

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский государственный педагогический университет»  
Институт иностранных языков  
Кафедра английской филологии и методики преподавания английского языка

**Реализация коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION в  
масс-медийном дискурсе**  
(материалы к элективному курсу)  
Магистерская диссертация

Квалификационная работа  
допущена к защите  
Зав. Кафедрой

---

дата

---

подпись

Исполнитель:  
Бородин Александр Николаевич,  
обучающийся группы ЯОА-1801z

---

подпись

Научный руководитель:  
Алифанова Ольга Георгиевна,  
к. филол. наук, доцент

---

Подпись

Екатеринбург 2020

## Содержание

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. КОММУНИКАТИВНАЯ СИТУАЦИЯ И ЕЕ МОДЕЛИ .....	6
1.1. Компоненты коммуникативной ситуации .....	6
1.2. Факторы-обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию .....	17
1.3. Причины и условия, формирующие коммуникативную ситуацию «конфликт» .....	26
1.4. Составляющие коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION .....	31
ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ .....	41
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ МОДЕЛЕЙ КОММУНИКАТИВНОЙ СИТУАЦИИ CONFLICT-RESOLUTION .....	43
2.1. Компоненты коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION .....	43
2.2. Анализ факторов обстоятельств коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION .....	52
2.3. Модели коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION .....	61
ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ .....	75
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	77
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	80
Приложение 1 .....	84
Приложение 2 .....	85
Приложение 3 .....	86
Приложение 4 .....	88

## ВВЕДЕНИЕ

Еще до того, как человек научился выражать свои мысли при помощи речи, можно было говорить о проявлении различного рода коммуникативных ситуаций. Люди того времени должны были суметь скооперироваться для выполнения поставленных перед ними задач, но не всегда данные задачи выполнялись. Таким образом, уже тогда коммуникативные ситуации могли складываться как в положительном, так и в отрицательном ключе, а акт коммуникации, пусть и невербальной, мог быть успешным или провальным. Из-за таких коммуникативных неудач возникало множество трудностей.

В современном мире, человек окружен огромным количеством информации, которую он должен передавать. С развитием речи, количество коммуникации в жизни человека заметно увеличилось, однако коммуникативный акт, при этом, до сих пор довольно часто проходит неуспешно и поставленные задачи не достигаются. Такие коммуникативные акты, часто приводят к различного рода конфликтам, от межличностных, до конфликтов, протекающих на уровне целых государств. Изучение таких неудач и способы их предотвращения становятся одной из наиболее важных тем во множестве современных наук, в том числе и лингвистике, что обуславливает **актуальность** нашего исследования.

**Объектом** исследования выступает коммуникативная ситуация CONFLICT-RESOLUTION.

**Предмет** исследования – лингвистические и экстралингвистические компоненты коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION.

**Цель** данного исследования заключается в том, чтобы рассмотреть, как реализуется коммуникативная ситуация CONFLICT-RESOLUTION, а также провести анализ моделей данной коммуникативной ситуации, что позволит в

будущем предупреждать развитие конфликтных ситуаций. Для реализации данной цели были поставлены следующие **задачи**:

- 1) Изучить понятие «коммуникативная ситуация» и ее компоненты.
- 2) Рассмотреть факторы обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию.
- 3) Рассмотреть понятие «конфликт», а также выявить причины и условия, формирующие коммуникативную ситуацию «конфликт».
- 4) Выявить составляющие коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION.
- 5) Изучить компоненты коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION.
- 6) Провести анализ факторов обстоятельств коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION.
- 7) Составить и провести анализ моделей коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION.

В данной работе используются **методы**: сплошной выборки, комплексного коммуникативного анализа, трансакционного анализа общения, метод социологического анализа коммуникативных ситуаций, метод моделирования коммуникативных ситуаций.

**Практическая значимость** данного исследования заключается в том, что анализ моделей коммуникативных ситуаций позволит нам выявить общие механизмы решения конфликта, которые можно применять в других коммуникативных ситуациях.

**Материалом исследования** послужили диалоги масс-медийного дискурса, в которых реализуется исследуемая нами коммуникативная ситуация, взятые из открытых источников.

Данная работа включает в себя: теоретическая глава, выводы по первой главе, практическая глава, выводы по второй главе, заключение, список использованной литературы, приложения.

# ГЛАВА 1. КОММУНИКАТИВНАЯ СИТУАЦИЯ И ЕЕ МОДЕЛИ

## 1.1. Компоненты коммуникативной ситуации

Коммуникация охватывает различные стороны жизни общества, социальных групп, отдельных индивидов. В современном, цифровом мире, человек окружен коммуникацией, представляющей собой имиджи, сообщения, графику, символы и т.д. Все эти составляющие формируют различного рода коммуникативные ситуации, с которыми мы сталкиваемся ежеминутно. Именно для понятия этих коммуникативных ситуаций следует рассматривать теорию коммуникации. Коммуникация представляет собой путь сообщения, форму связи, акт общения, сообщение информации, в том числе, с помощью технических средств. В лингвистике коммуникация понимается как речевая деятельность, выполняющая коммуникативную функцию языка. Сложность и многогранность понятия «коммуникация» придают ему большое количество значений в различных дисциплинах. В настоящее время, данный термин интерпретируется как:

- Средства связи любых объектов материального или духовного мира
- Общение, передача информации от человека к человеку (межличностная коммуникация)
- Передача и массовый обмен информацией в обществе с целью воздействия на него (массовая коммуникация)

Теория коммуникации – относительно новая область научного знания. Термин «коммуникация» возник в науке в XX веке. Коммуникация представляла огромный интерес ученых различных отраслей и имеет множество определений:

*«Коммуникация – это обмен информацией между сложными динамическими системами и их частями, которые в состоянии принимать информацию, накапливать и преобразовывать ее».* [Урсул 1968]

*«Коммуникация – специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания».* [Коробкова 2001]

*«Коммуникация – специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательной и трудовой деятельности».* [БЭС 2000: 556]

Исходя из данных формулировок, мы можем судить о том, что коммуникация рассматривается как способ связи.

Теория коммуникации в целом направлена на социальную коммуникацию, то есть коммуникация в обществе. В широком смысле социальная коммуникация понимается как *«осознанный или неосознанный, с намерением или без намерения процесс, в котором чувства или идеи выражаются в вербальных или невербальных сообщениях на внутриличностном, межличностном и общественном (социальном) уровнях»* [Гнатюк 2017]. Таким образом, мы можем выделить несколько моментов, содержащихся в социальной коммуникации:

- 1) Процессуальность;
- 2) Наличие определенной цели, намеренность, сознательность, или интенциональность коммуникации;
- 3) Форма (вербальные, опосредованные словом, и невербальные – без слов – знаковые средства кодирования информации);
- 4) Уровень (участники коммуникации: коммуникация с самим собой, между двумя индивидами, в больших и малых группах, коммуникация, направленная на массовую аудиторию).

Теория коммуникации берет свои истоки из пражского лингвистического кружка, из которого появилось направление функциональной лингвистики (функционализм).

Функционализм возник, как ответвление структурной лингвистики. Данное направление преимущественно рассматривало функцию языка, как средство общения. Принципом функциональной лингвистики являлось понимание языка как целенаправленной системы средств выражения. Огромное внимание уделялось процессу коммуникации. Для лучшего понимания этого явления создавались модели коммуникации. Модель коммуникации воспроизводит составные элементы и функциональные характеристики процесса коммуникации в виде схемы.

В конце 40х годов, достаточно долгое время в лингвистике функционировала слегка расширенная математическая модель, предложенная американским математиком Клодом Шенноном. Модель состоит из пяти элементов: источник информации, передатчик, канал передачи, приемник и конечная цель. Данные элементы располагаются в линейной последовательности. С течением времени данная модель постоянно пересматривалась, чтобы удовлетворить потребности различных областей исследования, связанных с другими видами коммуникации. В дальнейшем данная модель состояла из шести элементов: источник, кодирующее устройство, сообщение, канал, декодирующее устройство, приемник.

Помимо этих терминов было введено понятие шум, которое позже разделилось на такие понятия как:

Энтропия, связанная с внешними факторами, искажающими сообщение, нарушающими его целостность и возможность восприятия приемником.

Негэнтропия (отрицательная энтропия) связана с теми случаями, когда неполное или искаженное сообщение все же получено приемником, благодаря его способности распознать сообщение, несмотря на искажения и недостающую информацию.

Избыточность представляет собой повторение элементов сообщения, для предотвращения коммуникативной неудачи.

Также в данную модель было добавлено понятие обратной связи, которое позволяло сделать модель более близкой к реальной человеческой коммуникации.

Труды К. Шеннона проявились также в работах Р.О. Якобсона. В его модели появляются такие элементы как: адресат и адресант, где от первого ко второму направляется сообщение с передаваемой им информацией. Модель Р.О. Якобсона учитывает не только сам язык, но и его пользователя, а также включенного наблюдателя. Понятие контакта связано регулятивным аспектом коммуникации. Модель Р.О. Якобсона применяется в лингвистике для анализа функций языка в целом, для анализа отдельных его единиц, производства речи и текста. Данная модель также находит свое отражение в современной социолингвистике, теории коммуникации и социологии.

Свою модель Роман Осипович Якобсон описывает следующим образом: адресант посылает сообщение адресату, для того чтобы сообщение могло беспрепятственно выполнить возложенные на него функции. В модели Якобсона участвуют следующие компоненты:

- 1) Адресант – субъект, отправляющий сообщение
- 2) Адресат – субъект, получающий сообщение

Адресат и адресант являются психологическими составляющими речевого взаимодействия: один является передающим сообщением, другой принимающим. Имея определенный замысел, адресант кодирует сообщение, когда задача адресата заключается в том, чтобы раскрыть и понять смысл сказанного, декодируя его.

- 3) Сообщение – информация, отправляемая адресату.

Сообщение представляет собой цельную систему закодированных сигналов. Каждый такой сигнал отличается новизной или непохожестью на предыдущий опыт познания различных явлений. Сообщение может быть передано как вербально, так и невербально. Сообщением является осмысленная

и закодированная соответствующим образом информация, которая может быть передана различными путями:

- При личной беседе
- В ходе выступления перед публикой, массовой аудиторией
- С помощью различных технических средств оповещения массы людей (радио, телевидение, компьютерная техника и т.д.)

Сведения, передаваемые в сообщении, должны иметь значимость, привлекательность и актуальность для потребителя. Однако, для успешной коммуникации зачастую нас больше интересует не столько само содержание сообщения, сколько его форма и канал связи по которому оно передается.

4) Контекст, о котором идет речь. Адресат должен однозначно воспринять этот контекст. Контекст должен либо изначально быть вербальным, либо допускать вербализацию;

5) Код, который должен быть понятен и адресанту, и адресату, поэтому должен быть абсолютно общим или хотя бы частично общим для кодирующего и декодирующего;

Само понятие код, можно понимать по-разному. Многие ученые понимают его в широком смысле, как форму представления информации, либо набор однозначных правил, посредством которых сообщение может быть передано в той или иной форме. С другой стороны, код можно понимать, как некое условное преобразование, посредством которого сообщение может быть преобразовано из одной знаковой системы в другую. Хорошим примером для этого служит азбука Морзе, дорожные знаки и пр.

Особое внимание коду уделяет ученый Стюарт Холл. Он разработал теорию кодирования и декодирования, которая представляет собой линейную структуру: отправитель (адресант) – сообщение – адресат. Согласно этой теории адресант создает сообщение, которое напрямую доходит до адресата и сохраняет свой первоначальный смысл, однако он также был заинтересован

в том, как получатель способен производить, а не обнаруживать значение сообщения. С. Холл утверждает, что значение сообщения не может быть четко зафиксировано отправителем. Сообщение не всегда может нести очевидный и явный смысл. Аудитория не является пассивным приемником сообщения. В качестве примера, С. Холл приводит просмотр фильма, который вызывает различные эмоции у каждого зрителя. Согласно его теории, любые сообщения интерпретируются по-разному, в зависимости от культурной принадлежности, социального пространства, экономического статуса и личного опыта. Таким образом, он также выдвигает теорию о том, что коммуникаторы часто предпочитают кодировать сообщения, включая в него идеологический и пропагандистский смысл. Получатели не обязаны принимать сообщение таким, каким оно было отправлено. Они могут сопротивляться идеологическому влиянию, применять альтернативные оценки в соответствии со своим мировоззрением. Именно эти искажения в процессе принятия адресатом информации он и выдвигает как декодирование.

б) Контакт – канал физической связи или же наличие психологической связи между адресантом и адресатом. Контакт обуславливает возможность установления и поддержания коммуникации между сторонами. Канал – средство передачи информации. Ученые выделяют такие средства как:

- Технические (пресса, интернет, электронные средства коммуникации и т.д.)
- Межличностные (непосредственный обмен информацией между коммуникантами). Говоря о межличностных средствах коммуникации, мы также можем разделить их на две группы: вербальные (говорение, слушание, чтение) и невербальные (взгляд, поза, интонация, жесты и т.д.).

7) Форма речевой деятельности.

В зависимости от направленности речевого потока, выделяется диалогическая и монологическая речь. Монологическая речь характеризуется направленностью речевого потока в одном направлении, а также активностью только одного из коммуникантов. В диалогической речи передача информации направлена в двух и более направлениях, при этом каждый из коммуникантов меняет периоды речевой активности между восприятием и обработкой полученной информации.

Диалог характеризуется ситуативностью (зависит от обстановки разговора), контекстуальностью (обусловлен предыдущим опытом), произвольностью и малой степенью организованности. Подвидом диалога является полилог, где количество участников акта коммуникации больше двух.

Диалог имеет ряд языковых особенностей, к которым относятся:

- Наличие повторов и переспросов в реагирующих репликах
- Синтаксическая неполнота реплик, которая компенсируется предыдущим высказыванием
- Большое количество вопросительных и побудительных реплик, служащих для стимуляции коммуникативного акта

Ученые выделяют такие виды диалога как:

- Информативный, состоящий из вопросительно ответных пар. Цель данного диалога заключается в получении необходимой информации
- Прескриптивный диалог содержит какую-либо просьбу, приказ или обещание. В таких диалогах подразумевается следующая модель: адресант выдает программу действий, а адресат берется за ее исполнение или отказывается от нее.
- Диалог обмен мнениями. Обычно, такими диалогами являются споры или дискуссии. Для данного вида диалогов характерно

тематическое единство, при различных взглядах коммуникантов на поставленную перед ними проблему

- Диалог с целью установления межличностных отношений. Делится на: диалог-унисон, содержанием которого являются искренние признания. Диалог-диссонанс, при котором участники диалога выясняют отношения.
- Праздноречивый диалог отличается направленностью на эмоциональное общение (жалобы, хвастовство, опасение, страх, восхищение), либо артистические жанры (рассказ, шутка, анекдот). Данный вид диалогов, как правило не имеет определенной цели.

Монолог – форма речевой деятельности, рассчитанная на пассивное и опосредованное восприятие. Она практически не связана с речью собеседника. Монолог предполагает, что адресат не отвечает на сообщение, и лишь слушает их. Монолог отличается большой протяженностью реплик, обращенность не к собеседнику, а к самому себе, композиционную сложность. Монолог может быть классифицирован по цели высказывания, согласно В.В. Виноградову. Так выделяются:

- Монолог убеждающей окраски – примитивная форма ораторской речи
- Монолог лирический – сложный вид речи, взаимосвязь вербального и ярко выраженного невербального общения
- Монолог сообщающего типа – монолог-рассуждение

Существует огромное множество классификаций монолога, которые разделяются по таким основаниям как: время подготовки, содержание сообщения, форма сообщения и др.

Спор представляет собой всякое столкновение мнений, разногласие точек зрения, при котором одна из сторон отстаивает свою правоту. Одним из видов спора выделяют полемику, где при споре имеется противостояние,

противоборство сторон, идей и речей. Таким образом происходит борьба мнений по тому или иному вопросу.

Дискуссия – публичный спор, целью которого является сопоставление различных точек зрения, в отличие от полемики. Для дискуссии характерно выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.

Споры также классифицируются по различным основаниям. Так, мы можем классифицировать споры, включая дискуссию и полемику, по следующим признакам:

- Число участников (спор-монолог, спор-диалог, спор-полилог)
- Число слушателей
- Цель спора
- Социальная значимость предмета спора
- Форма проведения спора (устный, письменный)
- Подготовленность спора
- Степень организованности

Каждому из компонентов коммуникативной ситуации соответствует определенная функция языка, под которой подразумевается установка сообщения по отношению к другим факторам речевого сообщения, коммуникативной ситуации. Сообщению свойственно выполнять несколько функций, при этом словесная структура будет зависеть от преобладающей. Таким образом коммуникативная ситуация будет играть важную роль в выявлении этих функций.

Якобсон выделяет следующие функции модели коммуникации:

- 1) Эмотивная (экспрессивная) функция. Сконцентрирована на адресате. Ее целью является прямое выражение отношения говорящего к тому, о чем он говорит. Данная функция стремится произвести определенные эмоции у слушателя. Эмотивный слой языка представ-

ляется междометиями. Эмотивная функция языка придает высказываниям определенную тональность. В большинстве случаев, передаваемая информация не ограничивается сугубо когнитивным аспектом и не является неким объективированным знанием. Используя эту функцию, человек передает не столько информацию об его окружении, сколько информацию о себе (гнев, радость, изумление), таким образом данная информация становится субъективного плана. Высказывания могут быть окрашены на различных уровнях языка – на звуковом, грамматическом, лексическом. Данная функция языка присутствует в каждом высказывании, и может выражаться эксплицитно или подразумеваться.

2) Конативная (функция усвоения). Ориентирована на адресанта. Реализуется при стремлении воздействовать на слушателя. Находит свое отражение в звательной форме, либо повелительном наклонении, однако стоит отметить, что практически любое высказывание производится не ради самого действия, а для того, чтобы каким-либо образом повлиять на собеседника. Таким образом, зачастую данная функция может быть представлена обычным утверждением.

3) Референтивная (коммуникативная). Связана с отношением сообщения к референту или контексту, соотносится с предметом, о котором идет речь. Она связана с тем, какой объект реального или вымышленного мира отражается в высказывании, что позволяет нам выделить данную функцию, как основную.

4) Фатическая функция. Устанавливает необходимость прерывания или продолжения коммуникации. Цель данной функции – установка работоспособности канала, проверка наличия связи с реципиентом. Данная функция осуществляется посредством риторических формулировок, для поддержания диалога. Присутствует в любом об-

щении, выражаясь как в вербальном, так и невербальном плане (кивки головой, внимательный взгляд).

5) *Метаязыковая функция (функция толкования)*. Устанавливает значение высказывания с помощью определения единообразия кода. *«Метаязык — это не только необходимый инструмент исследования, применяемый логиками и лингвистами; он играет важную роль и в нашем повседневном языке. Наподобие мольеровского Журдеица, который говорил прозой, не зная этого, мы пользуемся метаязыком, не осознавая метаязыкового характера наших операций. Если говорящему или слушающему необходимо проверить, пользуются ли они одним и тем же кодом, то предметом речи становится сам код: речь выполняет здесь метаязыковую функцию (то есть функцию толкования)»* [Якобсон 1975: 193]

- б) *Поэтическая функция языка*. Внимание на сообщение направляется ради самого сообщения, а не ради других компонентов коммуникации. Якобсон считал, что речевые акты стилизуют и преобразуют то, что они описывают, согласно своему намерению, эмоциональному содержанию, аудитории, на которую он направлен. Таким образом, поэтическая функция широко применяется в любом сообщении, однако наиболее часто встречается в литературе, анекдотах, различных формах языковой игры. *«Любая попытка ограничить сферу поэтической функции только поэзией или свести поэзию только к поэтической функции представляет собой опасное упрощенчество. Поэтическая функция является не единственной функцией словесного искусства, а лишь его центральной определяющей функцией, тогда как во всех прочих видах речевой деятельности она выступает как вторичный, дополнительный компонент»* [Якобсон 1975: 193] Таким об-

разом данная функция направлена больше на форму сообщения, чем на его отношение к действительности.

Каждый из элементов языковой модели находится в различных видах связи и отношения с данными функциями. Например, экспрессивная функция может быть связана с отношением коммуникатора к исходящему сообщению, метаязыковая с кодом, с помощью которого определяется значение слова через описание его содержания.

Благодаря всем этим компонентам и факторам стало понятно, как происходит коммуникация.

## **1.2. Факторы-обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию**

В ходе дальнейшего развития теории коммуникации, ученые пришли к мнению, что не только внутренние, но и внешние факторы являются решающими для формирования коммуникативной ситуации. К таким факторам относятся факторы-обстоятельства, включающие в себя:

### 1) Намерения говорящих и их цели.

Коммуникативное намерение представляет собой тактический ход, приводящий говорящего к поставленной коммуникативной цели. Нередко коммуникативное намерение представляет собой косвенный речевой акт, в котором форма высказывания и цель не совпадают. Само же коммуникативное намерение определяется как желание вступить в общение. Для достижения коммуникативной цели используются различные стратегии и тактики в коммуникации. В речевом общении обычно выделяется 2 вида целей: ближайшая, непосредственно выражаемая говорящим и отдаленная, долговременная. Говоря о ближайшей цели, мы также можем разделить ее на две разновидности: интеллектуальная цель, связанная с получением информации,

развитием темы, разъяснениями, критикой и т.д. А также цель, связанная с установлением характера отношений, где речь идет о поддержке или отвержении партнера, побуждении к действию, развитию или прекращению коммуникации. Таким образом, цель побуждает говорящего выбрать определенную коммуникативную стратегию, что также ведет за собой выбор тактик. Именно от поставленной цели зависит то, как именно будет развиваться коммуникативный процесс.

2) Роли коммуникантов как в определенной коммуникативной ситуации, так и в социуме (определяющие либо иерархические, либо равные отношения).

Другим немаловажным фактором является роль коммуникантов и их статус, которые имеют тесную взаимосвязь. Социальный статус обуславливает ролевые отношения коммуникантов. Зная социальный статус, мы имеем возможность прогнозировать ролевые функции участников коммуникации, а также способы их выражения. Это утверждение может также работать в обратную сторону, судя по способам выражения и роли коммуникантов в ходе коммуникативного акта, мы можем судить об их социальном статусе.

Само же понятие «роль» указывает на поведение участника коммуникации, зависящее от его социальных, возрастных, половых и т.д. положений и принадлежностей, либо статуса. В ходе коммуникативного акта, от его участников требуется понимание собственной роли, а также роли его партнера, что позволяет им выбирать соответствующую манеру речевого поведения. В ходе общения выделяются такие ситуативные роли как: лидер, посредник, гибкий человек, данные роли также напрямую зависят от типа коммуникативной личности.

3) Гендерная, профессиональная, возрастная составляющие.

Говоря о данных составляющих коммуникации, имеется в виду роль и социальный статус коммуникантов, которые диктуют участникам коммуни-

кации некоторое поведение. Стоит отметить, что данное поведение не всегда придерживается определенного шаблона, зачастую коммуниканты могут меняться ролями либо строить свои высказывания, не соответствуя своей роли либо, не учитывая роль своего собеседника. Так, например, в обществе принято уважительно относиться к людям старше себя, когда пожилой человек может быть менее стеснен в формулировках предложений, при общении с лицами младше себя. То же самое стоит отметить и на профессиональном уровне, зачастую более высокий социальный статус имеет стойкий приоритет в общении. Так, например, при разговоре начальника и подчиненного, учителя и ученика, родителя и ребенка, именно человек, занимающий высший статус будет иметь прерогативу в общении, и задавать ему тон. Говоря же о гендерной составляющей, стоит отметить, что язык мужчины и женщины имеет множество существенных различий. Более того, на коммуникацию будет влиять не только гендерная принадлежность, например, адресанта, но также гендерная принадлежность всех остальных участников коммуникации. Так, стоит отдельно рассматривать коммуникативные акты между лицами мужского, женского пола, а также коммуникативные акты, где присутствуют участники обоих полов. Стоит отметить, что в однополой коммуникации участники зачастую выбирают манеру менее сдержанную, когда при наличии участника другого пола, выбор лексики, интонации и прочего зачастую контролируется. Говоря о различии манеры общения мужчин и женщин, стоит отметить, что шаблонный мужчина обладает следующими качествами: агрессия, предприимчивость, доминантность, независимость, малая эмоциональная окраска, деловые навыки, легкость в принятии решений. У женщин же наблюдаются такие качества как: спокойствие, тактичность, нежность, отсутствие грубых выражений (брани), сочувствие, разговорчивость, эмоциональность. Однако, данные качества являются тем самым социальным стереоти-

пом, о котором мы говорили ранее и могут меняться между лицами любой гендерной принадлежности, либо отсутствовать в целом

4) Эмоциональный фактор, учитывающий симпатии/ антипатии, давление, поддержку и т.д.

Все эмоции человека являются коммуникативными, то есть несут в себе определенную информацию. В коммуникации происходят различные эмоциональные ситуации, которые характеризуются типовым поведением говорящих и использовании ими эмотивного кода. В ходе коммуникации используются различные репрезентации эмоций, уместных в той или иной ситуации. Использование эмоций, как вербальных, так и невербальных является семиотичными, они имеют точные коммуникативные маркеры, а их выбор напрямую зависит от адресата. Так, например, при выражении негативной оценки, либо выражая эмоцию гнева, адресант использует различные аффективы, характерные для выражения этой эмоции. В то время как выражение положительной оценки будет содержать в себе другую лексику, характерную ей. Стоит отметить, что эмоциональный фактор находит свое отражение не только на лексическом уровне, но и на уровне интонационном. Так, мы можем повысить тон, при выражении негативной оценки и смягчить его при положительной. Эмоционально окрашенные слова вызывают эмоциональные реакции (положительные и отрицательные), такие реакции в свою очередь могут вызывать симпатию или антипатию.

5) Место, в котором происходит коммуникация (улица, магазин, конференц-зал, приемная руководителя и т.д.)

Место проведения коммуникации также относится к внешним факторам. Такие факторы зачастую изменчивы, что заставляет коммуникантов адаптироваться под нее. К ним можно причислить любое событие, оказывающее влияние на коммуникацию: шум, смена сигнала светофора, внезапное появление третьего лица в момент разговора, и пр. Данные факторы могут не

только влиять на ход коммуникации, но также выступать в качестве помех, мешающих ее проведению. Стоит отметить, что коммуниканты сами определяют какое именно воздействие на них оказывает тот или иной фактор, однако также стоит отметить и то, что один и тот же фактор может приводить к различным последствиям в различное время. Данные факторы оказывают непосредственное влияние на коммуникативное поведение участником общения. Помимо внешних раздражителей, нужно учитывать и влияние самого места, в котором происходит тот или иной акт коммуникации. Так, например, если коммуникация проходит на рабочем месте, в рабочей среде, то мы можем наблюдать изменения в речевом поведении на всех уровнях языка, нежели если бы рассматривали речевой акт того же коммуниканта, находящегося на улице, либо в магазине. Так, на рабочем месте, выбор лексики, интонации, грамматики и пр. будет контролироваться более тщательно, каждый участник более четко определяет и соответствует своей коммуникативной роли, особенно при общении с коллегами выше по статусу. Однако, как и в случае с гендерной составляющей, и с коммуникативной ролью, данное утверждение является шаблонным и не всегда соответствует действительности. Девииации же могут вызывать различные эмоции, зачастую негативные, что в свою очередь способствует коммуникативному провалу. Стоит также отметить, что выбор места должен соответствовать информации, передаваемой в коммуникации, а также её цели. Например, зачастую было бы неуместно обсуждать на рабочем месте какие-либо бытовые вопросы либо рабочие моменты в магазине. Однако в данном утверждении могут быть исключения из правил, связанные с социокультурной составляющей, например обсуждение рабочих моментов в домашней обстановке, в баре и пр., если данная тематика соответствует целям и коммуникативным намерениям участников коммуникативного акта.

б) Продолжительность коммуникации (объективные и субъективные причины, влияющие на продолжительность).

На продолжительность коммуникации могут влиять различные объективные и субъективные причины. К таким причинам относятся как внешние факторы, мешающие или затрудняющие дальнейшее ведение коммуникации, так и внутренние, зависящие от коммуникативного намерения, установки участников коммуникативного акта. На продолжительность коммуникации также может влиять и место, в котором происходит коммуникативный акт. Одной из важнейших проблем, связанных с нарушением продолжительности коммуникации, является недосказанность. Прерванная коммуникация не может считаться успешной, так как коммуникативная цель не будет достигнута. В свою очередь, стоит отметить, что и внутренние причины, влияющие на продолжительность коммуникации, также не ведут к ее успешности, так как зачастую в таких коммуникативных актах, намерением, либо коммуникативной установкой одного из участника коммуникативного акта, будет отказ от проведения данной коммуникации, отсутствие заинтересованности и желания участия в ней.

7) Коммуникативная установка, поведение коммуникантов, их настрой на коммуникацию (открытость/ закрытость, способность и готовность воспринимать, передавать или отвергать понятия, мысли, идеи, факты и другую информацию).

Под коммуникативной установкой понимается преднастроенность, готовность индивида к определенному типу деятельности в соответствии с его потребностями и конкретной ситуацией их удовлетворения. Она содержит смысловую рефлексию условий окружающей среды. Коммуникативная установка ориентируется на деятельность говорящего, становится исходной точкой интерпретации модели коммуникативного акта. Она определяет процессы образования высказывания.

Под установкой также понимается предрасположенность, настроенность на определенные отношения к людям и событиям, с которыми происходит акт коммуникации. Также коммуникативной установкой определяется коммуникативное поведение индивида. Именно от установки зависит успешность коммуникации, осуществится ли она, либо прервется едва начавшись. А также, она отвечает за решение поставленных участниками коммуникации задач. Коммуникативная установка может быть выражена в виде эмоционального притяжения или неприятия, в виде рациональной оценки. Таким образом, мы можем определить коммуникативную установку как, своего рода, синоним коммуникативной цели, однако данный фактор намного шире и аккумулирует в себе остальные факторы обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию.

Коммуникативные модели имеют большую практическую значимость, так как их разработка и применение происходит на основе акта коммуникации. Таким образом, разработка единой модели коммуникации не имеет смысла, что ведет за собой большое количество исследований моделей различных коммуникативных ситуаций, например: извинения, согласия, благодарности, поздравления и т.д.

Не менее интересной является коммуникативная ситуация конфликта, так как человек сталкивается с ней довольно часто. Изучение модели для данной коммуникативной ситуации может помочь в разрешении конфликта, без потери целей и установок обеих сторон. Таким образом, проанализировав причины коммуникативного провала в различного рода конфликтах, можно построить модель, приводящую к компромиссному решению, удовлетворяющему обе стороны.

Данная коммуникативная ситуация заинтересовала многих ученых, что повело за собой возникновения конфликтологии, как отдельной науки. Это научное направление рассматривает конфликты в различных отраслях нашей

жизни: государство и общество, отдельные социальные группы, социально-классовые, политические, межгрупповые, межличностные. В конфликтологии выделяется три уровня анализа конфликтов:

- 1) Философско-социальный уровень, предполагающий изучение социального конфликта, как этапа развития противоречия. Данный уровень является основой и определяет направленность дальнейших исследований конфликтов на других уровнях.
- 2) Социологический уровень, предполагающий изучение причин и динамики конфликтов больших общностей (групп, слоев).
- 3) Индивидуально-психологический (личностный), предусматривающий психофизиологические особенности и характеристики отдельной личности.

Конфликтология направлена на социальную жизнь, с ее разнообразием конфликтов. Основными задачами данной науки являются:

- 1) Изучение основных аспектов конфликтов разного рода.
- 2) Разработка систем контроля и диагностики развития конфликтов
- 3) Определение предмета и содержания понятия конфликт
- 4) Анализ причин и источников возникновения конфликта

Таким образом конфликтология является областью научного знания о причине, видах и динамике конфликтов, способах их разрешения.

Однако в данной работе нас интересует конфликт с лингвистической точки зрения. Под конфликтом понимается ситуация, в которой *«происходит столкновение двух сторон по поводу разногласия интересов, целей, взглядов, в результате чего, одна из сторон сознательно и активно действует в ущерб другой (физически или вербально), а вторая сторона, осознавая, что указанные действия направлены против его интересов, предпринимает ответные действия против первого участника»* [Третьякова 2010].

В лингвистике конфликт рассматривается как двойственное понятие. С одной стороны он находит свое отражение в речи, а с другой во внешних событиях, которые происходят в окружающем мире. Говоря о конфликте в речи, мы говорим о конфликте между коммуникантами, как результате недопонимания ими высказываний. Другая сторона конфликта основывается на экстралингвистических факторах.

Конфликт в лингвистике изучается в рамках большого количества подходов, например: социолингвистического, коммуникативно-прагматического, когнитивного, психолингвистического и т.д. В свою очередь именно коммуникативно-прагматический подход является наиболее развитым. В данном подходе конфликт фигурирует как одно из центральных понятий.

### 1.3. Причины и условия, формирующие коммуникативную ситуацию «конфликт»

Понятие конфликт также интересует лингвистов, так как для данной коммуникативной ситуации характерны особые причины и условия. Формируется отдельная отрасль науки лингвоконфликтология, объектом которой становятся речевые конфликты.

Лингвоконфликтология – *«раздел лингвистики, изучающий языковые (речевые) конфликты. Языковые конфликты делятся на два вида: конфликты по поводу языка и конфликты с использованием языка. Языковые конфликты реализуются в речи как конфликты участников коммуникативного акта. Речевой конфликт рассматривает противостояние двух и более коммуникантов, связанных в едином коммуникативном событии, обусловленном разными факторами: психическими, социальными и этическими и т. д., экстраполяция которых происходит в речевой ткани диалога. Систематизация различных факторов позволяет описать речевой конфликт многогранно и ширококонтекстно»* [Третьякова 2000]

Такие конфликты трактуются как *«естественное проявление противоречивой природы языка и речевытекающей из антиномического устройства языка, неизбежности множественной интерпретации речевых произведений и различия «интересов» коммуникантов»* [Голев 2008]. Речевой конфликт должен включать в себя обязательные компоненты: участники конфликта, противоречия (во взглядах, интересах, точках зрения, мнениях, оценках, ценностных представлениях, целях и т.д.) у коммуникантов, причина-повод, ущерб, временная и пространственная протяженность.

*«Конфликт – это двустороннее поведение, базирующееся на коммуникативном контакте. Согласно теории конфликтологии, конфликт подразу-*

*мекает столкновение сторон, состояние противоборства партнеров в процессе общения по поводу несовпадающих интересов, мнений, коммуникативных намерений, которые выявляются в ситуации общения» [Третьякова 2000]. Лингвистов интересует речевая специфика конфликта, как проявления внешних факторов, в том числе обуславливающих зарождение, развитие и разрешение конфликта. Посредником в коммуникации говорящего и слушающего выступает дискурс, который, по словам Н.Д. Голева «содержит в себе потенциал множественности интерпретации и соответственно – потенциал конфликтности автора и адресата, возникающий как в силу недостатка эксплицитности, так и в силу переизбытка имплицитности. Любое речевое произведение в этом смысле – свернутая (виртуальная) конфликтная ситуация» [Голев 2008]*

Изучение конфликта в рамках лингвоконфликтологии обрело популярность также и на западе, такие исследователи как Дж. Морган, П. Стросон, Э. Парре сформулировали «конвенции общения», основываясь на стремлении адресата и адресанта к эффективной ситуации. В данной конвенции они описали правила оформления высказывания, основываясь на трех принципах:

- 1) Принцип правдивости и доверия. Произносимые речевые акты должны соответствовать коммуникативным ожиданиям.
- 2) Принцип выразимости. Все, что может иметься в виду, можно адекватно выразить.
- 3) Принцип оптимальности. Говорящий стремится минимизировать сложность поверхностной структуры высказывания и максимизировать объём информации, который может быть успешно передан.

С течением времени Г.П. Грайс дополнил их конвенцию. Он выделил кооперативный принцип в качестве ведущего. Данный принцип основывался на коммуникативном сотрудничестве и включал в себя максимы количества, качества, релевантности и ясности выражения. Сам же принцип понимался,

как стремление говорящего передать информацию, так и стремление слушающего проявленное им в процессе декодирования.

Однако вероятность развертывания коммуникативного процесса в направлении речевого конфликта довольно высока. Это обусловлено системно языковыми факторами, коммуникативно прагматическими, а также личностными.

Рассматривая системно-языковой аспект, мы можем говорить о диаде «содержание – форма знака». Данный аспект классифицируется отсутствием естественной связи между означаемым и означающим, нехваткой языковых средств для выражения смысла.

В прагматическом аспекте рассматривается отношение человека к языковому знаку или *«присвоение себе знака говорящим»* [Степанов 1981]. Можно говорить о двух видах такого присвоения.

Отношение говорящего к языковому знаку *«говорящий (автор высказывания) склонен к либеральному статусу нормативной стороны языка, к безграничной вариативности языкового знака, которому он мог бы легко задавать те или иные индивидуально-субъективные, ситуативно-детерминированные смыслы, т.е. свободно самовыражаться как творческая личность»* [Голев 2008]. Таким образом, невозможно говорить о том, что содержание, смысл высказанного адекватен языковой форме, поскольку невозможно отождествить внутреннюю и внешнюю речь. Любое высказывание содержит в себе имплицатуры, то есть содержит в себе несоответствия между тем, что автор хотел сказать и тем, что он сказал.

Во-вторых, мы можем говорить о слушающем, как субъекте восприятия языкового выражения. Слушающий не расшифровывает, замысел говорящего, а осуществляет собственное прочтение на основе своих знаний, *«извлекает из него то содержание, которое соответствует его информационному и семантическому запасу»* [Демьянков 1981]. Таким образом характер

инференций (скрытых смыслов) может не совпадать с импликатурами говорящего. *«слушающий, понимая слово, создает свою мысль, занимающую в системе, установленной языком, место, сходное с местом мысли говорящего»* [Потебня 1973: 217]

Коммуникативный аспект позволяет проводить анализ условий речевого взаимодействия и характер отношений между адресатом и адресантом. При этом учитывается их тип языковых личностей и характер используемых ими речевых стратегий.

Конфликтный коммуникативный акт является следствием определенных коммуникативных неудач его участников. Конфликт может проходить по двум возможным вариантам:

- 1) Конгруэнция – нарастающее подтверждение взаимных ролевых ожиданий партнеров, с быстрым формированием у них общей картины ситуации и проявлением эмпатической связи.
- 2) Конфронтация – одностороннее или обоюдное не подтверждение ролевых ожиданий. В данном варианте происходит расхождение партнеров в понимании или оценке ситуации, проявляется антипатия друг к другу. При этом данная антипатия не имеет явного выражения и имеющиеся расхождения следует реализовать в вербальной форме.

В случае конфликтного коммуникативного акта происходит нарушение конвенций, конфронтация происходит по причине несоблюдения участниками норм, правил речевого поведения. Ученые выделяют следующую структуру конфликта, включающую в себя такие компоненты как:

- 1) Участники конфликтной ситуации, чьи интересы находятся в противоречии.
- 2) Столкновение (целей, взглядов, точек зрения)

- 3) Речевые действия, направленные на изменение поведения или состояния собеседника
- 4) Соппротивление речевым действиям, посредством собственных
- 5) Ущерб, который наносится с помощью речевых действий.

Таким образом, стороны конфликта действуют в своих интересах, в ущерб другой стороне, применяя при этом различные речевые средства.

В основе речевого поведения каждой из сторон конфликта лежат речевые стратегии, в основе которых лежит диалогическое взаимодействие по результату коммуникативного акта. Если коммуникативные намерения осуществляются, сохраняя при этом баланс отношений, речь идет о стратегии кооперации. Если же коммуникативная цель не достигается, то это стратегия конфронтации.

В свою очередь, стратегический замысел участников определяет выбор определенных речевых тактик. Данные тактики тесно связаны со стратегиями, так мы можем говорить, что для стратегии кооперации характерны такие тактики как: предложение, согласие, уступка, одобрение, похвала, комплимент и т.д.

Стратегия конфронтации подразумевает такие тактики как: угроза, запугивание, упрек, обвинение, издевка, оскорбление и т.д.

Кроме того, существуют так называемые двузначные тактики, которые могут быть реализованы в обеих стратегиях. К таким тактикам может относиться тактика лжи, лести, подкупа, иронии и т.д.

Исследование данных стратегий и тактик также является обязательным для создания модели конфликтного коммуникативного акта, что в свою очередь позволит избегать конфликт в будущем, реализуя при этом коммуникативную ситуацию CONFLICT-RESOLUTION.

## **1.4. Составляющие коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION**

Составляющими любой конфликтной ситуации, безусловно, выступают коммуниканты, их действия и результат взаимодействия. Любой конфликт является актуализировавшимся противоречием или противостоящими и воплощенными в столкновения ценностями, установками, мотивами сторон конфликта.

Составляющими любой коммуникативной ситуации являются ее компоненты и факторы, описанные нами ранее. Коммуникативная ситуация может включать сам конфликт, но может и не включать его. Однако, если мы рассматриваем коммуникативную ситуацию CONFLICT-RESOLUTION, то нам необходимо рассмотреть компоненты и факторы, формирующие ее и то, каким образом, они могут повлиять на решение конфликта.

Адресант. Для успешного акта коммуникации адресант использует различные языковые средства, регулирующие понимание и адекватность его сообщения. Однако, для выполнения коммуникативной задачи, информация должна быть не только доступной и понятной. Стоит учитывать и интересы участников коммуникации. Нередко интересы говорящего и слушающего в процессе общения различны, вплоть до антагонизма. Каждый участник коммуникации имеет определенный ряд параметров, влияющий на успешность коммуникации: возраст, пол, уровень владения языком, уровень образования, культурный уровень, уровень владения специальными знаниями, социальный статус, ролевой статус в момент коммуникации, психологические особенности личности. Таким образом, чем ближе параметры адресата и адресанта, тем больше вероятности на успех в коммуникации. Однако, различие даже в одном из них, может привести к коммуникативному провалу. У адресанта в

качестве стимула должен быть мотив, некая причина и цель, заставляющая его стремиться к достижению результата. Для успешности коммуникативного акта также должны быть соблюдены подготовительные условия, включающие в себя: потребность адресанта инициировать коммуникативный акт, готовность адресата к речевому взаимодействию, понимание участниками коммуникативного акта мотивов друг друга, адресат должен счесть мотив адресанта достаточным для коммуникативного акта, единство взглядов. В противном случае, несоблюдение данных условий приведет к коммуникативному провалу, либо вовсе к тому, что коммуникативный акт не состоится.

Адресат. Адресат и адресант равноправны в процессе коммуникации, однако довольно часто, учитывая психологические особенности личности, один из участников коммуникации может стараться взять на себя инициативу или наоборот закрыться в себе, обе ситуации могут также привести к коммуникативному провалу. В таком случае, говоря об адресате и адресанте, для анализа коммуникативного акта в плане успеха или провала, нужно учитывать тип коммуникативной личности.

*«Коммуникативная личность – это деятельный человек, обладающий коммуникативной компетенцией, умеющий формировать индивидуальные коммуникативные стратегии и тактики, обладающий когнитивными, семиотическими и мотивационными ориентирами»* [Конецкая 1996: 164]. Из этого определения формируется осознание того, что коммуникативная личность представляет собой поведение человека, в конкретной речевой ситуации, то, как он общается в какой-либо сфере, и как он при этом подбирает слова и выражения, для того чтобы поддерживать общение. В.И. Карасик рассматривает уровни языковой личности и соотносит их также и к коммуникативной личности. Учёный выделяет доминанты, характерные для типологии коммуникативной личности, а также доминанты, в которых невозможно однозначно сказать, какая личность рассматривается. Так к таким доминантам В.И.

Карасик относит типологии К.Ф Седова и И.Н. Горелова. В своих работах, учёные классифицируют данное понятие по степени конфликтности и способности кооперировать в акте общения. Они выделяют следующие типы:

Конфликтный тип – данный тип отличается тем, что он явно выражает своё отрицательное отношение, стремится доставить собеседнику моральный дискомфорт, навязать своё мнение.

Центрированный тип – тип личности, который полностью игнорирует собеседника, "уходит в себя", стремится к самовыражению

Кооперативный тип – данный тип стремится к общению, направлен на собеседника, зачастую разделяет его точку зрения, даже если не согласен с ней.

Также учёные классифицируют коммуникативную личность по выбору стратегии. Они выделяют:

Инвективный тип – аффективная разрядка при помощи ругани, брани.

Куртуазный тип – данный тип взаимодействует, следуя этикету, аффект в форме плача.

Рационально-эвристический тип – данный тип отличается рассудочностью, здравомыслием, в качестве аффективной разрядки выступает смех.

Учитывая эти данные, мы можем заранее предсказать успешность коммуникации. Так, например, конфликтный и центрированный тип имеют больший шанс коммуникативного провала, чем кооперативный.

Достижение цели, поставленной в процессе коммуникации, также зависит и от выбранных участниками речевых стратегий и тактик. Так, например адресат может перехватить инициативу, поставив своего партнера в положение адресата без его согласия, что зачастую расценивается как агрессия и вызывает негативную реакцию.

На успешность коммуникации влияет также и заинтересованность его участников. Взаимная заинтересованность помогает в равномерном распре-

делении ответственности между говорящим и слушающим, так как не только реплика, но и момент ее восприятия подготавливает состав следующей реплики.

Адресат отвечает за развитие диалога. Однако, для этого необходимо желание адресанта знать какую-либо информацию, а также его уверенность в том, что адресант владеет большим объемом информации по этому вопросу. Изначально предполагаемое знание адресанта о чем то, является стимулом, оно репрезентует реакцию адресата на это знание в виде вопроса, после чего адресант дает на него ответ.

Для осуществления коммуникации между адресатом и адресантом должно существовать некоторое знание, являющееся общим для всех участников, однако даже его наличие не может свидетельствовать о том, что коммуникативный акт обязательно состоится. Кроме этого, также должно быть наличие общего языкового кода, способность к адекватной оценке дискурсивной ситуации, желание и стремление участников вступить в языковой контакт.

Если оба коммуниканта заинтересованы в обмене информацией, адресант либо уточнит свой вопрос, либо попросит объяснить то, что ему непонятно. С другой стороны, адресат может задать ответный вопрос с целью уточнения каких-либо смыслов. Если же адресат негативно относится к адресанту, либо не желает говорить правду или лгать, в случае плохого самочувствия, либо по иной другой причине, он сделает все, чтобы коммуникативный акт не состоялся.

Также следует учесть расположение участников коммуникации в социуме, социальном статусе. Если участники находятся на одной ступени в социуме, либо близко, возможность успешного коммуникативного акта повышается. Если же они находятся далеко друг от друга, успешность сводится к минимуму. Однако, социальная дистанция является динамичной, и может не

учитываться при общении, но стоит отметить, что нивелирование этого дистанцирования зачастую является прерогативой вышестоящего участника коммуникации.

Одним из самых очевидных и главных факторов, влияющих на успешность коммуникативного акта, является эмоциональное состояние коммуникантов. Оно может сказываться на последовательности и логичности высказываний, в изложении мыслей, что может нарушить его семантическую структуру. А также на выборе лексики.

Любое сообщение должно быть декодировано, при этом от декодирования также зависит успешность и правильность понимания той или иной информации. При декодировании адресат должен придать определенный смысл, полученным им сигналам, выявить исходную идею адресанта. Однако учитывая различные индивидуальные особенности коммуникантов, а также их эмоциональное состояние, мы можем судить о том, что восприятие и понимание одних и тех же событий может быть различно для них. Это должно учитываться в ходе различных коммуникативных актов, а также передачи какой-либо информации.

Говоря о канале связи, мы можем выделить определенную иерархию каналов коммуникации с точки зрения их эффективности:

- Непосредственный разговор
- Дискуссия в пределах небольшой группы лиц
- Выступление перед аудиторией
- Разговор по телефону
- Письмо
- Текст
- Сообщение на большую аудиторию
- Материал, отправленный рассылкой группе лиц
- Статья в виде информационного письма

- Новости в печатных СМИ
- Реклама
- Наружная реклама

Исходя из этой иерархии, к коммуникативному успеху с большим шансом приведет акт коммуникации в форме диалога.

Говоря о форме речевой деятельности, коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION, мы будем говорить о диалогической речи, включающей в себя: полилог, спор, дискуссию. Для формирования успешной коммуникативной ситуации, мы обратимся к теории Пола Гайса, выделяющего максимы. По его мнению, нормальный диалог должен подразумевать нормативные принципы, которые регулируют поведение собеседников. Именно эти принципы П. Грайс называет максимами и выделяет 5 из них, характерных успешному коммуникативному акту:

- максима кооперации, которая предполагает готовность партнеров к сотрудничеству. Собеседники могут выражать несогласие, либо спорить, однако включаться в диалог таким способом, который соответствует их общей цели.
- максима количества, свидетельствующая о том, что каждый участник диалога должен вносить достаточное количество информации, но не слишком много.
- максима качества, отвечающая за правдивость высказываний. Эта максима может быть нарушена, когда один из участников диалога намеренно лжет, либо ведет коммуникацию таким образом, которые не соответствует его истинным целям.
- максима релевантности, согласно которой реплики должны быть уместными и соответствовать контексту диалога.
- максима способа коммуникации, требующая избегать неясности, двусмысленности.

Таким образом, мы можем заметить прямую связь компонентов коммуникативной ситуации и ее успешности, а также факторы обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию, которые также требуют рассмотрения с точки зрения избегания коммуникативного провала.

Намерения говорящих определяет тактики, используемые для достижения цели. Мы должны учитывать эти тактики и стратегии, выбранные каждой стороной конфликта. От выбора этих тактик, нередко зависит исход конфликта. Выбор тактик можно поделить на две основные: тактика обвинения, усугубляющая конфликт, нацеленная на негативную оценку действий партнера. Тактика оправдания, часто используемая, как ответная реплика, для объяснения недоразумения, спровоцировавшего конфликтную ситуацию.

Тактика оправдания, способствует амортизации конфликта и сопровождается прямым и непрямым признанием вины, демонстрируя при этом кооперативную стратегию общения

Для нейтрализации конфликта, можно выделить несколько стратегий и тактик. Так, для директивной стратегии, используются тактики убеждения, уговоров, давления, опровержения. Для манипулирующей стратегии: тактики уловки, лжи, давления, провокации. Для стратегии уступки: тактики уклонения, извинения. Для регулятивной стратегии: тактика компромисса. Для индифферентной: тактика равнодушия. Для конфронтационной стратегии используются практически все вышеперечисленные тактики.

Компоненты коммуникативной ситуации также имеют огромную важность при ее анализе, к таким компонентам относят: адресата, адресанта, канал связи, информацию для передачи, кодирование и декодирование информации, форму речевой деятельности.

Учет всех этих факторов, а также анализ компонентов коммуникативной ситуации позволяет нам понять причины ее коммуникативного провала или успеха, которые могут быть достигнуты теми или иными способами. Так

например, для коммуникативного провала намерения коммуникантов не являются достигнутыми в виду таких причин как: различия в интересах, шум, наличие постороннего лица, речевые ошибки и т.д. Знание причин такого провала является полезным для понимания того на каком этапе коммуникация отклоняется в его сторону, в чем его причина и какова роль для дальнейшего его предотвращения. Для успешной и неуспешной коммуникативной ситуации целесообразно выявить модели как образец для коммуникативного успеха или провала, для дальнейшего их анализа.

Также следует принимать во внимание зависимость возможного зарождения конфликта от коммуникативной компетенции и психотипа личности. Учитывать восприятие им чужой речи, наличие взаимного стремления к дальнейшей коммуникации, что определенно будет являться стратегией предотвращения конфликта.

Как мы писали ранее, понятие «роль» указывает на поведение коммуниканта в речевом общении в зависимости от их гендерной, профессиональной, возрастной составляющей, а также социальном статусе. Каждая из этих составляющих, тесно связана с понятием «социальный стереотип», введенным У. Липпманом в 1922 году. У. Липпман таким образом определял устойчивые образы социальных объектов и событий. Данные стереотипы могут быть как положительными, так и отрицательными. Отрицательные же способствуют возникновению различных предубеждений, неприязни на межличностном, либо общенациональном уровне.

Нарушение баланса в эмоциональной сфере являются наиболее заметным, и зачастую способствует развитию конфликтной коммуникативной ситуации. Стереотипы имеют психологические и социальные проявления, остро переживаются участниками коммуникативной ситуации. В межличностном взаимодействии такие нарушения затрудняют или делают невозможным позитивное общение. Наиболее очевидными факторами, несущими в себе эти

самые нарушения, или так называемые деструктивные речевые действия являются такие действия, которые облечены в резкую, категоричную форму с использованием грубой и нецензурной лексики, которая сама по себе является маркером проявления агрессии и выводом акта коммуникации в русло конфликта. Также стоит отметить и тон, который в свою очередь также может быть маркером конфликта, агрессии. Так, например, человек повышающий голос, будет восприниматься как тот, кто зарождает и развивает конфликт. Однако в ходе конфликтной ситуации поведение ее участников может быть как симметричным, поддерживающим конфликт, так и ассиметричным, когда один из участников не имеет коммуникативной установки его поддержания. Таким образом, если один из участников выражает крайне негативное эмоциональное отношение, связанное, например, со сложным эмоциональным состоянием, реакция адресата, может быть как агрессивной, ответной, продолжающей конфликт, так и депрессивной, формирующей безразличие.

Для разных типов личности свойственны различные способы выхода из состояния эмоциональной напряженности: вербальная агрессия, демонстрация обиды, смех, ирония и т.д. Также могут быть применены различные тактики, способствующие удержанию конфликта, например тактика эмоционального совладания, которая будет направлена на подавление эффекта эмоционального заражения и негативных эмоциональных реакций.

На исход конфликта также непосредственно будут влиять место и продолжительность коммуникации. Данные факторы тесно переплетаются с эмоциональным фоном. Таким образом, мы можем утверждать, что более короткие коммуникативные акты имеют больше шансов на коммуникативный провал, так как у участников коммуникации нет времени на то, чтобы стать более стабильными эмоционально. Такие конфликты проходят на пике эмоционального напряжения. Затянувшийся же конфликтный коммуникативный акт, позволяет участникам разобраться в сути самого конфликта, дает больше

времени на совершение участниками выбранных ими тактик и стратегий для его урегулирования. Местом же может обуславливаться комфортность для какой-либо из сторон. Так, если конфликт протекает, например, в кабинете начальника, ему будет проще на эмоциональном уровне, что позволит ему проявить настойчивость, выбрать более агрессивные тактики ведения конфликта. Однако не стоит забывать, что в данном примере, помимо места проведения конфликта, также большую роль сыграет и социальный статус.

Таким образом, для рассмотрения факторов-обстоятельств, формирующих коммуникативную ситуацию CONFLICT-RESOLUTION, мы должны рассматривать их с точки зрения данной коммуникативной ситуации: каким образом определенный фактор может привести к коммуникативному успеху или провалу.

## ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ

В первой главе нашего исследования, мы рассмотрели понятие «коммуникация», а также рассмотрели составляющие коммуникативной ситуации. Таким образом, было установлено, что *«Коммуникация – это обмен информацией между сложными динамическими системами и их частями, которые в состоянии принимать информацию, накапливать и преобразовывать ее»* [Урсул 1968]. Также нами были установлены компоненты коммуникативной ситуации: адресант, адресат, сообщение, код, контекст, канал связи, форма речевой деятельности.

Было выяснено, что коммуникативная ситуация, помимо компонентов, включает в себя внешние факторы-обстоятельства, непосредственно влияющие на ее протекание. К таким факторам мы отнесли: намерения и цели говорящих, роли коммуникантов, гендерную, возрастную, профессиональную составляющую, эмоциональный фактор, место и время коммуникации, наличие коммуникативной установки.

Также мы рассмотрели понятие «конфликт», а также его связь с лингвистикой. Таким образом, мы установили, что конфликтами в лингвистике занимается отдельная наука. Лингвоконфликтология – *«раздел лингвистики, изучающий языковые (речевые) конфликты. Языковые конфликты делятся на два вида: конфликты по поводу языка и конфликты с использованием языка. Языковые конфликты реализуются в речи как конфликты участников коммуникативного акта. Речевой конфликт рассматривает противостояние двух и более коммуникантов, связанных в едином коммуникативном событии, обусловленном разными факторами: психическими, социальными и этическими и т. д., экстраполяция которых происходит в речевой ткани диалога. Систематизация различных факторов позволяет описать речевой*

*конфликт многогранно и ширококонтекстно» [Третьякова 2000]. Также были рассмотрены причины возникновения конфликта.*

Также нами были рассмотрены, составляющие коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION, где мы установили каким именно образом компоненты коммуникативной ситуации и внешние факторы-обстоятельства могут влиять на протекание коммуникативной ситуации, включающей в себя конфликт. Также было рассмотрено, каким образом составляющие конфликтной ситуации могут повлиять на возникновение конфликта и его урегулирование.

## **ГЛАВА 2. АНАЛИЗ МОДЕЛЕЙ КОММУНИКАТИВНОЙ СИТУАЦИИ CONFLICT-RESOLUTION**

### **2.1. Компоненты коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION**

Для того, чтобы составить и рассмотреть модель коммуникативной ситуации, нам необходимо проанализировать компоненты и факторы-обстоятельства, которые она в себя включает, так как именно они будут влиять на развитие данной коммуникативной ситуации.

Рассмотрим коммуникативную ситуацию номер 1 (см. приложение 1), на примере американского сериала «House M.D.», в частности диалог между главным героем и доктором Кадди – главврачом клиники, в которой он работает.

По сюжету данного сериала, главный герой является врачом-инфекционистом, лучшим в своей области. Также его характер запоминается чрезмерным цинизмом, сарказмом и нежеланием «играть по правилам», что отчетливо проявляется в его репликах. Речь, в данной коммуникативной ситуации, идет о пациенте, который находится в тяжелом состоянии и ни один врач не может поставить верный диагноз. Однако доктор Хаус считает, что он может помочь пациенту, но для этого необходимо совершить медицинское вмешательство, требующее согласия матери пациента, которая она не хочет подписывать, так как теория Хауса является лишь догадками. Конфликт возникает между главным героем и главврачом, Хаус хочет, чтобы главврач получила разрешение суда на проведение определенного медицинского вмешательства, однако доктор Кадди не хочет получать данное разрешение, так как солидарна с матерью пациента и понимает, что данная процедура может привести к трагическим последствиям, в случае неправоты Хау-

са. Однако данный спор разрешился в пользу адресанта, исходя из компонентов, составляющих данную коммуникативную ситуацию.

**Адресантом** в данном случае выступает доктор Хаус, он инициирует диалог «*Get a court order*». Он очень хорошо знает доктора Кадди, которая является **адресатом**, так как она его начальник и друг (по сюжету сериала). Таким образом, мы можем говорить о том, что между адресантом и адресатом имеется тесная и многолетняя связь, что должно способствовать успешности коммуникации. Адресант доминирует в коммуникации, его реплики направлены на получение ответа от адресата. «*How mentally incompetent can you get? We have to give him the hydrolase.*»

**Сообщение** передается при личной беседе и является значимым для обоих участников данной коммуникативной ситуации. Данное сообщение является также актуальным и привлекает участников с профессиональной точки зрения. Передаваемое сообщение имеет место в **контексте**, понятном как для адресата, так и для адресанта и **код**, передаваемый в сообщении, является общим, оба коммуниканта работают в медицинской сфере и понимают, о чем говорит каждый из них, используя медицинскую терминологию. «*Her only sign of mental illness., We have to give him the hydrolase., acute panic distress Syndrome*».

Также оба участника имеют одну национальную принадлежность, а следовательно, культурный бэкграунд и социальное пространство. Говоря о **канале связи**, мы можем заметить, что данная коммуникативная ситуация протекает вербально, посредством межличностного общения в форме диалога, в котором участники обмениваются мнениями.

По **форме речевой деятельности**, данный обмен мнениями выражается в споре, так как мы видим разногласие точек зрения, в которой главный герой пытается отстаивать свою правоту. Для отстаивания своей точки зрения адресант активно использует экспрессивную языковую функцию, он ак-

центрируется на адресате, пытаясь вызвать у нее негативные эмоции, посредством сарказма. Также, он пытается вызвать у адресата страх, говоря о том, что пациент умирает. Таким образом он пытается показать свою уверенность в том, что он прав и вывести адресата на такой эмоциональный фон, в котором она бы согласилась пойти ему навстречу.

Для того, чтобы подробнее рассмотреть, как факторы-обстоятельства могут влиять на исход конфликта, проанализируем коммуникативную ситуацию 2 (см. приложение 2), с теми же участниками.

Данная коммуникативная ситуация схожа с той, что была представлена нами ранее. Сфера ее реализации относится к общению внутри коллектива, а именно общению между начальником и подчиненным, также, как и общению между друзьями.

Речь идет о пациенте, которому необходима трансплантация, адресант в данном случае пытается убедить адресата в необходимости включения пациента в очередь, в то время как адресат считает это нецелесообразным и пытается убедить адресанта в этом. Исходя из приведенного нами диалога мы не можем увидеть явный исход развития конфликта, однако по сюжету сериала, адресант получил желаемое, как и в предыдущем примере, благодаря жесткому доминированию одного из факторов-обстоятельств. Для более подробного изучения данной коммуникативной ситуации, рассмотрим ее компоненты и факторы-обстоятельства.

**Адресантом** в данной коммуникативной ситуации является доктор Хаус, а **адресатом** доктор Кадди. В данном примере, мы видим, что инициатором диалога становится адресат, однако преследуя определенную цель адресант берет инициативу в свои руки и продолжает вести диалог «*He needs a new kidney*». Адресант обращается к адресату, ожидая ответа на свои реплики. Адресант использует различные языковые средства, которые помогают ему адекватно донести сообщение.

Стоит также учитывать, что **код** данного сообщения является доступным для обоих участников данного диалога, так как и адресант и адресат работают в медицинской сфере и в равной степени могут оперировать терминологией «*transplant list., The test for Addison's was inconclusive*». Мы можем говорить о том, что несмотря на общую цель, которую преследует и адресант, и адресат, их интересы не совпадают, что и послужило развитию конфликта. Именно различие в данном параметре могло привести к коммуникативному провалу. Также следует говорить о том, что адресант имеет цель, заставляющую его стремиться к достижению результата.

Подготовительные условия для проведения коммуникативного акта были соблюдены. Адресант имел потребность инициировать коммуникативный акт, однако мы можем наблюдать, что его инициатором был адресат. Этот факт обуславливает полную готовность адресата к речевому взаимодействию. Оба участника понимают мотивы друг друга и имеют общую цель. Однако адресат и адресант не имеют единого взгляда для достижения поставленной перед ними задачи.

Адресат равноправен в процессе коммуникации с адресантом и в конкретном примере инициирует диалог, однако сразу теряет и передает инициативу другому участнику, что может обуславливаться типом его коммуникативной личности. Оба участника имеют общее знание и понимают, о чем идет речь.

**Сообщение** передается при личной беседе, как вербально, так и невербально. Сведения, передаваемые в данном сообщении, имеют значимость для обоих коммуникантов. Как мы уже упомянули, код, используемый адресантом является доступным и легко декодируется адресатом в процессе речевого акта. **Канал связи** межличностный, сочетающий вербальный и невербальный аспект. Говоря о форме речевой деятельности, мы можем отнести данный коммуникативный акт к диалогу, по **форме речевой деятельности**. А учиты-

вая противостояние, противоборство сторон, идей и речей, мы можем говорить о полемике, которая и послужила возникновению конфликтной ситуации.

Рассмотрим коммуникативную ситуацию 3 (см. приложение 3), взятую из американского ситкома *Everybody loves Raymond*, а именно сцену под названием

«*parent effectiveness training*» [URL:[https://www.youtube.com/watch?v=4VOubVB4CTU&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=4VOubVB4CTU&feature=emb_logo)] (дата обращения: 8.03.20)

Данный сериал не имеет строгой сюжетной линии и считается классической ситуационной комедией, что делает коммуникативный акт, представленный в нем, наиболее приближенным к живому общению.

В представленном примере, мы можем наблюдать общение между родителями и ребенком. Дочь главного героя забрала у брата игрушку и порвала ее, так как считает, что братьям уделяется больше внимания. Родители, в свою очередь пытаются установить контакт с дочерью и установить причины такого поведения. Отец девочки недавно прошел курсы, эффективного общения с детьми и старается применить полученные знания в полном объеме.

В рассматриваемой нами коммуникативной ситуации сложно выделить конкретного **адресанта**, так как она проходит с одной стороны в форме полилога, включающего в себя трех участников, с другой стороны ее можно разделить на несколько диалогов, так как родители общаются с дочерью поочередно и наблюдается ряд языковых особенностей, присущих для диалога, таких как: большое количество вопросительных реплик, служащих для стимуляции коммуникативного акта. Также данная коммуникативная ситуация интересна тем, что при урегулировании конфликта между условным адресантом, в виде родителей и **адресатом**, в виде дочери, мы можем наблюдать зарождение нового конфликта между родителями. В контексте анализа данной коммуникативной ситуации, рассмотрим решение конфликта между родите-

лями и дочерью, а также причину зарождения конфликта между родителями. Таким образом, мы можем рассматривать родителей как адресанта, инициирующего коммуникативный акт. Дочь главного героя будет являться адресатом.

Адресант, в лице родителей занимает высшее положение в социуме и является для адресата авторитетом. Адресат зависит от адресанта коммуникативно, и в ходе данного коммуникативного акта отвечает на поставленные адресантом вопросы.

**Сообщение** передается вербально и является актуальным для каждого участника. Все участники коммуникации понимают, о чем идет речь, следовательно, контекст воспринимается адресатом в полном объеме. **Код**, передаваемый в сообщении, также является общим для каждого участника, что обуславливается семейными связями, что делает декодирование передаваемого сообщения успешным «*Can I have the giraffe ...I wanna fix it for Michael*».

Говоря о **канале связи**, данный коммуникативный акт проходит в форме межличностного, вербального общения. Как мы уже упомянули, по **форме речевой деятельности**, данный коммуникативный акт является полилогом, так как присутствует больше двух участников.

Рассмотрим коммуникативную ситуацию 4 (см. приложение 4) на примере диалога из фильма The Rocker (2008)

В данном диалоге описывается сцена в кафе, где главный герой, являясь музыкантом не желает выступать на одной сцене с его прошлой группой. Конфликт был вызван тем, что Кертис дал соглашение на проведения концерта без его согласия.

Для успешности данного коммуникативного акта **адресант** использует языковые средства, которые регулируют понимание и адекватность его общения. Он инициирует диалог, не упоминая прошлого конфликта, и старается донести до **адресата** лишь то сообщение, которое поможет ему в дости-

жении поставленной цели «*You're telling me Robert Fishman, a. k. a. Fish...has a chance to play Q Arena in front of 20,000 screaming fans... and he's not gonna take it?*». Он также использует эмотивную функцию языка, стараясь донести до адресата необходимую информацию и вызвать у него определенный эмоциональный фон «*You're being a baby*». Информация, используемая адресантом, является доступной для адресата, а также он понимает, что адресат заинтересован в ней. Он умело использует лишь ту информацию, которая интересует адресата, так как их интересы различны. Адресант проявляет интерес в том, чтобы уладить конфликт и побудить адресата выступить на концерте, в то время как адресат не желает выступать на разогреве своей бывшей группы.

Адресат и адресант равноправны в процессе коммуникации, однако мы видим, что именно адресант берет на себя инициативу в попытке достижения своей цели. Адресат проявляет заинтересованность, в передаваемом сообщении, и мы можем утверждать, что цели адресата и адресанта частично совпадают. Адресат успешно декодирует сообщение и в полном объеме раскрывает и понимает смысл сказанного.

**Сообщение** передается вербально, в ходе личной беседы, оно является актуальным для обоих коммуникантов. **Код** является доступным, так как адресат и адресант понимают, о чем идет речь, они знают про какое выступление говорится в диалоге, они учитывают прошлый опыт, а также понимают, что между ними произошел конфликт «*I saw Ozzy bite the head off a bat on that stage*». Таким образом адресат и адресант устанавливают и поддерживают коммуникацию. Анализируя **канал связи**, сообщение является вербальным, и передается в ходе личной беседы, в виде диалога, по **форме речевой деятельности** мы можем говорить о том, что в данной коммуникативной ситуации соблюдаются все параметры, ведущие к успешности коммуникативного акта.

**Рассмотрим** коммуникативную ситуацию 5 (см. приложение 5), включающую конфликт, на примере отрывка из сериала *Sherlock* (2010) от BBC.

Данная коммуникативная ситуация интересна, прежде всего эмоциональной составляющей. Джон Ватсон узнает о том, что его супруга является секретным агентом и врала ему всю жизнь, он очень взволнован и мы можем наблюдать высокий уровень эмоционального напряжения. Шерлок пытается уладить возникший конфликт, пытаясь не только донести до него необходимую информацию, но и успокоить его.

**Адресантом** в данном случае будет являться Шерлок, он предстает в главной коммуникативной роли и преодолевает все несогласия, возражения со стороны **адресата**. Ему необходимо убедить адресата, в его неправоте, а также вывести его на более размеренный эмоциональный фон «*Then what exactly is the point of you.*». Адресант и адресат социально равны, однако адресант имеет более высокий уровень личностных качеств, что позволяет нам говорить об его авторитете. Адресант также использует языковые средства, регулирующие понимание и адекватность восприятия адресатом передаваемого сообщения «*You were a doctor who went to war. You're a man who couldn't stay in the suburbs for more than a month without storming a crack den and beating up a junkie*». Информация, передаваемая адресантом, является доступной и понятной для адресата. Мы также можем говорить о том, что адресант имеет четкое коммуникативное намерение и цель, он стремится к достижению результата. Однако в данном примере интересы адресанта и адресата не совпадают.

Адресат в свою очередь находится в состоянии эмоционального напряжения. Он оперирует скорее риторическими вопросами и не имеет коммуникативного намерения, таким образом его роль и признание адресанта авторитетом не имеет для него в данной ситуации никакого значения, равно как и не может повлиять на решение конфликта. Таким образом, он пол-

ностью отдает инициативу адресанту, пытаясь отстраниться от диалога. Данные факты означают, что в рассматриваемом коммуникативном акте не были соблюдены подготовительные условия. Так как отсутствует готовность адресата к речевому взаимодействию, а также единство взглядов и понимание участниками мотивов друг друга. Адресат не может быть уверен в том, что адресант владеет большим объемом информации по теме коммуникации, что отрицательно сказывается на развитии диалога.

**Сообщение** передается вербально, является новым для всех участников коммуникации. Говоря о **канале связи**, передаваемая информация является осмысленной и передается в форме личной беседы. Сведения, передаваемые в сообщении, имеют значимость и актуальность для адресата. Адресат однозначно воспринимает его, в виду известного контекста. **Код** также является понятным для адресанта и адресата, однако декодируется адресатом в соответствии с его мировоззрением, эмоциональным состоянием. Общение является межличностным в виде полилога, по **форме речевой деятельности**, так как присутствует более чем два коммуниканта.

## 2.2. Анализ факторов обстоятельств коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION

Рассмотрим факторы обстоятельства, повлиявшие на коммуникативную ситуацию 1 (см. приложение 1)

Для более подробного изучения данной коммуникативной ситуации, необходимо проанализировать факторы-обстоятельства, которые ее формируют.

В данном нам примере, мы четко видим, что инициатором диалога был доктор Хаус. Он имел четкое **намерение** начать этот диалог для достижения своей цели «*Get a court order. Unless you want to see someone killed by sheer irrationality*». Доктор Хаус намеревался провести медицинское вмешательство и понимал, что он не сможет этого сделать без главврача, но также он понимал, что доктор Кадди, вряд ли пойдет ему навстречу, что послужило выбору определенной стратегии. Также выбору этой стратегии способствует тип коммуникативной личности адресанта.

Исходя из сюжета, мы можем отнести его конфликтному и центрированному типу, так как во многих диалогах его целью является не просто доказательство своей правоты, но и желание доставить собеседнику моральный дискомфорт. По данному примеру, мы видим, что доктор Хаус начинает диалог с требования, его целью является побудить адресата к действию. Также он подкрепляет свое требование грубостью и пытается напугать адресата, чтобы получить желаемое. Данная тактика настраивает адресата на определенный **эмоциональный фон** «*She 's risking her son 's life*». Мы можем видеть, что в следующей реплике доктор Кадди защищает себя, вместо того чтобы пойти Хаусу навстречу. Можно предположить, что тактика, выбранная адре-

сантом, не сработала, потому что она несет негативную эмоциональную окраску.

Также мы можем видеть, что **цели** адресата и адресанта частично не совпадают. Целью доктора Кадди является сохранение жизни пациента, что не позволяло ей позволить Хаусу провести опасное медицинское вмешательство без доказательства надобности его проведения. В то время как, доктор Хаус не желал доказывать свою теорию и намеревался действовать незамедлительно. Мы также можем говорить о том, что доктор Кадди имела намерение вступить в коммуникацию с адресантом, несмотря на частично несовпадающие цели участников диалога.

Диалог проходит на **рабочем месте**, что должно усилить влияние профессиональных отношений между коммуникантами. Доктор Кадди – главврач клиники, в которой работает Хаус. Она является его начальником и имеет высший **социальный статус**. Однако, в данном примере, мы скорее видим диалог между друзьями-коллегами, чем между начальником и подчиненным. Это обуславливается и тем, что коммуниканты действительно имеют дружеские отношения, и тем, что ситуация является неотложной, и тем, что Хаус является лучшим специалистом в своей области, что в данном конкретном примере является его преимуществом.

Говоря о **гендерной составляющей**, мы видим, что адресант доминирует в общении и пытается подавить адресата на эмоциональном уровне, посредством сарказма и грубости, что в большей степени проявляется в мужской речи. Также мы можем заметить, что несмотря на то, что в диалоге участвуют лица разного пола, в нем не прослеживается снисходительность одного участника к другому. Так как качества присущие стилю общения того или иного пола являются скорее социальным стереотипом и могут варьироваться в разных примерах. Попытка доминирования в данном диалоге также является тактикой, которую выбрал адресант. Таким образом, он пытается

установить эмоциональный контроль, который по его мнению позволит ему добиться цели. Он не выражает антипатии к адресату, его цель – побудить адресата к действию.

На успешность данной коммуникативной ситуации ключевую роль оказал статус адресанта и выбранная им тактика. Он смог установить необходимый ему эмоциональный фон, на фоне которого остальные факторы-обстоятельства отошли на задний план.

Рассмотрим факторы-обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию 2 (см. приложение 2)

В данной коммуникативной ситуации мы можем наблюдать общую **цель**, которую преследует оба коммуниканта – спасти жизнь больному пациенту «*You want me to put Hank Wiggen on the transplant list*». Эта цель обусловлена их местом работы и должностью. Однако адресант и адресат преследуют различные намерения, что влияет на выбор тактических ходов, используемых коммуникантами. Говоря о **коммуникативном намерении**, мы можем говорить о том, что оно присутствует в полной мере и обуславливается общей целью. Ближайшей целью адресанта является побуждение адресата к действию «*He needs a new kidney*».

Рассматривая **социальный статус**, мы видим диалог товарищей, несмотря на то что, на самом деле этот диалог должен проходить согласно иерархии начальник-подчиненный. Это обуславливается не только дружескими отношениями между адресантом и адресатом, но и тем, что адресант является лучшим в своей области врачом и прекрасно понимает, о чем идет речь. В то же самое время адресат знает этот факт и несмотря на свой высший социальный статус имеет намерение прислушаться к мнению профессионала.

**Эмоциональный фон** данного коммуникативного акта является ровным. Диалог проходит на повышенных тонах, однако ни один из коммуни-

кантов не доминирует над другим «*Do you really want to be known as the hospital that sent him home to die?*». **Место**, в котором происходит коммуникация, также играет немаловажную роль. Диалог проходит в кабинете главврача больницы, что исключает случаи возникновения факторов, которые могли бы помешать ходу коммуникации.

Тон, используемый адресантом, является девиацией, так как не соответствует тону подчиненного в кабинете начальника. Данный факт усугубляет эмотивный фон коммуникации и непосредственно является фактором, ведущим к коммуникативному провалу. По **времени** коммуникация непродолжительная, однако данная непродолжительность исключает недосказанность, так как диалог является законченным и оба коммуниканта успели донести свои точки зрения. Говоря о **коммуникативной установке**, мы можем отметить, что оба коммуниканта были готовы к коммуникации, однако не имеют предрасположенности, настроенности к принятию точки зрения друг друга.

Рассмотрим факторы-обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию 3 (см. приложение 3)

Исходя из представленного нам коммуникативного акта, инициатором полилога в данной коммуникативной ситуации выступают родители. Оба родителя имеют **коммуникативное намерение** и единую цель. Для реализации этой **цели**, они используют различные коммуникативные стратегии и тактики. Ближайшей целью коммуникантов, выступающих в роли адресанта является установление характера отношений, разъяснение, получение информации.

Адресат же в свою очередь изначально не имеет коммуникативного намерения, однако выбранная адресантом тактика побуждает его к разговору, что в конечном счете приводит к решению конфликта. Отсутствие коммуникативного намерения хотя бы у одного из коммуникантов нередко приводит к коммуникативному провалу, однако на примере данной коммуникативной

ситуации, мы видим, что исходя из тактик, выбранных иницилирующей стороной, у адресата может появиться желание поддержать разговор, осознание его целесообразности. Именно наличие у обеих сторон целей и желания вступить в коммуникацию, обусловило выбор тактик, которые привели их к решению конфликта.

Говоря о **роли** коммуникантов, мы можем наблюдать иерархию родитель-ребенок. В данном примере, мы можем говорить о понятии «социальный стереотип», введенный Липпманом. Мы видим типичных родителей, которые стараются быть в меру жесткими, но при этом не навредить своему ребенку, а также ребенка, который боится осуждения и наказания за совершенное им действие, но при этом стремится раскрыться и рассказать родителям о своих чувствах. При этом, на уровне **эмоционального фона**, мы не можем наблюдать антипатий. В приведенной нами коммуникативной ситуации, мы также можем увидеть, что мать повышает голос на ребенка, что неизбежно является маркером агрессии и приводит к зарождению конфликта. Однако учитывая социальный статус, а также возраст, мы понимаем, что это вызывает лишь чувство страха и зажатость, что доказывается в дальнейшем. После спада эмоциональной нагрузки, адресат использует тактику оправдания «...*I don't like Michael and Jeffrey ... They get everything... I still liked that*». Данная тактика используется как ответная реплика, направленная на объяснение недоразумения и формирующая выход из конфликтной ситуации.

На исход конфликтной коммуникативной ситуации также непосредственно влияют **продолжительность и место**. Говоря о продолжительности представленного коммуникативно акта, мы можем считать её оптимальной для того, чтобы каждая из сторон смогла найти необходимые тактики, а также объяснить свое видение ситуации, что непосредственно повлияло на ее успешность. Место проведения также имеет большую значимость и в данном случае задает меньшее эмоциональное напряжение, так как коммуникация

проходит в собственном доме каждого их участников, что также имеет непосредственное влияние на решение конфликта.

Рассмотрим факторы-обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию 4 (см. приложение 4)

Оба коммуниканта в равной степени имеют **коммуникативное намерение**, они успешно поддерживают диалог. Однако **цели** коммуникантов частично различаются, что приводит их к выбору тактик, для донесения и отстаивания своей правоты. Адресант ставит перед собой непосредственную цель: разрешение прошлого конфликта с адресатом, побуждение его к участию в концерте «*Matt says that if I'd asked you in a nicer way to open for Vesuvius you'd have said yes*». Говоря об адресате, его целью является отказ от данного предложения «*Well, even though he's a genius, he's an idiot. I am not opening for no Vesuvius.*». Однако также следует говорить о том, что адресат имеет намерение принять участие в этом концерте, что обуславливает частичное совпадение в целях обоих коммуникантов. Таким образом мы можем обозначить целью адресата участие в концерте, без группы Vesuvius.

Адресат и адресант имеют равнозначные **роли** в данной коммуникативной ситуации, так как являются членами одной музыкально группы. Таким образом, мы не можем говорить о влиянии роли одного из участников данного коммуникативного акта, на успешность коммуникации. Также в данном конкретном случае является нецелесообразным учитывать **возрастные особенности**, так как оба коммуниканта расценивают друг друга равнозначно и не считают чье-то конкретное мнение авторитетным. Говоря о **профессиональной составляющей**, мы также можем отметить, что оба коммуниканта музыканты, что обеспечивает доступность и понятность кода, передаваемого в сообщении. Можно предположить, что **гендерная составляющая** имеет какое-либо влияние на исход данной коммуникативной ситуации. Так, например, есть мнение, что однополая коммуникация менее сдержанная,

участники позволяют себе использовать большее количество языковых средств. Правдивость данного утверждения также прослеживается в тексте «*needs a sloppy-ass Robert Fishman-type drummer*», однако данный факт скорее является социальным стереотипом и зависит скорее от ролей и социального статуса коммуникантов. Однако мы можем утверждать, что эмоционально окрашенная лексика, используемая в этом фрагменте, могла иметь влияние на успешный исход рассматриваемой нами коммуникативной ситуации. Она помогла вывести адресата на тот **эмоциональный уровень**, при котором он смог пойти на уступку для достижения общей цели.

**Место**, в котором проходит данный коммуникативный акт также является значимым. Так, диалог начинается и протекает спокойно в самом начале. При неудачном выборе места, где адресат чувствовал бы себя более уверенно, он мог бы использовать другие тактики, использовать грубую лексику, кричать, убегать, учитывая опыт прошлого конфликта. Таким образом место задает тон и не оставляет адресату выбора участия в коммуникации. Адресант в свою очередь также это понимает и выбирает тактики, способствующие спокойной беседе, исходя из места проведения коммуникации. Также мы можем говорить, о том, что это приводит к продолжительной коммуникации, что непосредственно ведет к успешности, в виду того, что у обоих коммуникантов есть достаточное количество **времени** на донесение информации.

Рассмотрим факторы-обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию 5. (см. приложение 5)

Адресант имеет четкое **намерение** помочь своему другу, успокоить его и разрешить возникший конфликт. Он понимает, что адресат находится в эмоциональном напряжении и успокоить его, задавая различные вопросы. Он имеет четкое намерение вступить в коммуникацию и ставит перед собой вышеизложенную **цель** «*The Watsons are about to have a domestic and fairly quickly*». Для достижения данной цели он использует различные тактики, ко-

торые приводят его к успешности коммуникации. Его целью является установка характера отношений между адресатом и его женой, в то время как ближайшей целью становится разъяснение произошедшего. В то же время адресант выступает как бы посредником между участниками конфликта. Это обуславливается его ролью. Адресат в свою очередь не имеет четкого коммуникативного намерения, его реплики имеют скорее фатическую функцию. Находясь в состоянии эмоционального напряжения, его целью является скорее разобраться в себе, задавая скорее риторические вопросы.

Говоря о **роли и статусе** коммуникантов, мы упоминали, что адресант обладает неким авторитетом для адресата, в то же время адресант играет роль, своего рода психолога, пытающегося помочь адресату разобраться в ситуации. Несмотря на цинизм, отмечаемый в характере Шерлока на протяжении сериала, в данной коммуникативной ситуации он ведет себя достаточно гибко, при этом выступая посредником для разрешения конфликтной ситуации «*John, listen. Be calm and answer me. What is she?*».

**Гендерная составляющая** в данной коммуникативной ситуации может рассматриваться с разных точек зрения. Если мы говорим о непосредственном конфликте, стоит учитывать, что конфликт произошел между мужчиной и женщиной, которые состоят в браке. Таким образом, мы можем утверждать, что на исход данного конфликта этот факт имеет непосредственное влияние. Адресат заикливается не на своей супруге, усугубляя конфликт эмоционально окрашенной лексикой «*Shut up! And stay shut up*», например. Он заикливается на себе, стараясь разобраться в проблеме самостоятельно, так как все еще любит ее и не желает развития конфликта. Выбранная им стратегия оказывается неверной, так как для достижения успешности в коммуникации необходимо учитывать мнения всех ее участников. Именно эту идею пытается донести до него адресант, развивая своего рода новый конфликт, из-за отсутствия коммуникативного намерения адресата.

Гендерную составляющую также можно рассматривать в данном конфликте. Коммуникация проходит между представителями одного гендера, что позволяет коммуникантам быть менее сдержанными. Таким примером мы можем увидеть в речи адресата, учитывая также его эмоциональный фон. «*Shut up! And stay shut up... Sherlock, I told you, shut up... Sherlock, one more word and you will not need morphine*»

**Эмоциональный фактор** является основным в данной коммуникативной ситуации. Следует отметить, что между участниками коммуникации отсутствуют какие-либо антипатии. Адресант и адресат – лучшие друзья. Адресат и его жена, конфликт с которой служит основным состоянием в законных отношениях и являются членами одной семьи. Однако, мы видим, что адресат находится в состоянии эмоционального напряжения, что не только не решает конфликт, повлекший это состояние, но и инициирует новый конфликт. Находясь в данном состоянии, адресат не желает продолжать или начинать какую-либо коммуникацию, он отказывается прибегать к кооперации и применять тактики, направленные на урегулирование конфликта, такие как: предложение, согласие, уступка, одобрение, похвала, комплимент. Что непосредственно ведет к стагнации в разрешении данного конфликта.

**Место** также имеет непосредственное влияние на протекание данной коммуникации. В данном случае участники находятся в доме Шерлока, где каждый чувствует себя уверенно, а также отсутствуют внешние факторы, способные помешать декодированию сообщения. Также на коммуникацию влияет и ее **продолжительность**. Она позволяет каждому коммуниканту успешно реализовать выбранные им стратегии и приводит к решению конфликта.

Следует также отметить, что в ходе анализа коммуникативных ситуаций, мы не затрагивали ряд внешних факторов-обстоятельств, которые могли повлиять на их протекание. Данный факт обусловлен тем, что некоторые

факторы-обстоятельства не имеют выражения в коммуникативной ситуации, либо не оказывают особого влияния на ее исход.

### 2.3. Модели коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION

По результатам анализа коммуникативной ситуации 1 (см. приложение 1), ее компонентов и факторов-обстоятельств, повлиявших на ее протекание и результат, представляется возможным составить модель анализируемой коммуникативной ситуации.

Хаус:	Кадди:
Шаг 1: Требование, грубость, запугивание	Шаг 2: Защита
Шаг 3: Наступление, сарказм	Шаг 4: Защита, отрицание
Шаг 5: Резкое наступление, грубость в риторическом вопросе	Шаг 6: Защита, сарказм
Шаг 7: Защита с грубостью, насмешка, требование	Шаг 8 и 9: Защита, сарказм
Шаг 10: Защита с сарказмом	

Данная модель показывает, что коммуникация с самого начала предполагала развитие конфликта. Спор также обуславливается частичным различием в целях коммуникантов. Конфликт возникает уже на шаге 1, в котором адресант инициирует диалог требованием «*get a court order*», а также подкрепляет его грубостью и запугиванием адресата «*unless you want to see someone killed*». Данный конфликт мог бы протекать в менее резкой форме, если бы адресант, например, начал диалог с приветствия и намерения решения общей цели. Далее мы видим, что адресат начинает защищаться «*That*

*doesn't mean it's wrong*», что позволяет нам говорить о том, что эмоциональный фон данного диалога становится негативным и приводит к большому конфликту. Данная защита является естественным поведением человека. Шаг 3 также усугубляет конфликт, так как адресант подкрепляет свой атакующий манер ведения диалога сарказмом «*Actually, that's the definition*». В данном случае, он понимает, что имея статус лучшего в своей профессиональной деятельности, он должен выйти из данного конфликта победителем, таким образом подобная форма ведения диалога становится стратегией, для достижения поставленной цели, что мы можем видеть в последующих шагах со стороны адресанта. Однако, шаг 6 показывает, что выбранные адресантом тактики не приводят к достижению поставленной цели и оборачиваются против него. На этом шаге, видно, что адресат перенимает манеру ведения диалога, подкрепляет его сарказмом «*That's a brilliant legal argument*» и начинает придерживаться той же стратегии, которая изначально была выбрана адресантом. Данный момент является переломным в представленной коммуникативной ситуации и уже на шаге 7, мы видим, что выбранная уже обоими коммуникантами стратегия, приводит к усугублению конфликта, так как в данном шаге наблюдается большое количество тактик, способствующих резко негативному эмоциональному фону, таких как грубость, насмешка «*Have you Harvard law dog whip up some high-grade, legal sounding psycho babble*», «*I don't care*». Далее мы не видим существенных изменений в тактиках, которые используют коммуниканты, что никак не способствует решению конфликта. Однако, данный конфликт был разрешен, и адресант добился поставленной им цели, чему поспособствовал его профессионализм и осознанием адресатом необходимости уступки. Таким образом, мы можем говорить о том, что разрешение данного конфликта обусловлено фактором-обстоятельством, а не тактиками, используемыми коммуникантами.

По результатам анализа компонентов и факторов-обстоятельств коммуникативной ситуации 2 (см. приложение 2), повлиявших на ее протекание, мы можем составить модель данной коммуникативной ситуации.

Хаус	Кадди
Шаг 2: Сарказм	Шаг 1: Вопрос
Шаг 4: Наступление, навязывание вины, вторжение в личное пространство	Шаг 3: Наступление, сарказм
Шаг 6: Защита, уклонение	Шаг 5: Наступление, сарказм
Шаг 8: Защита, уклонение	Шаг 7: Наступление
Шаг 10: Наступление	Шаг 9: Наступление, сарказм
Шаг 12: Наступление, грубость	Шаг 11: Наступление, сарказм
	Шаг 13: Наступление, сарказм

Рассматривая данную модель, мы видим, что адресат инициировал диалог, задав вопрос. Такое начало диалога характерно для рабочей атмосферы, в которой находятся коммуниканты, так как целью данного коммуникативного акта является решение поставленной задачи. Однако, мы видим, что ответом на этот вопрос послужил сарказм со стороны адресанта, именно этот шаг послужил возникновению конфликта. Можно предположить, что если бы первым шагом послужило, например, приветствие, то конфликта удалось бы избежать, так как прямой вопрос в начале коммуникативного акта, не располагает адресата, что является упущением в подготовительных условиях, которые формируют успешность коммуникации. Также мы можем отметить четвертый шаг в данной коммуникативной модели. Именно на этом шаге, мы видим, как адресат берет на себя инициативу, и продолжает вести диалог. Такая резкая смена ведущей стороны, также увеличивает шансы на коммуникативный провал.

Адресант имеет более важную социальную роль, являясь профессионалом, что делает адресата зависимым от него, но в то же время мы видим, что

адресат имеет свои цели и интересы. Также зависимость адресата обуславливается общей целью, несмотря на различные подходы в ее достижении, он должен учитывать мнение профессионала, чтобы достичь желаемого результата.

Исходя из анализа коммуникативной ситуации 1 и 2, мы можем отметить, что решение конфликтной ситуации было осуществлено, несмотря на большое количество аспектов, ведущих к коммуникативному провалу. Успешность данных коммуникативных актов обуславливается ролью адресанта, его статусом. Мы можем проследить, что стратегии и тактики, используемые адресантом, схожи в обеих коммуникативных ситуациях. А также, мы можем говорить о том, что данные тактики ведут к резко негативному эмоциональному фону и побуждают адресанта использовать те же самые тактики, усугубляя конфликт. Адресант использует данные тактики для того, чтобы накалить эмоции и получить положительный ответ. Конфликт в данном случае решается невербально, так по моделям коммуникативной ситуации 1 и 2, мы не видим шага, ведущего к решению конфликта. Однако в данных коммуникативных ситуациях адресант получает одобрение и извинения со стороны своего начальника, уже после самого коммуникативного акта. Хаус прекрасно понимает, что его экспертное мнение будет являться решающим, поэтому исходя из типа коммуникативной личности, для достижения профессиональных целей, он использует стратегию грубости, для своего удовольствия. Он прекрасно понимает, что даже при общении со своим начальником и другом, именно его роль и статус позволят ему быть выше приказов начальства. Также стоит отметить, что в обоих примерах у коммуникантов была общая цель, таким образом мы показали, что успешность коммуникации и решение конфликта может обуславливаться даже при условии одного фактора-обстоятельства, имеющего большую значимость для достижения поставленной задачи.

По результатам анализа коммуникативной ситуации 3 (см. приложение 3), ее компонентов и факторов-обстоятельств, повлиявших на ее протекание и результат, представляется возможным составить модель анализируемой коммуникативной ситуации.

Debra:	Ally:	Raymond:
Шаг 1: Вопрос порицание	Шаг 3: Ответ	Шаг 4: Вторжение в диалог
Шаг 2: Вопрос, наступление	Шаг 11: (Дебре) Отрицание	Шаг 6: несогласие, доказательство
Шаг 4: Порицание	Шаг 14: Ответ	Шаг 8: Просьба
Шаг 5: (Рею) Отрицание, несогласие	Шаг 17: Ответ	Шаг 12: Вмешательство
Шаг 7: (Рею) объяснение	Шаг 18: Оправдание	Шаг 15: Вмешательство
Шаг 9: Резкое отрицание	Шаг 20: Оправдание	Шаг 16: Вмешательство, перехват инициативы, вопрос
Шаг 10: (Элли) Принятие	Шаг 22: Оправдание	Шаг 19: Принятие, вопрос
Шаг 12: Конструктивный диалог, вопрос	Шаг 26: ответ, принятие	Шаг 21: Вопрос
Шаг 13: (Элли) Вопрос	Шаг 30: Ответ, принятие	Шаг 24: (Дебре) Несогласие
Шаг 15: Порицание	Шаг 32: Согласие, принятие вины	Шаг 25: (Элли) Принятие, вопрос
Шаг 16: (Элли) Конструктивный диалог		Шаг 27: оправдание, вопрос (Дебре)
Шаг 19: Попытка перехвата инициативы, порицание (Рэя)		Шаг 29: (элли) вопрос
Шаг 23: Объяснение (Элли)		Шаг 33: согласие

Шаг 28: Согласие		
Шаг 31: объяснение (Элли)		
Шаг 33: согласие		
Debra	Raymond	
Шаг 2: Ответ, сарказм	Шаг 1: Вопрос	
Шаг 3: Отрицание	Шаг 2: Вопрос	
Шаг 5: Увиливание	Шаг 4: Вопрос	
Шаг 7: Порицание	Шаг 6: Оправдание	
Шаг 9: Отрицание, грубость	Шаг 8: Объяснение	

Данная модель показывает, что коммуникация с самого начала предполагала конфликт, так как в самом первом шаге мы видим порицание «*Why did you do this this is terrible*». Второй же шаг усугубляет выбранную тактику и эмоционально давит на адресата. На что получает логичный ответ в третьем шаге «*cause*», где мы видим полное отсутствие коммуникативного намерения. Учитывая данный факт, мы могли бы считать коммуникацию несостоявшейся, так как выбранные тактики не приводят к желаемому результату, коммуникативное намерение отсутствует, а также не были соблюдены подготовительные условия для проведения коммуникативного акта. Однако шаг 4 является переломным в данной модели, так как в нем появляется третье лицо, которое вторгается в диалог и пытается реализовать совершенно другие тактики для достижения цели, поставленной адресантом.

Начиная с шага 4, мы видим небольшой диалог между родителями, данный диалог можно было бы рассматривать отдельно, но для анализа данного коммуникативного акта следует рассмотреть его именно в его контексте. Мы видим, как Рэй пытается уговорить свою жену задействовать тактики, которые он узнал на курсах «*try it*», однако также мы видим, как его жена

отказывается их применять, пытаясь доказать, что их дочь очень виновата и данные тактики не помогут *«look what she did»*. Так, коммуникант полностью уверен в своей правоте и не желает уступать другим.

На десятом шаге, мы видим, что Дебра пытается воспользоваться советом мужа *«let's talk about what you did»*, однако учитывая предыдущий опыт общения не может добиться желаемого результата *«I don't wanna talk»*. Это обуславливается и эмоциональным фактором, так как она пытается использовать данный ей совет, но несмотря на вербальную составляющую, тон сообщения все еще не создает эмоционального комфорта у адресата. Также на данном этапе развития данной коммуникативной ситуации мы видим, что между адресантом и адресатом возникает шум, в лице третьего лица, который пытается ворваться в данный диалог *«reflect back»*, что также может мешать успешности его проведения. Именно на 12 шаге коммуникация принимает совершенно другой вид, тон адресанта сменяется, он полностью меняет используемую ранее тактику и начинает конструктивный диалог *«Are you feeling angry?»*. Следует говорить и о том, что такое влияние оказало наличие подсказки, данной адресанту третьим лицом, и время. Именно с этого шага, адресат приобретает намерение в коммуникации, эмоционально расслабляется и начинает отвечать, на поставленные ему вопросы. Далее адресат использует оправдательные тактики, что приводит к решению конфликта в данной коммуникативной ситуации. Шаг 30 и 32 показывает, что конфликт полностью исчерпан, адресат понял и принял свою ошибку, а также хочет ее исправить. *«Can I have the giraffe ...I wanna fix it for Michael»*.

Таким образом, мы можем говорить о том, что решение конфликта произошло благодаря выбранным тактикам, адресант побуждает адресата к конструктивному диалогу, для выяснения всех факторов, усугубляющих конфликт. Это позволило адресату проанализировать причину конфликта и

пойти адресанту навстречу, тем самым решение конфликтной ситуации было достигнуто.

Данный диалог интересен тем, что решение одного конфликта, привело к возникновению другого. Как мы уже сказали, один из коммуникантов явился третьим лицом, появившемся в диалоге и постоянно вмешивался в него. Так мы видим, что уже на шаге 16, Рэй полностью перехватывает инициативу и продолжает вести диалог со своей дочерью, в то время как коммуникант инициировавший данный диалог становится в нем посторонним и играет второстепенную роль. Такой захват власти резко негативно расценивается коммуникантами, что приводит к развитию конфликта внутри конфликта. Так мы видим, что Дебра начинает более активно применять тактики, используемые Рэймондом, а также на шаге 19, пытается перехватить инициативу и порицает уже не адресата, а своего мужа «*I was handling this*». Также мы видим нарастающий конфликт между данными коммуникантами, в ходе решения конфликтной ситуации с дочерью, так в шаге 27 и 28, при оправдании Рэя и прямого вопроса своей жене «*Everybody makes mistakes right mommy*», Дебра сухо отвечает «*yes, yes*», намеренно показывая отсутствие коммуникативного намерения по отношению к своему мужу. И уже после того, как конфликт с дочерью был решен, мы можем выделить новый коммуникативный акт, в контексте данной нам ситуации.

Для полноценного анализа данной коммуникативной ситуации, рассмотрим второй конфликт, возникший в ходе решения рассматриваемого нами конфликта. Адресантом в данном случае выступил Рэй, он инициировал диалог, задав вопрос. На что получил ответ в виде сарказма «*yeah yeah I can't believe*». Мы не можем утверждать, что выбранная адресатом тактика привела к возникновению конфликта, так как причины его возникновения были рассмотрены выше. Однако именно на этом шаге мы можем увидеть, что адресант не имел намерения решения возникшего конфликта и выбранной так-

тикой поддержал его развитие. Также отсутствием у адресата коммуникативного намерения является увиливание, выделенное в шаге 5 «*Nothing with you obviously*». Мы также видим, что адресант искренне не понимает причину конфликта и пытается вывести адресата на разговор «*What's the matter*». Однако выбор адресатом тактик, полностью разрушает все шансы на решение данного конфликта и ведет к коммуникативному провалу, так например он использует порицание и грубость, как основной инструмент «*So proud of yourself If I hadn't dragged you to that stupid class .. Get me that active listening crap*».

Возникновение конфликтной ситуации также обуславливается адресантом и адресатом, их образом жизни, типом коммуникативной личности, отношением друг к другу. В данном примере, причиной возникновения конфликтной ситуации послужили многие из этих факторов. Так, например, по сюжету сериала Рэй уделял мало времени семье и никогда не решал семейных проблем. При этом он помешал Дебре провести диалог со своей дочерью, полностью завладев инициативой, вытеснив ее на задний план. Также он решил этот конфликт и был очень доволен собой. Все это вызвало у его жены чувство обиды, что и привело к негативному эмоциональному фону и развитию конфликтной ситуации уже между данными коммуникантами. Мы также можем говорить о том, что данный конфликт был развит намеренно, что позволяет нам утверждать об его неизбежности и отсутствию методов решения.

По результатам анализа коммуникативной ситуации 4 (см. приложение 4), ее компонентов и факторов-обстоятельств, повлиявших на ее протекание и результат, представляется возможным составить модель анализируемой коммуникативной ситуации.

Curtis	Rob
Шаг 1: приветствие, сарказм	Шаг 2: согласие

Шаг 3: комплимент, сарказм	Шаг 4: грубость
Шаг 5: вопрос, ссылка на третье лицо, просьба	Шаг 6: отказ
Шаг 7: оскорбление	Шаг 8: отказ
Шаг 9: несогласие, вызов положительных эмоций, акцент на мечту	Шаг 10: положительные воспоминания
Шаг 11: предложение, акцент на мечту	Шаг 11: заканчивает предложение адресанта
Шаг 13: вопрос	Шаг 12: отказ
Шаг 15: совет	Шаг 14: сарказм
Шаг 17: побуждение к действию, использование эмоционально окрашенной лексики	Шаг 16: отрицание
	Шаг 18: принятие

Исходя из данной модели, мы можем утверждать, что тактики, выбранные адресантом, изначально были направлены на решение конфликтной ситуации. В данном примере не наблюдается зарождение конфликта, однако мы можем проследить каким образом адресант пришел к его урегулированию. Он инициирует диалог приветствием и добавляет легкий сарказм. Данный шаг был направлен скорее на то, чтобы разрядить обстановку и расположить адресата к себе, тем самым убедиться, насколько произошедший между ними конфликт влияет на него. Получив положительный ответ, адресант продолжает использовать те же тактики, но на шаге 4 адресат отвечает грубостью. В этом моменте мы видим, что адресат не имеет потребности в разговоре, то есть не имеет коммуникативного намерения, однако исходя из внешних факторов-обстоятельств не может уйти от коммуникативного акта.

Рассматривая шаг 5, мы видим, что адресант отводит разговор в желаемую сторону, а именно передает необходимое сообщение, однако делает это со ссылкой на третье лицо, не участвующее в конфликте. Таким образом он

пытается донести исключительное влияние конфликта на успешность коммуникации и достижение им поставленной цели. Однако адресат это замечает и отказывается.

Шаг 7 становится переломным, так как именно на нем адресат находит ту тактику, которая привела к решению конфликта и побудила адресата пойти на уступку и согласиться. Адресант начинает выводить адресата на необходимое ему эмоциональное состояние. Он прекрасно знает адресата, его тайны, мечты, увлечения, он оперирует этими факторами, пытаясь побудить адресата к действию. Так мы видим, как адресант делает акцент на интересы и мечты адресата и несмотря на отказы продолжает воздействовать на эмоциональный фактор. Он начинает использовать эмоционально окрашенную лексику, что позволяет адресату игнорируя место, в котором они находятся, чувствовать себя более расслабленно и не стесняться в выражениях и на эмоциях принять предложение адресанта, забыв о всех разногласиях.

Исходя из данного примера, мы видим, насколько сильно решение конфликтной ситуации зависит от выбора тактики, а также мы можем увидеть то, что тактики можно и нужно менять в течение диалога. Также мы видим каким образом эмоциональный фактор влияет на исход конфликтной ситуации, а эмоционально окрашенная лексика может вызвать положительные эмоциональные реакции, а следовательно, и симпатию.

Исходя из анализа компонентов и факторов-обстоятельств коммуникативной ситуации 5 (см. приложение 5), непосредственно повлиявших на ее результат и протекание, мы можем составить модель данной коммуникативной ситуации

Sherlock Holmes	John Watson	Mary Watson
Шаг 1: Вопрос	Шаг 2: Ответ, раздражение	Шаг 23: Вопрос
Шаг 3: Утверждение	Шаг 4: Риторический	
Шаг 5: Ответ – сарказм		

Шаг 7: Ответ	вопрос	
Шаг 9: Ответ	Шаг 6: Грубость	
Шаг 11: Объяснение	Шаг 8: Риторический	
Шаг 13: Объяснение	вопрос (to Mary)	
Шаг 15: Ответ	Шаг 10: Грубость	
Шаг 17: Вопрос	Шаг 12: Грубость, угро-	
Шаг 19: Отрицание, во-	за	
прос	Шаг 14: Вопрос	
Шаг 21: Вопрос	Шаг 16: Риторический	
	вопрос	
	Шаг 18: Неуверенный	
	ответ	
	Шаг 20: Неуверенный	
	ответ	
	Шаг 22: Принятие	
	Шаг 22: Побуждение к	
	действию (To Mary)	
	Шаг 24: Принятие, объ-	
	яснение.	

Рассматривая данную модель, мы можем отследить отсутствие коммуникативного намерения у адресата, что безусловно могло стать причиной коммуникативного провала. Так на втором шаге адресат отвечает на поставленный вопрос с раздражением, показывая свое эмоциональное состояние. Адресант понимает это и выбирает тактики, которые, по его мнению, должны успокоить адресата, а также поддерживают разговор имея фатическую функцию. Так, мы видим, что адресант отвечает на риторические вопросы, чем заставляет адресата продолжать диалог. Как мы можем видеть из представленной нам модели, адресат отвечал грубостью и угрозами, таким образом стоит

учитывать, что выбранные адресантом тактики могли привести к зарождению еще большего конфликта, усилить эмоциональное напряжение адресата. С самого начала данный коммуникативный акт был обречен на провал, так как не были соблюдены подготовительные условия. Однако, как мы видим из представленного примера, поддержание диалога для дальнейшего развития коммуникативного намерения одного из участников является возможным.

Мы также можем видеть, что адресант начал передачу сообщения лишь после того, как добился поддержки адресата. Так, передача сообщения началась лишь на шаге 11. Адресант посчитал, что именно на этом шаге подготовительные условия можно было считать соблюденными и адресат имеет коммуникативное намерение. Адресант не ставил перед собой цели влиять на эмоциональное состояние адресата, он старался вовлечь его в диалог. После чего, мы видим, как адресант берет на себя инициативу, начинает полностью доминировать в коммуникации, а также передавать желаемую информацию, так как именно в этот момент адресат был в состоянии успешно и правильно его декодировать. Это отчетливо видно в промежутке между 17 и 20 шагом. Так как именно в этот момент адресат был полностью вовлечен в диалог и старался дать ответ на поставленные перед ним вопросы.

Также мы видим в приведенном коммуникативном акте третье лицо, однако несмотря на это мы классифицируем данную коммуникацию скорее, как диалог, так как данное лицо практически не участвует в представленной нами части данного конфликта. Однако стоит учитывать, что изначально конфликт был зарожден именно между адресатом и его женой. Мы же рассматриваем адресанта как посредника, занимающегося урегулированием конфликта.

После того как адресант смог донести свою точку зрения до адресата и побудить его участвовать в коммуникации, мы также можем видеть, как адресат декодирует полученное сообщение и принимает его. Так на шаге 22-24

стороны приходят к согласию, адресат использует тактику уступки для урегулирования конфликта, он имеет четкое коммуникативное намерение и инициирует диалог со своей женой. Таким образом выступая посредником, адресант смог побудить адресата к диалогу, вывести его из состояния эмоционального напряжения, что и послужило решением конфликта.

## ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ

Во второй главе нашего исследования, мы рассмотрели несколько коммуникативных ситуаций, имеющих конфликтную природу и отражающие шаги к ее устранению. Нами были проанализированы компоненты и внешние факторы-обстоятельства, прямо или косвенно влияющие на протекание данных коммуникативных ситуаций.

По результатам анализа данных компонентов и факторов-обстоятельств, мы составили модели коммуникативных ситуаций, которые позволили нам определить на каком шаге коммуникативной ситуации произошел конфликт, как он протекал, а также на каком шаге коммуниканты пришли к решению возникшего конфликта. Данный анализ коммуникативных ситуаций, включающих в себя конфликт, дал нам возможность выявить общие механизмы решения конфликтных ситуаций, которые можно применять в других коммуникативных ситуациях конфликта для его устранения. В ходе анализа представленных коммуникативных ситуаций, были выявлены следующие механизмы:

1. Установка определенного эмоционального фона, позволяющего воздействовать на коммуниканта. Такая установка может подразумевать как позитивных, так и негативный эмоциональный фон. Так, установка на негативный эмоциональный фон, которую мы можем наблюдать в коммуникативных ситуациях 1 и 2, позволяет пробудить в адресате чувства, заставляющие идти у адресанта на поводу. Позитивный же эмоциональный фон, представленный в коммуникативной ситуации 4, позволяет вызывать у адресата положительные эмоции, успокоить его, сгладить конфликт, для дальнейшего достижения общего согласия.

Также, говоря об эмоциональном фоне, мы можем рассматривать установку нейтрального фона, так в коммуникативной ситуации 5, мы видим нейтрализацию эмоционального фона, для дальнейшего диалога.

2. Поиск причины конфликта. Говоря о данном механизме, следует отметить, что для его применения необходимо учитывать такие внешние факторы-обстоятельства как: время и место. Примеры работы данного механизма мы можем увидеть в коммуникативных ситуациях 4 и 5. Данный механизм позволяет провести конструктивный диалог, выявить причину возникновения конфликта и совместно устранить ее.
3. Выбор определенных стратегии и тактик. Данный механизм представлен во всех представленных нами коммуникативных ситуациях. От выбора стратегии и тактик зависит исход любой коммуникативной ситуации. Данный механизм является обобщенным и объединяет в себе два вышеизложенных. Стоит отметить, что в ходе второй главы, мы выяснили, что тактики и стратегию можно и нужно менять в течение коммуникативной ситуации, если выбранная ранее стратегия не приводит к решению конфликтной ситуации.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для рассмотрения коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION, мы рассмотрели понятие коммуникативной ситуации в целом, а также компоненты и внешние факторы-обстоятельства, непосредственно влияющие на ее исход. Таким образом, мы установили, что коммуникативная ситуация формируется из коммуникации, представляющей собой имиджи, сообщения, графику, символы и прочее. Также были установлены компоненты, составляющие коммуникативную ситуацию, такие как: адресант, адресат, сообщение, код, канал связи, форма речевой деятельности.

Также были рассмотрены факторы-обстоятельства, формирующие коммуникативную ситуацию. Среди этих факторов, в ходе данной работы, были рассмотрены: намерения говорящих и их цели, роли коммуникантов, гендерная, возрастная, профессиональная составляющие, эмоциональный фактор, место, продолжительность коммуникации, коммуникативная установка

Для дальнейшего изучения коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION, нами было рассмотрено понятие конфликт, а также выявлены причины и условия, формирующие данную коммуникативную ситуацию, а также структура конфликта, которая включает в себя:

1. Участников
2. Столкновение
3. Речевые действия, направленные на изменение поведения или состояния собеседника
4. Соппротивление речевым действиям, посредством собственных
5. Ущерб, который наносится с помощью речевых действий.

Также, мы рассмотрели составляющие коммуникативной ситуации с точки зрения коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION и описали каким образом тот или иной компонент или внешний фактор может привести к коммуникативному успеху или провалу.

Во второй главе нашего исследования был проведен анализ компонентов, составляющих коммуникативную ситуацию CONFLICT-RESOLUTION, а также факторов-обстоятельств, повлиявших на ее протекание и результат. Данный анализ предоставил нам возможность составить и рассмотреть модель коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION. В ходе анализа, составленных нами моделей, мы пришли к выводу о том, что:

1. На решение конфликта большую роль играют тактики и стратегии, выбранные коммуникантами, в ходе коммуникативной ситуации
2. Решение конфликта может быть обусловлено не только стратегией и тактиками, выбранными коммуникантами, но и отдельным внешним фактором-обстоятельством
3. Эмоциональный фактор играет одну из ключевых ролей
4. Для достижение коммуникативного успеха необходимо соблюдение подготовительных условий, включающих в себя: потребность адресанта инициировать коммуникативный акт, готовность адресата к речевому взаимодействию, понимание участниками коммуникативного акта мотивов друг друга, адресат должен счесть мотив адресанта достаточным для коммуникативного акта, единство взглядов

Таким образом, в ходе анализа моделей коммуникативной ситуации CONFLICT-RESOLUTION, было установлено, что на решение конфликта может влиять не только совокупность компонентов и факторов-обстоятельств, способствующих коммуникативному успеху, но и некоторая

доминирующая составляющая данной коммуникативной ситуации, несмотря на свойства остальных ее составляющих. То есть, мы пришли к выводу о том, что на решение конфликта, в коммуникативной ситуации, включающей его, может повлиять лишь один компонент или фактор-обстоятельство, имеющий наибольшую значимость для коммуникантов.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алифанова О.Г. Вариант коммуникативной ситуации согласие как модель успешного коммуникативного взаимодействия/ Педагогическое образование в России, 2015. №10
2. Андреева Г. М. Социальная психология. – М.: Аспект-Пресс, 1996.
3. Арутюнова, Н.Д. Язык и мир человека. – М., 1999.
4. Барт Р. Избранные работы: Семиотика. Поэтика. – М. 1989.
5. Беликов В.И. Социоллингвистика. – М., 2018.
6. Бретон Ф., Пру С. Взрыв коммуникации. Рождение новой идеологии. – М., 1990.
7. Бубнова, Г.И. Письменная и устная коммуникация: Синтаксис и просодия. – М., 1991.
8. Василик М.А. Основы теории коммуникации. – М., 2006.
9. Вацлавик, П. Психология межличностных коммуникаций. – СПб., 2000.
10. Вилсон Г., Макклафлин К. Язык жестов - путь к успеху. – СПб., 2000.
11. Винокур, Т.Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. – М., 2005.
12. Гольдин В. Обращение: теоретические проблемы. – М., 2009.
13. Гольдин В., Сиротинина О., Ягубова М. Русский язык и культура речи. – М., 2002.
14. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2008.
15. Гумбольдт, В. Избранные труды по языкознанию. – М., 1984.
16. Дейк Т.А. Язык, познание, коммуникация. – Благовещенск, 2000.

17. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М., 2000.
18. Дьякова Е., Трахтенберг А. Массовая коммуникация и проблемы конструирования реальности: анализ основных теоретических подходов. – Екатеринбург, 1999.
19. Жинкин Н. Речь как проводник информации. – М., 1982.
20. Залевская А. А. Введение в психолингвистику. – М., 2000.
21. Зимняя И.А. Речевой механизм в схеме порождения речи. В сб.: «Психологические и психолингвистические проблемы владения и овладения языком», Изд-во МГУ, 1969, С. 12-14.
22. Иссерс, О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – М., 2003.
23. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – Л., 1992.
24. Колшанский, Г.В. Соотношение субъективных и объективных факторов в языке. – М., 2005.
25. Конецкая В.П. Социология коммуникации. – М., 1997.
26. Кормилицына М., Сиротинина О. Обиходно-бытовое общение // Вопросы стилистики: сб. ст. Вып. 28. Саратов, 1999.
27. Коробкова С.Н. Этика делового общения. – СПб., 2001.
28. Леонтьев А.А. Основы речевой деятельности. – М., 1974.
29. Леонтьев А.А. Язык, речь и речевая деятельность. – М., 1969.
30. Лотман Ю. Культура и взрыв. – М., 1992.
31. Любимов А.Ю. Мастерство коммуникации. – М., 2000.
32. Морозов А.В. Психология влияния. – СПб., 2001.
33. Назаров М.М. Массовая коммуникация в современном мире: методология анализа и практика исследований. М., 1999.

34. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб, 1999.
35. Парыгин Б.Д. Социальная психология. – СПб., 1999.
36. Пиз А. Язык телодвижений. – М., 1995.
37. Попова Т. Телеинтервью в коммуникативно-прагматическом аспекте. – СПб., 2002.
38. Потебня, А.А. Эстетика и поэтика. – М., 1976.
39. Почепцов Г.Г. Информационно-политические технологии. – М., 2003.
40. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии XX в. – М., 1999.
41. Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации. – М., 1998.
42. Почепцов, Г.Г. Теория коммуникации. – М., 2001.
43. Рисинзон С. Общее и этнокультурное в русском и английском речевом этикете. – Саратов, 2010.
44. Сахарный Л. В. К тайнам мысли и слова: Книга для чтения учащихся старших классов. – М., 1983.
45. Свенцицкий А. Л. Социальная психология. – М.: Велби, 2003.
46. Соколов А.В. Введение в теорию социальной коммуникации. – СПб., 1996.
47. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации. – СПб, 2002.
48. Стернин И. А. Анализ коммуникативных ситуаций. – Воронеж, 2013.
49. Федотова Л.Н. Массовая информация: стратегия производства и тактика потребления. – М., 1996.
50. Формановская Н. Коммуникативно-прагматические аспекты единиц общения. – М., 1998.
51. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. – М., 2004.

52. Шведова, Н.Ю. Очерки по синтаксису русской разговорной речи. – М., 1960.
53. Cattaneo Peter. The Rocker. 2008.  
[URL:/https://www.imdb.com/title/tt1031969/?ref=mv\\_sr\\_srsrg\\_0](https://www.imdb.com/title/tt1031969/?ref=mv_sr_srsrg_0) (дата обращения 10.04.20)
54. Dance F., Larson C. The Functions of Human Communication: A Theoretical Approach. N. Y. Holt, Rinehart & Winston, 1976.
55. Dimbley R., Burton G. More than words. An introduction to communication. L., N.Y., 1998.
56. Fiske J. Introduction to communication studies. L., 1990.
57. Gatiss Mark, Moffat Steven. Sherlock. 2010.  
[URL:/https://www.imdb.com/title/tt1475582/?ref=mv\\_sr\\_srsrg\\_0](https://www.imdb.com/title/tt1475582/?ref=mv_sr_srsrg_0) (дата обращения: 10.04.20)
58. Jakobson R. Closing Statement: Linguistics and Poetics. Style in Language. N. Y., 1960
59. Rosenthal Phil Everybody loves Raymond. 1996.  
[URL:/https://www.imdb.com/title/tt0115167/?ref=mv\\_sr\\_srsrg\\_0](https://www.imdb.com/title/tt0115167/?ref=mv_sr_srsrg_0) (дата обращения: 10.04.20)
60. Schramm W. The Nature of Communications Between Humans. Urbana, 1972.
61. Shore David. House M.D. 2004.  
[URL:/https://www.imdb.com/title/tt0412142/](https://www.imdb.com/title/tt0412142/) (дата обращения: 10.04.20)

Коммуникативная ситуация 1

*«House: Get a court order. Unless you want to see someone killed by sheer irrationality.*

*Cuddy: Maternal instinct is always irrational. That doesn't mean it's wrong.*

*House: Actually, that's the definition.*

*Cuddy: It doesn't mean she's mentally incompetent.*

*House: She's risking her son's life based on a teenager's claim that he washed*

*something. How mentally incompetent can you get?*

*Cuddy: That's a brilliant legal argument.*

*House: Listen, have your Harvard law dog whip up some high-grade, legal sounding psycho babble. «Temporary insanity brought on by acute panic distress Syndrome», I don't care. We have to give him the hydrolase.*

*Cuddy: Her only sign of mental illness is that she disagrees with you.*

*Some would consider that a sign of sanity.*

*House: Not the kid, let's ask him. Oh, I forgot we can't. He's dying.»*

[URL:/https://www.imdb.com/title/tt0412142/?ref\_=nv\_sr\_srsrg\_3] (дата обращения 10.04.20)

Коммуникативная ситуация 2

*«Cuddy: You want me to put Hank Wiggen on the transplant list.*

*House: He needs a new kidney. I was thinking the kidney people might have some.*

*Cuddy: Well, they like to save them for people who have how do I put this kidney problems.*

*House: He's a professional ballplayer, brings joy to millions. Do you really want to be known as the hospital that sent him home to die? [Ставим кулак на бумагу на столе]*

*Cuddy: That's a great idea, we can be the hospital that killed two people. The guy who deserved the kidney, and the ballplayer we bumped up the list when we weren't even sure what was wrong with him.*

*House: Everything else is related to the Addison's.*

*Cuddy: The test for Addison's was inconclusive.*

*House: The test for Addison's is always inconclusive.*

*Cuddy: Why do we do it at all? We should just ask you. [Пытается достать лист из под его руки, он не отдает, раздраженно смотрит на него]*

*House: You're not putting him on the list. [Убирает руки, Кадди берет листок]*

*Cuddy: Your powers of deduction are breathtaking.*

*House: You take a perverse pleasure at turning me down.*

*Cuddy: It's what I live for. Once in a while, though, try to ruin my day. Ask me something I can say \_yes' to. [Хаус уходит]»*

[URL:/https://www.imdb.com/title/tt0412142/?ref\_=nv\_sr\_srsrg\_3] (дата обращения 10.04.20)

## Коммуникативная ситуация 4

*«Curtis: Hey. Listen, I had no idea real life was so boring.*

*Rob: And soul crushing. Don't forget soul crushing.*

*Curtis: That's a nice suit.*

*Rob: I'm gonna kill you.*

*Curtis: You mind if I sit? So [pause] Matt says that if I'd asked you in a nicer way to open for Vesuvius [pause] you'd have said yes.*

*Rob: Well, even though he's a genius, he's an idiot. I am not opening for no Vesuvius.*

*Curtis: You're being a baby.*

*Rob: No, I'm not. I'm being realistic.*

*Curtis: You're telling me Robert Fishman, a. k. a. Fish...has a chance to play Q Arena in front of 20,000 screaming fans... and he's not gonna take it?*

*Rob: I saw Ozzy bite the head off a bat on that stage.*

*Curtis: You could see A.D.D. there with a really good seat between the guitar...and bass.*

*Rob: And the bass. Best seat in the house. No. No way. I am not opening for Vesuvius. They can open for me. It's not fair.*

*Curtis: Of course not. Who said life was fair?*

*Rob: Don't be so mature.*

*Curtis: You want my advice? You got a good thing going. You shouldn't be chasing something you're never gonna get back.*

*Rob: Keep stealing my lines, I'll punch you in the eye.*

*Curtis: Let me tell you how it's gonna be. You're gonna suck it up [pause] because A.D.D. needs a sloppy-ass Robert Fishman-type drummer. It's just one more night, one more show. Just finish what you started. What do you say?*

*Rob: I say [pause] I am the best sloppy-ass Robert Fishman-type drummer there is.»* [URL:[https://www.imdb.com/title/tt1031969/?ref\\_=nv\\_sr\\_srs\\_g\\_0](https://www.imdb.com/title/tt1031969/?ref_=nv_sr_srs_g_0)] (дата обращения 10.04.20)

## Коммуникативная ситуация 5

*«Sherlock: Then what exactly is the point of you?»*

*John: Bloody good question.*

*Sherlock: The Watsons are about to have a domestic and fairly quickly, I hope, because we've got work to do.*

*John: No, I have a better question. Is everyone I have ever met a psychopath?*

*Sherlock: Yes. Good that we've settled that. Now...*

*John: Shut up! And stay shut up. Because this is not funny. Not this time.*

*Sherlock: I didn't say it was funny.*

*John: You...What have I ever done? Hmm? My whole life, to deserve you? (to Mary)*

*Sherlock: Everything.*

*John: Sherlock, I told you, shut up.*

*Sherlock: No, I mean it, seriously. Everything. Everything you've ever done is what you did.*

*John: Sherlock, one more word and you will not need morphine.*

*Sherlock: You were a doctor who went to war. You're a man who couldn't stay in the suburbs for more than a month without storming a crack den and beating up a junkie. Your best friend is a sociopath who solves crimes as an alternative to getting high. That's me, by the way. Hello. Even the landlady used to run a drug cartel. John, you are addicted to a certain lifestyle. You're abnormally attracted to dangerous situations and people, so is it truly such a surprise that the woman you fall in love with conforms to that pattern?*

*John: But she wasn't supposed to be like that. Why is she like that?*

*Sherlock: Because you chose her.*

*John: Why is everything always...my fault!*

*Sherlock: John, listen. Be calm and answer me. What is she?*

*John: My lying wife?*

*Sherlock: No, what is she?*

*John: And the woman who's carrying my child who has lied to me since the day I met her?*

*Sherlock: No, not in this flat, not in this room. Right here, right now, what is she?*

*John: Okay. Your way. Always your way. Sit. (To Mary)*

*John's wife: Why?*

*John: Because that's where they sit. The people who come in here with their stories. The clients. That's all you are now, Mary. You're a client. This is where you sit and talk and this is where we sit and listen» [URL:/ [https://www.imdb.com/title/tt1475582/?ref=mv\\_sr\\_srg\\_3](https://www.imdb.com/title/tt1475582/?ref=mv_sr_srg_3)] (дата обращения: 10.04.20)*