

*Миронова Н.И.
Московский государственный университет
им. М.В. Ломоносова, Москва*

НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ КАК РЕЧЕВАЯ АГРЕССИЯ

Основные правила успешного (бесконфликтного) речевого общения были разработаны Г.П. Грайсом, сформулировавшим Принцип Кооперации [1], и Дж.Н. Личем, дополнившим его Принципом Вежливости [5].

Принцип Кооперации сводится к четырем коммуникативным категориям, обеспечивающим кооперативное общение: Количества, Качества, Отношения и Способа. Категория Количества определяет объем передаваемой информации и основывается на двух постулатах: а) высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется; б) высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется. Категория Качества предполагает истинность высказывания и включает такие постулаты: а) не говори того, что ты считаешь ложным; б) не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований. С категорией Отношения связан постулат релевантности: не отклоняйся от темы разговора. А категория Способа определяет не содержание, а форму высказывания: выражайся ясно; избегай непонятных выражений; будь краток.

Принцип Вежливости Дж.Н. Лича объединил в себе ряд правил: правило такта (избегай тем, неприятных для собеседника); правило великодушия (не связывай собеседника обязательствами); правило одобрения (не осуждай других); правило скромности (не будь высокомерным); правило согласия (избегай конфликтных ситуаций в общении); правило симпатии (демонстрируй доброжелательность по отношению к собеседнику).

Нарушение правил успешной коммуникации приводит к конфликту, поскольку случаи игнорирования коммуникантами Принципа Кооперации и Принципа Вежливости, по мнению конфликтологов, являются достаточно сильными конфликтогенами. По словам Л.Н. Цой, конфликтогеном является любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие различия; отношения, слова, действия (или бездействие), порождающие конфликт или способные привести к нему [4].

Н.И. Козлов справедливо полагает, что «коммуникативным конфликтогеном оказывается все, что выходит за пределы ожидаемого и приемлемого для человека стиля общения» [2]. Мы хотим продемонстрировать, что некоторые конфликтогены, выделенные авторами, напрямую соотносятся с нарушением правил успешного общения.

Соккрытие информации, недостаточное информирование о ситуации представляет собой нарушение постулата Г.П. Грайса о количестве информации. С нарушением другого его постулата – об искренности суждения – связана неискренность коммуниканта и дезинформация партнера по коммуникации. Еще одно достаточно частое нарушение успешной коммуникации заключается в навязывании собеседнику недоступного стиля речи, что является нарушением постулата Г.П. Грайса о ясном выражении мыслей и избегании непонятных выражений.

Можно привести и многочисленные примеры конфликтогенов, связанных с нарушением постулатов Принципа Вежливости Дж.Н. Лича: обращение к неприятной для собеседника теме, его критика при посторонних (нарушение правила такта); высокомерие, категоричность, демонстрация собственного превосходства (нарушение правила скромности); негативная оценка собеседника, его оскорбление, угрозы и обвинения в его адрес, грубость (нарушение правил согласия, одобрения и симпатии). Так называемый «юмор на партнера» по коммуникации [2] представляет собой скрытую негативную оценку, т. е. нарушение правил такта, одобрения и симпатии Дж.Н. Лича.

Нарушение постулатов успешной коммуникации расценивается как имплицитное средство речевой агрессии [2; 4]. Такие случаи мы можем наблюдать во всех сферах коммуникации. Так, Н.Е. Петрова [3, с. 121] приводит пример из статьи в «Литературной газете». Автор статьи следующим образом называет одну из участниц цикла передач «Культурная революция»: *дама-психолог почтенных лет и габаритов, но без намека на комплексы облаченная в обтягивающее и прозрачное*. При этом внешний вид героини никак не связан с тематикой дискуссии, посвященной проблемам воспитания детей. Таким образом, здесь нарушаются сразу два постулата успешного общения: постулаты вежливости и релевантности.

Примеров нарушения Принципа Кооперации и Принципа Вежливости особенно много в интернет-коммуникации. Ниже приведен фрагмент дискуссии двух коммуникантов, один из которых использует агрессивную коммуникативную стратегию троллинга. Авторская

орфография и пунктуация сохранены (источник: Дезинфо.нет <http://www.dezinfo.net/foto/54586-spasibo-za-podpisku-na-factu-o-kotax.html>):

Троль: *Вас приветствуют «Факты о котях». Знаете ли вы, что первая выставка котов состоялась в Crystal Palace в Лондоне в 1871 году?*

Роберт: *Заткнись! Если ты не прекратишь, я позвоню на этот номер!*

Троль: *Спасибо за то, что пишете нам. Помните, что каждый час вы будете получать факт о котях. Чтобы отказаться от подписки, напишите chrykutfgh5764gyhtfvkigdrf678.*

Роберт: *chrykutfgh5764gyhtfvkigdrf678.*

Троль: *Команда не распознана. Знаете ли вы, что существует более 100 пород домашних котов? Море пушистой любви!*

Можно видеть, что троль навязывает свое общение партнеру по коммуникации. Он полностью игнорирует высказывания Роберта и его требования (слова «Спасибо за то, что пишете нам» в ответ на грубый отказ от коммуникации («Заткнись!») выведенного из себя собеседника), что является нарушением одного из важнейших постулатов успешного общения – постулата релевантности. Троль дезинформирует коммуниканта, давая ложные электронные адреса ссылок, использование которых позволит отказаться от общения с ним; нарушается постулат истинности сообщаемого. Кроме этого, троль издевается над коммуникантом, используя «юмор на партнера» («Команда не распознана») и нарушая еще несколько постулатов Принципа Вежливости: постулаты такта, одобрения и симпатии.

Второй пример – диалог пользователя по имени Олег Атякшев и тролля, удачно маскирующегося под агента поддержки Сбербанка России. Орфография и пунктуация авторские (источник: joyreactor.cc/post/492112):

Олег Атякшев@aligarhofficial. *Сбербанк ад! Уже обошел кучу кварталов, ваши банкоматы в 3-х местах не работают!! Что за сервис?*

СбебранкРоисси@sbebrank. @aligarhofficial *ну и запросы у вас, молодой человек!*

Олег Атякшев@aligarhofficial. @sbebrank *что в этом такого? На одном написано «не работает, идите туда-то» прихожу там тоже не работает! Да уж, быстро же вы реагируете!))*

СбебранкРоисси@sbebrank. @aligarhofficial *это квест, его надо пройти.*

Троль здесь выступает под маской СбебранкРоисси. И маска пользователем не распознается (это видно по его ответной реплике).

Вместо сообщения требуемой важной информации тролль иронизирует, насмехается над проблемами собеседника, дезинформирует его. Используется и «юмор на партнера». Таким образом, тролль сразу нарушает постулаты релевантности сообщения, его истинности, такта, одобрения и симпатии.

Нарушения правил успешного общения, как и другие имплицитные средства речевой агрессии, чрезвычайно затрудняют нормальный ход коммуникации.

Литература

1. Грайс, Г.П. Логика и речевое общение / Г.П. Грайс // Новое в зарубежной лингвистике. Лингвистическая прагматика. – Вып. XVI. – М.: Прогресс, 1985. – С. 217-237.
2. Козлов, Н.И. Коммуникативные конфликтогены / Н.И. Козлов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.psychologos.ru/articles/view/kommunikativnye_konfliktogeny. – Дата доступа: 14.05.2016.
3. Петрова, Н.Е. Язык современных СМИ: средства речевой агрессии / Н.Е. Петрова, Л.В. Радибурская. – М.: Флинта: Наука, 2013. – 160 с.
4. Цой, Л.Н. Что такое конфликтоген? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.klubok.net/article2146.html>. – Дата доступа: 14.05.2016.
5. Leech G. Principles of Pragmatics / G.N. Leech. – L-N.Y.: Longman, 1983. – 250 p.