

RU

Речевая агрессия как стратегическая коммуникация

Горелик П. Л., Русакова М. М., Куценко Л. В.

Аннотация. Цель исследования - описать проявления речевой агрессии как стратегической коммуникации, имеющей целью получить превосходство над оппонентом. В статье выявляются стандартные сценарии агрессивного вербального поведения и моделируются варианты реакции на них с целью нейтрализовать тактику агрессора. Научная новизна исследования заключается в том, что впервые делается попытка классификации средств агрессивного коммуникативного поведения не с точки зрения его выражения - форм или жанров, а с точки зрения плана содержания, то есть агрессивных смыслов. В результате авторы дают определение сценария речевой агрессии и демонстрируют, что данное понятие открывает возможность изучать речевую агрессию в терминах стратегического взаимодействия противников и эффективно разрабатывать сценарии контр-агрессии.

EN

Speech Aggression as Strategic Communication

Gorelik P. L., Rusakova M. M., Kutsenko L. V.

Abstract. The aim of the study is to describe the manifestations of speech aggression as strategic communication aimed at gaining superiority over the opponent. The article identifies standard scenarios of aggressive verbal behaviour and simulates response options to them in order to neutralize the aggressor's tactics. The scientific novelty of the study lies in the fact that for the first time an attempt is made to classify the means of aggressive communicative behaviour not from the point of view of its expression - forms or genres - but from the point of view of the content plan, that is, aggressive meanings. As a result, the authors define the scenario of speech aggression and demonstrate that this notion opens up the possibility of studying speech aggression in terms of the strategic interaction of opponents and effectively developing counter-aggression scenarios.

Введение

Актуальность темы исследования обусловлена тем фактом, что коммуникация в современном нам обществе характеризуется высоким уровнем конфликтности. По словам О. А. Филипповой (2009), «наблюдается неблагополучие коммуникативного поведения людей. Речевое общение имеет явный уклон в сторону грубости и недоброжелательности, выраженных внешне и внутренне, преднамеренных» (с. 87). Поэтому одной из важнейших задач, стоящих перед лингвистами, является привлечение внимания к проблеме речевой агрессии и выработка стратегии противодействия ей. Кроме того, об актуальности данной проблемы говорит и то, что она широко представлена в лингвистических исследованиях последних десятилетий. Как отмечают авторы одной из самых современных публикаций по этой теме Т. Ф. Новикова и П. Ю. Смирнов (2018), «безусловно, детальное изучение и описание феномена вербальной агрессии является одной из приоритетных задач для современных ответвлений лингвистики» (с. 196).

Теоретической базой исследования послужили работы И. А. Стернина (2012), О. С. Иссерс (2017), Ю. В. Яковлевой (2016), которые позволяют рассмотреть речевую агрессию как частный случай речевого воздействия и дают понятие о ней как о целенаправленной коммуникации, главная задача которой – изменить поведение оппонента. Кроме того, учитывались труды К. Ф. Седова (2011), Ю. В. Щербининой (2008), Т. Ф. Новиковой и П. Ю. Смирнова (2018, с. 199), в которых изложены наиболее полные классификации средств и жанров речевой агрессии, ее лексических и стилистических форм. Важным аспектом исследования явилось определение сценариев защиты от вербального нападения, что стало возможным благодаря публикации Ю. В. Щербининой (2017), в которой изложены методы сдерживания разных видов агрессивного поведения, таких как хамство, манипуляция, клевета, троллинг.

Практическую значимость нашего исследования составляет возможность использовать его результаты для построения стратегий эффективного взаимодействия в различных конфликтных областях общения: в написании стандартных речевых модулей для менеджеров, колл-центров, служб общения с клиентами и т.д. Кроме того, результаты исследования могут быть применены в вузовских курсах, связанных с проблемами коммуникации: коммуникативная лингвистика, психолингвистика, социоллингвистика, культура речи, стилистика и риторика.

Исходя из этого, сформулируем задачи исследования:

1. Для сбора материала исследования разработать и провести эксперимент с участием информантов, который бы позволил собрать и проанализировать не только агрессивные реплики, но и варианты ответа на них.

2. Дать определение сценария речевой агрессии, что позволило бы использовать данный термин как рабочий в нашем исследовании.

3. Найти и систематизировать стандартные сценарии речевой агрессии и варианты ответных реакций на них. Выделить общее смысловое наполнение сценариев вербальной защиты, знание которых позволит, каждый раз выбирая новые средства выражения, отражать нападение оппонента.

Для решения поставленных задач в статье применяются следующие методы исследования. Для сбора материала (задача 1) использовался метод анкетирования. Для уточнения понятия сценария речевой агрессии (задача 2) применялись методы анализа, систематизации и обобщения. Для обработки результатов анкетирования (задача 3) использовались описательный метод, метод теоретической интерпретации, метод систематизации фактического материала, метод качественного анализа.

Основная часть

Стандартные сценарии речевой агрессии и варианты реакции на них

Для того чтобы говорить о стандартных сценариях речевой агрессии, надо пояснить, что мы будем понимать под этим термином. Понятие сценария встречается в работе К. Ф. Седова (2003) в контексте реакции на поведение оппонента: «Реактивная агрессия обычно выступает в качестве агрессии второго порядка и выполняет функцию защиты от агрессора (реального или мнимого). Принцип, по которому строится сценарий реактивной агрессии, можно было бы сокращенно обозначить как “сам дурак”» (с. 115). В статье Т. Ф. Новиковой, П. Ю. Смирнова (2018) мы также встречаем этот термин: «Игнорирование нейтрализует сценарий агрессивного речевого поведения» (с. 198). На основании этих и других работ предлагаем считать, что сценарий речевой агрессии – это элементарное содержание, реализуемое в диалоге и имеющее свойство регулярно повторяться в различных коммуникативных ситуациях. Сам процесс речевой агрессии при этом понимается как комбинация сценариев, которые используются оппонентами как средства вербального нападения или защиты.

Основная проблема современных исследований речевой агрессии – материал исследования, который так или иначе состоит из письменных источников, в нашем случае – виртуальной коммуникации. Это позволяет, как правило, изучить весь процесс только со стороны агрессора. Экспериментальный метод должен помочь выйти из плоскости построения очередной классификации жанров вербального нападения и позволить также изучить способы и стратегии вербальной защиты.

Мы проводили опрос студентов 1 курса медицинского университета. В анкетном опросе приняли участие около 300 человек. Была разработана открытая анкета, которая включала в себя 2 вопроса: «Вспомните ситуации хамского общения и опишите их» и «Вспомните или придумайте удачные ответы на хамские реплики». Проанализировав ответы, мы смогли выявить стандартные сценарии, которые используют для вербального нападения на собеседника, а также отобрали наиболее удачные ответные реплики, которые удовлетворяли следующим критериям. Они, во-первых, не являются излишне эмоциональными и не выражают ответной агрессии, во-вторых, они не похожи на ожидаемый ответ в данной ситуации и вынуждают собеседника задуматься, прежде чем продолжить диалог. Третий и самый важный критерий – эти реплики содержат вежливый отказ или неподчинение обидчику либо выражают оценку коммуникативной ситуации как неприемлемой.

В результате анализа и систематизации ситуаций, предложенных информантами, мы смогли выделить следующие стандартные сценарии речевой агрессии: «просьба», «обвинение», «жалоба», «оправдание речевой агрессии», «враждебная интонация», «поток агрессивной речи». Последующее изучение вариантов ответов на каждый сценарий позволило сформулировать примерные сценарии контрагессии. Ниже мы представляем описание ситуаций агрессивного речевого поведения и предлагаем готовые ответы, призванные нейтрализовать стратегию оппонента.

Приказы и просьбы. Просьба и приказ – оба этих речевых акта являются побуждениями. Но приказ – это «побуждение человека выполнить что-то в силу его зависимого должностного, социального и др. положения», а просьба – «это побуждение собеседника сделать что-либо в интересах говорящего, руководствуясь хорошим отношением к нему» (Новикова, Смирнов, 2018, с. 197). Однако в условиях агрессивного речевого поведения просьба также может выступать «как указание, требующее немедленного выполнения» (Хруненко, 2009, с. 311), и превращается по своей сути в приказ. Мелкие просьбы выполнить какое-то действие, которое собеседник мог сделать сам (выключить свет, открыть окно, принести что-то и т.д.), автоматически ставят собеседника в положение подчинения. Проблема в том, что в рамках речевого этикета просьба

не предполагает ответного возмущения. Решение коммуникативной задачи заключается в том, чтобы отреагировать не на план выражения (вежливую просьбу), а на план содержания (установление превосходства над оппонентом). Например, можно обратиться с ответной просьбой, восстановив паритет в социальных ролях:

- Выключи, пожалуйста, свет.
- Хорошо, а ты, пожалуйста, отдерни шторы, иначе будет темно.

Обвинение, порицание, враждебное замечание выражает осуждение или «отрицательную позицию к коммуниканту» (Новикова, Смирнов, 2018, с. 201) с использованием негативных оценочных суждений. Сложность в выборе стратегии реагирования заключается в том, что зачастую жертва агрессии не ожидает нападения и находится в слабой позиции, то есть вынуждена оправдываться. По результатам опроса мы смогли найти две наиболее эффективные стратегии реагирования: контробвинение и преувеличенный испуг. Приведем примеры.

Контробвинение:

- На какую карьеру Вы претендуете с такими внешними данными?
- Вы подбираете сотрудников по внешности, а не по профессионализму?

Преувеличенный испуг:

– Вы не понимаете, как надо общаться с вышестоящими по должности.
 – Когда при мне вспоминают начальство, я испытываю стресс. Давайте сменим тему, или я не смогу продолжать беседу.

Жалобы. Интолерантное речевое поведение, выраженное в форме жалобы, по содержанию чаще всего относится к предыдущему сценарию общения, то есть к выражению недовольства собеседником. В репликах типа «Я устала читать Ваш бред», «Не могу смотреть на то, как Вы работаете» формально содержится жалоба оппонента: «я устала», «не могу смотреть», но по смыслу – это стратегия порицания или враждебного замечания. Но форма жалобы дает преимущество тому, на кого нападают: она позволяет применить сценарий «мнимое сочувствие пострадавшему»:

- Я устала исправлять ошибки в Ваших отчетах.
- Понимаю Ваши затруднения, но что поделать, ошибки неизбежны.

В целом речевой жанр жалобы настолько удачен для жертвы агрессии, что можно посоветовать любое обвинение, порицание или замечание переосмыслить как жалобу и ответить с использованием данного сценария:

- Вы абсолютно не умеете планировать работу с коллективом (обвинение по форме).
- Я услышала Вашу жалобу (Вашу проблему, Ваше недовольство), сочувствую, но на данный момент Вам придется работать в таких условиях.

Оправдание речевой агрессии. Один из стандартных приемов в арсенале обидчиков – подмена понятий и представление агрессии, например, как выражения эмоций: «Я не кричу на тебя, а эмоционально объясняю». Либо изобретение причины, по которой эта агрессия допустима:

Покупатель: Продавщица N разговаривает с клиентами по-хамски.

Менеджер: Пожалейте ее, у нее сегодня тяжелый день.

Покупатель: Тогда могу ли я свою жалость к ней выразить в жалобной книге?

В данном случае информанты предложили удачную реакцию для покупателя, использовав стратегию «не соглашаться на то, что агрессия допустима». Не всегда оппоненту хватит времени, чтобы изобрести такой же остроумный ответ. Но достаточно запомнить грамотную тактику поведения: «это на самом деле агрессия, а не эмоциональность, и это недопустимо». Вот несколько примеров:

- (1) – Это была шутка!
 - Со мной так шутить нельзя.
- (2) – Это проявление заботы о тебе!
 - Нет, это агрессивное поведение.
- (3) – Нельзя быть такой чувствительной!
 - Нет, это нельзя повышать на меня голос.

Главное в таких ситуациях – не оправдываться и не извиняться («извини, я не поняла, что ты пошутил»), а показать агрессору, что его реальность неадекватна и что, несмотря на отсутствие явной агрессивной формы высказывания, по сути – это нарушение конструктивного поведения.

Враждебная интонация. В этом сценарии используются паралингвистические средства воздействия на собеседника. Задача, которую придется решать оппоненту, – это, как правило, неумение ответить тем же, с одной стороны, и отсутствие норм этикета, позволивших бы отреагировать на враждебную интонацию, с другой. Выход можно предложить в вербализации интонации в ответной реплике. Например:

– Надеюсь, Вы не забыли, что Вы обещали помочь мне сегодня с проектом?
 – Я слышу недовольство в Вашем голосе, и оно меня возмущает. Хотелось помочь Вам с проектом, но теперь пропало всякое желание.

Или:

- Перестаньте повторять одно и то же!
- Я слышу раздражение в Вашем голосе, так у нас не получится конструктивный диалог.

Вербализация интонационной эмоциональной реакции собеседника помогает обойти этикетную лакуну «интонация не является оскорблением» и избежать ответного негативного всплеска эмоций.

Поток агрессивной речи. Этот сценарий находится на пересечении вербальных и невербальных средств воздействия, так как его целью является подавление речевого поведения собеседника и достижение превосходства не с помощью логической или эмоциональной аргументации, а с помощью непрекращающегося потока звучащей речи, который физически не оставляет возможности для ответа. Такой сценарий – демонстрация теории Э. Э. Паремюзашвили (2010), согласно которой речевая агрессия «является проявлением стратегии доминирования» (с. 73). Эффективным ответом будет реакция не на план выражения – поток речи, а на план содержания – идею «я больше говорю, значит, я прав». Пример:

- Поток агрессивной речи.
- Не вижу смысла продолжать диалог, в котором говорит только один человек.

Таким образом, оппонент отказывается играть по правилам агрессора – пытаться его перебить или вставить свой комментарий – и уходит от положения объекта агрессии к положению субъекта, который также управляет диалогом.

Заключение

Список сценариев речевой агрессии можно было бы продолжить. Мы привели лишь те из них, на которые были получены такие реакции информантов, которые позволили предложить стратегию противодействия данным сценариям. Однако и этот ограниченный список уже позволяет сделать некоторые выводы.

1. Речевая агрессия – это в большой степени жанр разговорной речи. Поэтому экспериментальный метод ее изучения с использованием информантов оказался эффективен и дал результаты, которые можно использовать для формирования практических рекомендаций как противостоять агрессии оппонента.

2. Исходя из изученного материала, можно определить сценарий речевой агрессии как стандартную коммуникативную ситуацию, в которой реализуется типичное агрессивное содержание («жалоба», «оправдание агрессии», «порицание»). Если классификация по жанрам речевой агрессии – это классификация ее форм, то разделение на сценарии – это попытка описать план ее содержания. Преимущество такого содержательного подхода заключается в том, что для каждого элементарного содержания или для каждого сценария речевой агрессии можно разработать стратегию противодействия и эффективно применять в речи.

3. В результате исследования были выявлены следующие стандартные сценарии речевой агрессии и варианты ответных реакций на них: «просьба» – «ответная просьба», «обвинение» – «контробвинение» или «преувеличенный испуг», «жалоба» – «мнимое сочувствие пострадавшему», «оправдание речевой агрессии» – «недопустимость речевой агрессии», «враждебная интонация» – «вербализация враждебной интонации», «поток агрессивной речи» – «отказ от участия в монологе». Изучение сценариев вербальной агрессии позволяет сделать вывод о том, что, несмотря на их стилистическое разнообразие и непредсказуемость, все их объединяет общее смысловое наполнение – установление превосходства над оппонентом, подчинение его своей власти.

Перспективы дальнейшего исследования мы видим в более детальном изучении сценариев речевой агрессии и контрагрессии. С одной стороны, это должно заполнить пробел в изучении семантической составляющей агрессивного вербального поведения. С другой – подобные исследования станут источником знаний прикладного характера, которые можно будет использовать во всех видах деятельности, связанных с эффективной коммуникацией.

Источники | References

1. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Изд-е 8-е, испр. и доп. М.: ЛЕНАНД, 2017.
2. Новикова Т. Ф., Смирнов П. Ю. Приемы нейтрализации вербальной агрессии в составе средств речевого воздействия // Вопросы журналистики, педагогики, языкознания. 2018. № 2.
3. Паремюзашвили Э. Э. Стратегия доминирования в структуре непрямого речевого акта // Международный аспирантский вестник. Русский язык за рубежом. 2010. № 1-2.
4. Седов К. Ф. Агрессия как вид речевого воздействия // Прямая и непрямая коммуникация / отв. ред. В. В. Деметьев. Саратов: Колледж, 2003.
5. Седов К. Ф. Дискурс как суггестия: иррациональное воздействие в межличностном общении. М.: Лабиринт, 2011.
6. Стернин И. А. Основы речевого воздействия. Учебное издание. Воронеж: Истоки, 2012.
7. Филиппова О. А. Явление речевой агрессии в современных условиях общения (аспекты и проблемы) // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2009. № 3.
8. Хруненко А. В. Интолерантное речевое общение: выражение просьбы // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. 2009. № 102.
9. Щербинина Ю. В. Вербальная агрессия. М.: URSS, 2008.
10. Щербинина Ю. В. Речевая защита. Учимся управлять агрессией. М.: Неолит, 2017.
11. Яковлева Ю. В. Речевая агрессия в полемических материалах советских литературно-художественных изданий 1917-1932 гг.: дисс. ... к. филол. н. М., 2016.

Информация об авторах | Author information**RU****Горелик Полина Леонидовна**¹, к. филол. н., доц.**Русакова Мавжида Мунировна**², к. филол. н.**Куценко Людмила Васильевна**³, к. пед. н., доц.^{1, 2} Южно-Уральский государственный медицинский университет, г. Челябинск³ Южно-Уральский государственный медицинский университет, Chelyabinsk**EN****Gorelik Polina Leonidovna**¹, PhD**Rusakova Mavzhida Munirovna**², PhD**Kutsenko Lyudmila Vasilyevna**³, PhD^{1, 2} South Ural State Medical University, Chelyabinsk³ South Ural State Medical University

¹ plg78@inbox.ru, ² mmrusakova@yandex.ru, ³ k-luda@inbox.ru**Информация о статье | About this article**

Дата поступления рукописи (received): 15.02.2022; опубликовано (published): 29.04.2022.

Ключевые слова (keywords): речевая агрессия; вербальная агрессия; жанры речевой агрессии; теория речевого воздействия; коммуникативные стратегии; speech aggression; verbal aggression; genres of speech aggression; theory of speech influence; communication strategies.