избежать, и межличностные отношения не были нарушены.

Таким образом, тактики извинения и оправдания выполняют важную социальную функцию: сохранение или восстановление гармонии в межличностных отношениях. В ситуации конфликта или потенциального конфликта чаще используются комбинированные тактики извинения и оправдания, чем чистые тактики. Выявление чистой тактики извинения и оправдания невозможно без изучения контекста их употребления, коммуникативной ситуации, личностных особенностей и эмоционального состояния её участников, статуса и межличностных отношений коммуникантов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Иссерс, О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О. С. Иссерс. – М.: Издательство ЛКИ, 2008. – 288 с.
2. Верещагин, Е. М., Костомаров, В. Г. Язык и культура / Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров. – М.: Индрик, 2005. – 1040 с.
3. Ратмайр, Р. Прагматика извинения / Р. Ратмайр. – М.: Языки славянской культуры, 2003. – 272 с.

The article examines the communicative tactics which are used at different stages of the conflict. The tactics perform an important social function: maintaining or restoring harmony in interpersonal relationships. The success of the tactics depends on the nature of the relationship between the communicants, their social roles, and the communication environment.

Keywords: communication, tactics, conflict, communicant, interpersonal relations.