

Трибуна молодых ученых

УДК 81.23

DOI 10.30982/2077-5911-2019-41-3-186-199

ОСОБЕННОСТИ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОММУНИКАНТА В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ (НА МАТЕРИАЛЕ ВИДЕОРОЛИКОВ С ЗАПРЕТОМ ВЕДЕНИЯ ВИДЕОСЪЕМКИ)

Верещака Наталья Юрьевна

аспирант кафедры общей теории словесности
филологического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова
119234, Москва, ГСП-1, Ленинские горы, 1, стр. 51
naveresh@gmail.com

Статья посвящена изучению особенностей речевого поведения лиц, находящихся на своем рабочем месте в момент возникновения конфликтной ситуации. Материал для анализа включает в себя 11 видеозаписей, размещенных на сайте YouTube. В данных видеороликах одни лица (представители некоей организации, некоего объекта) заставляют другим лицам (videоблогерам, правозащитникам) снимать окружающую обстановку на видеокамеру. С целью выявления ряда речевых тактик и стратегий ведения конфликтной коммуникации описываются различные особенности речи конфликтующих сторон. В статье также рассматривается профессиональное самопозиционирование отдельных коммуникантов, в том числе с точки зрения соблюдения или несоблюдения ими предписанных правил и норм. В результате проведенного анализа делаются выводы о том, что: 1) коммуниканты могут как противопоставлять себя оппоненту, так и пытаться устранить различия между собой и собеседником; 2) с помощью различных языковых средств конфликтующие, с одной стороны, могут демонстрировать свою подвластность обстоятельствам, с другой – намеренно преувеличивать свои служебные полномочия с целью демонстрации своего превосходства; 3) в отдельных случаях представители различных организаций могут «выходить из роли» служащего и нарушать принятые в обществе нормы ведения коммуникации.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная коммуникация, речевое поведение, профессиональное самопозиционирование, речевой этикет

Введение

Конфликтные ситуации являются предметом изучения различных гуманитарных дисциплин. С учетом разнообразия и вариативности подходов к рассмотрению данного явления единое определение для понятия «конфликт» в современной науке отсутствует. Для лингвистики, согласно М.Ю. Сейранян, конфликт интересен с точки зрения особенностей его вербального выражения под влиянием внешних факторов [Сейранян 2010: 37]. В настоящий момент в лингвистической науке существуют различные подходы к изучению конфликта: социолингвистический, психолингвистический, коммуникативно-прагматический, когнитивный, а также исследования в рамках критического анализа дискурса [Полканова 2010: 201]. В рамках всех перечисленных подходов конфликтная коммуникация обычно рассматривается с учетом позиции коммуникантов (адресата и адресанта), а также существующих между ними противоречий [Третьякова 2000: 112].

Таким образом, лингвистическое понимание конфликта сводится к тому, что конфликт есть противостояние двух и более коммуникантов, реализуемое в рамках конкретного коммуникативного акта и являющееся результатом возникшего под влиянием внешних обстоятельств столкновения интересов, мотивов и целей участников коммуникации.

В рамках настоящей статьи нас будет интересовать речевое поведение коммуникантов, находящихся на своем рабочем месте во время возникновения конфликтной ситуации. Будучи сотрудником определенного объекта (магазина, торгового центра, избирательного участка), человек является представителем определенной корпоративной культуры. Он начинает действовать согласно правилам, установленным вышестоящими лицами, отождествлять свои интересы с интересами своей организации, работодателя, владельца объекта, на территории которого находится его рабочее место. К речевой культуре людей, выполняющих свои служебные обязанности, в обществе предъявляются определенные требования: проявление внимания к собеседнику, вежливое обращение, соблюдение правил речевого этикета и речевых норм. Однако данные требования не всегда выполнимы в ситуации сильного эмоционального напряжения, которое является следствием участия в конфликте. В связи с этим коммуникант может либо в той или иной степени выходить за границы формально предписанных правил и норм, либо же пытаться оставаться в рамках своей социальной роли, подразаемающей под собой «свод прав и обязанностей, сопряженных с данным статусом» [Гофман 2000: 48], и играть ее до конца.

В настоящей статье мы проследим, каким образом коммуниканты стремятся не выйти за границы норм речевого поведения, всегда ли им это удается и как говорящие могут апеллировать к своему служебному положению в рамках достижения конечной цели – капитуляции оппонента.

Видеозаписи с запретом ведения видеосъемки как материал для исследования

Конфликты, возникшие на почве запрета ведения видеосъемки в общественных местах, являются ярким примером ситуации, когда перед человеком стоит выбор: сохранить свою профессиональную «маску» или, поддавшись эмоциям, сбросить ее.

В последнее время видеоролики, в которых одно лицо запрещает другому снимать на камеру окружающую обстановку, стали достаточно популярными у зрителей интернет-платформы YouTube. Отметим при этом, что данные видео могут быть получены их авторами как вследствие случайного стечения обстоятельств (например, ситуации, когда видеоблогер делает видеобзор товаров из магазина для собственного видеоблога), так и в результате спланированного желания заснять конфликт на видео (видеоролики от правозащитников и блогеров, ведущих видеосъемку с такими целями, как видеофиксация конфликта для возможных жалоб в различные инстанции; демонстрация широкой аудитории своей правоты¹ в споре). Таким образом, следует учитывать, что анализируемый материал заведомо предполагает наличие некоторой субъективности и возможного редактирования структуры видео человеком, разместившим запись конфликта на видеохостинге YouTube. Тем не менее, мы считаем, что подобные видеоролики максимально приближены к ситуации спонтанного, «живого» общения.

¹ Отметим, что в законодательстве РФ нет запрета на ведение видеосъемки в общественных местах, о чем обычно заранее осведомлены участники коммуникации, снимающие происходящее вокруг на камеру.

В процессе отбора к видеороликам предъявлялись следующие требования:

- 1) коммуникантам должно быть более 16-ти лет;
- 2) видеоролик снят на территории Российской Федерации, оба коммуниканта свободно изъясняются на русском языке;
- 3) процент неразборчивой речи – не более 20%;
- 4) инициатором конфликта всегда является лицо, работающее в месте, где ведется видеосъемка.

В итоге нами было отобрано 11 видеороликов для более детального анализа.

Проведенное исследование позволило выявить ряд особенностей речевого поведения коммуникантов в ситуациях конфликтов на их рабочем месте.

Лингвистические средства демонстрации своего профессионального статуса

В первую очередь, обратим внимание на то, что, поскольку речь идет о наличии-отсутствии запрета на видеосъемку, все участники коммуникации стараются продемонстрировать знание правового поля в данной области. В связи с этим в речи и блогеров/правозащитников, и сотрудников различных учреждений возникает лексика, характерная для официально-делового стиля (*на основании закона, согласно Конституции Российской Федерации, на основании чего, по какому праву, частная собственность* и т.д.). Отметим, что вопрос об особенностях функционирования апелляций коммуникантов к правовому полю требует отдельного изучения.

В рамках нашего анализа необходимо учитывать, что в момент возникновения конфликта участники коммуникации находятся на своем рабочем месте, в связи с чем они активно демонстрируют оппоненту свой статус лица-представителя организации. Об этом говорит большое количество форм инклюзивного местоимения **мы** и форм глаголов 1-го лица множественного числа, встречающихся в речи говорящих.

Данные лингвистические средства могут использоваться в следующих контекстах и обозначать:

– угрозу: *«Мы еще раз вызовем охрану»* («Анонс. Жестокий запрет фотосъемки ЕВРОСЕТИ. Толи еще будет. Красноярск²»: <https://www.youtube.com/watch?v=0SBCSmlqOtQ>);

– демонстрацию обязанностей сотрудников (мы используется в сочетании с глаголами со значениями долженствования и предписания): *«Мы должны реагировать на все подозрительные...Вы для меня, например, подозрительны»* («Террористы в ТЦ Аврора. Запрет съемки»: <https://www.youtube.com/watch?v=lgp4YBkQp3g>);

– акцентирование внимания собеседника на соблюдении определенных правил (конструкция **у нас** в значении ‘на данном объекте’ в сочетании с результатами в безличных предложениях: *Молодой человек, у нас витрину вообще-то запрещено фотографировать. И в комплексе фотографировать запрещено* («Анонс. Жестокий запрет фотосъемки ЕВРОСЕТИ. Толи еще будет. Красноярск»: <https://www.youtube.com/watch?v=0SBCSmlqOtQ>); *Обратите внимание: висит знак, что съемка у нас запрещено* («МЦК: запрет съёмки, полиция, служба безопасности»: <https://www.youtube.com/watch?v=S6Oc5Aw8wEQ>).

Таким образом, говорящий показывает партнеру по коммуникации свою причастность к определенному коллективу, включенность в пространство своего рабочего

² Здесь и далее в названиях видеороликов сохранена авторская орфография и пунктуация.

места, стремление к выполнению своих должностных обязанностей.

В своей речи коммуниканты, находящиеся на своем рабочем месте, также используют и формы личного местоимения я. Отметим, что данное местоимение крайне редко употребляется на начальной стадии конфликта. Исключение – случаи, когда коммуниканту необходимо представиться или назвать свою должность. Впрочем, подобный акт называния своего имени или своей должности обычно является либо ответом на вопрос блогера/правозащитника «Вы кто?», либо же одной из первых фраз в начале диалога с новым участником коммуникации, но не в начальной стадии самого конфликта. Оппонент видеоблогера/правозащитника, который является инициатором конфликтной ситуации, представляется крайне редко. Коммуникация обычно начинается с обращения к ведущему видеосъемку.

На вопрос человека с видеокамерой о том, кем является инициатор коммуникации, могут следовать следующие ответы:

Б³: Вы кто?

Д: Я (пауза) руководитель этого здания (пауза) сейчас, на сегодняшний день.

(«Мини Фото Запрет Выборы в Москве»:

<https://www.youtube.com/watch?v=Z-GgZsMhzPc&t=5s>)

Б: А Вы кто?

Д₁: Я (пауза) председатель участковой (пауза) избирательной (пауза) комиссии.

(«Выборы 2018. «Щенок! Иди отсюда!» – председатель

УИК выгоняет с участка №901, оскорбляет и врёт»: <https://www.youtube.com/watch?v=mKvCqXhtueU>)

Следует отметить, что в подобных конструкциях четко выражена паузация. Таким образом, говорящий акцентирует внимание адресанта на личном местоимении я и своем служебном положении, придавая своим словам больше значимости.

Интересным примером является подмена ответа на вопрос о цели обращения к ведущим съемку упоминанием своего служебного положения:

ПЗ₂: С какой целью интересуетесь?

О₃: Я начальник охраны комплекса.

ПЗ₂: Отлично. Охраняйте.

(«Запрет съемки!!! Нюх потеряли! ТЦ»: <https://www.youtube.com/watch?v=9axuyvajAfE>)

Таким образом, коммуникант предполагает, что в данном контексте подобная формулировка объясняет его мотивацию и передает следующую пропозицию: начальник охраны комплекса имеет право знать цель, с которой ведется видеосъемка. С учетом того, что данный фрагмент коммуникации представлен на стадии эскалации конфликта, в момент открытой конфронтации, собеседник замечает подмену ответа на вопрос и, видя в сказанном нарушение постулата релевантности информации и постулата способа [Грайс 1985: 217–237], иронически замечает в ответ – «Отлично. Охраняйте».

³ Здесь и далее в примерах диалогов использованы следующие обозначения: Б – блогер, ПЗ – правозащитник, О – охранник, А – администратор, П – продавец, Д – должностное лицо на избирательном участке, М – сотрудник МЦК, К – кондуктор. В индексе указывается порядковый номер коммуниканта, если в конфликте участвует более 2-х лиц одной и той же профессиональной принадлежности.

Говоря об употреблении местоимений, следует отметить, что в речи коммуникантов (и сотрудников учреждений, и блогеров) очень часто встречаются конструкции с сочетанием местоимения 1-го лица и перформативных глаголов. В речи сотрудников, в первую очередь, это глагол *запрещать*.

В ходе конфликта коммуникант может также оспаривать свои действия, ввиду чего будет использоваться сочетание личного местоимения и глаголов (которые уже использовались ранее другим говорящим или которые опровергают сказанное другим человеком) с отрицательной частицей *не*:

Б: Я и снимаю. Вы мне щас запрещаете.

О₂: Я не запрещаю. Я прошу. Вам прошу. Вы ее отклонили.

(«Террористы в ТЦ Аврора. Запрет съемки»: <https://www.youtube.com/watch?v=lgp4YBkQp3g>)

В приведенном выше примере использована достаточно нестандартная конструкция с употреблением личного местоимения 1-го лица в сочетании с существительным в форме винительного падежа (*Я прошу. Вам прошу*). В своем высказывании коммуникант акцентирует внимание оппонента на неверной трактовке своих слов. Двукратный повтор лексемы *прошу* в противовес лексеме *запрещаю* в сочетании с удлинением первого слога в словоформе *прошу* наряду с использованием фразовых ударений на формах местоимения 2-го лица множественного числа делает речь более эмоциональной.

Конструкция со значением просьбы при использовании глагола *запрещать* с частицей *не* встречается и в другом видеоролике:

Д: Я не запрещаю, я прошу Вас предоставить мне хотя бы свои данные.

(«Выборы 2018. Человек с камерой – УГРОЗА «честным выборам» на избирательном участке. СНИМАТЬ НЕЛЬЗЯ!»: <https://www.youtube.com/watch?v=sWNqRtRvuAw>)

Еще один случай использования лексемы *я* в сочетании с перформативными глаголами представлен в примерах с употреблением данного местоимения с глаголами с модальной семантикой возможности и долженствования (таким образом, говорящий дает понять, что служебное положение накладывает на него определенные обязательства):

О₁: Я не могу Вас пустить, Вы понимаете?

(«Террористы в ТЦ Аврора. Запрет съемки»: <https://www.youtube.com/watch?v=lgp4YBkQp3g>)

О₁: Ну какая фирма? Там...это? Я должен запросить...

(«Запрет съемки!!! Нюх потеряли! ТЦ»: <https://www.youtube.com/watch?v=9axuvaijAfE>)

Формулировка *Я должен запросить...* в последнем примере подразумевает, что коммуникант запрашивает данную информацию у собеседников, показывая при этом, что возможный конфликт инициирован не по его собственной воле, а в силу его служебного положения.

Отметим, что демонстрация того, что данный коммуникант действует согласно инструкции сверху, а не по своему желанию, присутствует и в конце диалога, когда к людям с видеочкамерой должен подойти администратор комплекса: *Вы сами понимаете... я простой...* («Запрет съемки!!! Нюх потеряли! ТЦ»: <https://www.youtube.com/watch?v=9axuvaijAfE>). Лексема *простой* в данном случае обладает семантикой отсут-

ствия принадлежности участника коммуникации к какой-либо привилегированной группе (ср.: *простой человек*).

В речи коммуниканта O_1 из видеоролика «Запрет съемки!!! Нюх потеряли! ТЦ» также присутствует достаточно интересная реплика, которую необходимо рассмотреть при учете общего контекста: после непродолжительной беседы с людьми, ведущими видеосъемку, O_1 (в присутствии других коммуникантов) связывается по рации со своим начальством, которое требует запросить разрешение. По окончании связи с начальством возникает следующий диалог:

$PЗ_1$: <...> *Слушаем Вас внимательно.*

O_1 : *Я прошу Вас (пауза) прекратить съемку.*

$PЗ_1$: *Мы Вас услышали. Мы Вам отказываем в Вашей просьбе.*

(«Запрет съемки!!! Нюх потеряли! ТЦ»): <https://www.youtube.com/watch?v=9axyvajAfE>

Высказывание O_1 , произнесено с восходящим движением интонационного тона, что лишает сказанное категоричности. Использование формы глагола *просить* также придает сказанному оттенок просьбы, а не запрета или приказа, что демонстрирует необязательность к выполнению. Впрочем, по сути, данное высказывание имеет перформативный характер и звучит лишь для того, чтобы засвидетельствовать в речи сам факт произнесения данной фразы уполномоченным на это лицом.

Говоря о коммуникативном поведении O_1 , следует отметить, что оно характеризуется отсутствием стремления к эскалации конфликта, а также отсутствием желания дистанцироваться от собеседника (предыдущий пример с использованием лексемы *простой*). В процессе общения данный коммуникант демонстрирует, что сам по себе данный коммуникативный акт – часть его работы.

Апелляция к тому, что запрещающий вести видеосъемку – в первую очередь человек, а уже только потом – сотрудник определенной организации, встречается и в других видеороликах, где говорящий выбирает коммуникативную стратегию просьбы:

D_1 : <...> *Павел, хочу немножко прояснить нашу позицию: то есть такого закона, прям впрямую запрещающего, нет. Но я вот как человек. Думаю, Вы меня поймете. Представьте. Вы работаете. Тут приходит кто-то, не спрося там, и начинает Вас снимать. Как Вы работаете. Ну? Как считаете? Вам бы понравилось?*

(«Выборы 2018. «Щенок! Иди отсюда!» – председатель УИК выгоняет с участка №901, оскорбляет и врёт»): <https://www.youtube.com/watch?v=mKvCqXhtueU>

В данном видеоролике коммуникант также сопоставляет в рамках одного высказывания местоимения 1-го и 2-го лица (при этом в реплику включено еще и обращение по имени, что делает беседу более личной), призывая собеседника к проявлению эмпатии, а также стирая границы, обусловленные социальными статусами, между ними. Данный пример – достаточно редкий случай. Обычно в анализируемом материале наблюдается другая ситуация: конфликтующие стремятся максимально дистанцироваться от своего оппонента. И в речи блогеров/правозащитников, и в речи сотрудников учреждений возникает противопоставление местоимений 1-го лица местоимениям 2-го лица.

O_1 : *Я не могу Вас пустить, **Вы** понимаете?*

(«Террористы в ТЦ Аврора. Запрет съемки»): <https://www.youtube.com/watch?v=lgp4YBkQp3g>

*О₃: **Вы** в курсе, что **меня** нельзя снимать?*

(«Запрет съемки!!! Нюх потеряли! ТЦ»: <https://www.youtube.com/watch?v=9axyvaijAfE>)

*Д₁: <...> Так что убирайте, я это **вижу**, **вы нарушаете** закон.*

(«Выборы 2018. «Щенок! Иди отсюда!» – председатель УИК выгоняет с участка №901, оскорбляет и врёт»: <https://www.youtube.com/watch?v=mKvCqXhtueU>)

Противопоставление «мы – Вы» может возникать в самых первых репликах некоторых диалогов:

*М₁: Мужчина, **Вы** без разрешения **у нас** ведете видеосъемку?*

(«МЦК: запрет съёмки, полиция, служба безопасности»: <https://www.youtube.com/watch?v=S6Oc5Aw8wEQ>)

*Д₁: Молодой человек, почему **Вы нас** снимаете? Кто **Вы**?*

(«Выборы 2018. Запрещают снимать, выгоняют, вбрасывают бюллетени. Мониторинг УИК 917»: <https://www.youtube.com/watch?v=Xeb7Z5Qjhak>)

Подобные примеры показывают, что говорящий, используя инклюзивное местоимение, сразу же заявляет о себе как о представителе определенного учреждения или объекта воображаемому нарушителю. Сочетание в границах одного высказывания личных местоимений 1-го и 2-го лица демонстрирует изначальное вторжение другого в пространство, которое говорящий мыслит как свое.

Противопоставление «я – Вы» и «мы – Вы» также достаточно часто встречается в высказываниях с выраженной угрозой («Если Вы..., то я...»), например:

*П: Если **Вы сейчас** не перестанете фотографировать, я вызову группу охраны. Хорошо?*

(«Анонс. Жестокий запрет фотосъемки ЕВРОСЕТИ. Толи еще будет. Красноярск»: <https://www.youtube.com/watch?v=0SBCSmlqOtQ>)

Иногда в попытке вычеркнуть оппонента из своего пространства коммуникант прибегает к использованию отрицательного местоимения никто:

*О: Ну тогда и **Вы для нас** никто.*

(«Люберцы. ЖЕСТКИЙ ЗАПРЕТ СЪЕМКИ. Магазин Торговые Люберецкие ряды»: <https://www.youtube.com/watch?v=ZJqM02zHa1I>)

Таким образом, используя формулировку «Вы никто», охранник может демонстративно обезличивать оппонента, подчеркивая ничтожность позиции последнего.

В другом примере за счет употребления отрицательного местоимения партнер по коммуникации выводится за рамки собственного пространства, при этом демонстрируется некоторая чуждость человека с камерой для всех окружающих (он не участник выборов и не наблюдатель).

*Д₁: **Вы не** участвуете. **Вы не** наблюдатель, **никто**.*

(«Выборы 2018. Запрещают снимать, выгоняют, вбрасывают бюллетени. Мониторинг УИК 917»: <https://www.youtube.com/watch?v=Xeb7Z5Qjhak>)

Еще один случай употребления отрицательного местоимения может характеризовать говорящего как носителя определенных культурных представлений:

*П: Я не знаю. Вы не представились, **Вы никто**. Выходите.*

(«КНИГУ ОТЗЫВОВ НЕ ДАМ (Запрет на съемку видео)»): <https://www.youtube.com/watch?v=igZh50klh54>

Продавец подчеркивает, что до тех пор, пока человек не представился – он для нее никто. В подобной позиции отражается приверженность коммуниканта к соблюдению правил речевой культуры, а также представлению, существующему в национальной культуре, о том, что имя – это нечто большее, чем просто слово, предназначенное для сигнификации конкретного человека: если лицо не назвало себя, оно не является полноценным участником коммуникации. Примечательно, что в данном фрагменте есть повышение тона голоса, что говорит об усилении эмоциональности речи говорящего. В такие моменты сотрудник обычно выходит из образа представителя некой организации. Ср. с другим примером, в котором вопросительное местоимение кто в сочетании с существительным с пренебрежительным оттенком приближается по семантике к местоимению никто:

Б: Вы кто? Фамилию мне свою просто назовите.

*Д₁: Вы-то **кто, щенок**? Иди отсюда!*

(«Выборы 2018. «Щенок! Иди отсюда!» – председатель УИК выгоняет с участка №901, оскорбляет и врёт»): <https://www.youtube.com/watch?v=mKvCqXhtueU>

Данный фрагмент один из наиболее эмоциональных в представленном видео (сочетание экспрессивной лексики с повелительным предложением, переходом при обращении к оппоненту к местоимениям 2-го лица единственного числа). Можно сказать, что именно на данной фразе председатель участковой избирательной комиссии перестает позиционировать себя как сотрудник избирательного участка и переходит к общению, свойственному немаркированной по социальным ролям конфликтной коммуникации.

Отметим, что подобный эмоциональный выплеск будет не всегда. Официальный представитель учреждения может либо сдаться и разрешить видеосъемку, либо переложить конфликт на кого-либо более старшего по должности, представителей охраны или полицейских. Впрочем, прежде чем перейти к следующему шагу на пути к ликвидации конфликта, коммуникантами используется тактика, связанная с демонстрацией своего служебного положения, в силу которого говорящий может предъявлять параллельные требования к партнеру по коммуникации.

Апелляция к своим служебным полномочиям как способ демонстрации превосходства над оппонентом

Так, представительница избирательного участка, прежде чем перейти к резкой эмоциональной реакции на происходящее, действует следующим образом:

Д₁: Снимайте чего хотите, я даю разрешение.

Спустя некоторое время:

Д₁: Предъявите свой паспорт.

Б: С какой целью?

<...>

Д₁: С какой целью вы снимаете. Я когда увижу себя в интернете, на вас в суд подам.

Б: Обязательно.

Д₁: Давайте.

Б: Давайте.

Д₁: Паспорт! Паспорт предъявите!

(«Выборы 2018. «Щенок! Иди отсюда!» – председатель УИК выгоняет с участка №901, оскорбляет и врёт»:
<https://www.youtube.com/watch?v=mKvCqXhtueU>)

В данном случае присутствует отложенная реакция на происходящее. Пример подобной реакции, связанной с демонстрацией своего права выдвигать требования в силу служебного положения, можно встретить и в видеоролике с запретом ведения видеосъемки в торговом центре. Когда требование не удовлетворяется, коммуникант переходит к угрозе. При этом он не уточняет в своем высказывании, какие именно сотрудники должны подъехать. Подобное умолчание усиливает перформативный статус высказывания и призвано уstrasить противника. Перестановка темы и ремы, как и в предыдущем примере (Ср.: *Фамилию можете мне назвать? – Мне Вашу фамилию скажите, пожалуйста и предъявите свой паспорт. – Паспорт! Паспорт предъявите!*), придает высказыванию дополнительную эмоциональную окраску и усиливает категоричность требования.

О₃: Скажите, пожалуйста, к Вам как обращаться можно?

ПЗ₂: Ко мне Андрей можно обращаться.

О₃: А имя-отчество, ой фамилия-отчество есть у Вас?

ПЗ₂: Андрей Викторович можно обращаться.

О₃: Андрей Викторович, да? А фамилия Ваша как?

ПЗ₂: Вам зачем?

О₃: Ну надо мне.

ПЗ₂: «Ну надо...»

<...>

О₃: Фамилию можете мне назвать?

ПЗ₂: Зачем?

О₃: Ну как зачем?

ПЗ₂: Зачем?

О₃: Вы ж меня снимаете.

ПЗ₂: Ну и что?

О₃: Вы ж меня вот прочитали. Я не стесняюсь.

ПЗ₂: Мы ж с Вами разговаривали, если Вы отойдете, Вы не будете попадать в кадр, и мы не будем Вас снимать.

О₃: Мне Вашу фамилию скажите, пожалуйста.

ПЗ₂: Вы не уполномочены узнавать мою фамилию.

О₃: Хорошо. Щас сотрудники подъедут.

(«Запрет съемки!!! Нюх потеряли! ТЦ»): <https://www.youtube.com/watch?v=9axuyvajAfE>)

В этом же видеоролике встречается еще один пример, когда уже другой охранник запрашивает паспорт у собеседника:

ПЗ₂: Да. А у меня есть разрешение на съемку.

О₂: Покажите.

ПЗ₂: Кому?

О₂: Администрации.

ПЗ₂: Зачем? У Вас есть полномочия спрашивать у меня?

О₂: А, покажите, пожалуйста, свой паспорт. Я его тоже хочу снять!

ПЗ₂: У Вас есть полномочия спрашивать?

О₂: Я его в руки не буду брать.

(«Запрет съемки!!! Нюх потеряли! ТЦ»): <https://www.youtube.com/watch?v=9axyvajAfE>

Требование предъявить паспорт представляет собой ярко выраженную реакцию на отказ показать разрешение на ведение съемки. Междометие *а* в начале высказывания выражает решимость со стороны говорящего и делает речь более эмоциональной. Фразовое ударение на слове *паспорт* с предшествующей ему паузой придает речи несколько торжествующей оттенок, связанный с предвкушением победы над оппонентом.

Подобный запрос персональной информации объясняется рядом причин. Во-первых, коммуникант стремится обезопасить себя от действий постороннего лица (человек с камерой воспринимается как чужой, как незнакомец: ср. с примером, в котором для продавца человек с камерой – никто, т.к. она не знает его имени), Во-вторых, коммуникант предпринимает попытку нарушить личное пространство оппонента в ответ на вторжение в пространство организации, которую он представляет). Наконец, в-третьих, человек, считающий себя наделенным служебными полномочиями, таким образом демонстрирует свое превосходство над оппонентом. В своем запросе коммуникант может требовать не только информацию о персональных данных, но и информировать партнера по коммуникации о возможных действиях со своей стороны, которые он может совершить в силу своего служебного положения:

Б: В том-то и дело, что я отклоняю Вашу просьбу.

О₂: А. Вы отклоняете.

Б: Конечно. Если Вы меня в чем-то подозреваете...

О₂: Ну тогда пойдемте досмотрим Ваши вещички... Давайте посмотрим.

Б: А у Вас есть полномочия на это?

О₂: Есть. У нас металлодетектор. Всё у нас есть.

Б: А где написано, что есть полномочия?

О₂: Вы мне подозрительны, понимаете? Значит я буду...

Б: Потому что я с видеокамерой? Нет, Вы не будете меня досматривать.

О₂: Нет, Вы с видеокамерой. Да?

Б: Ну и что?

*О₂: Как что? **Я не знаю**, что вы принесли там, понимаете.*

Б: А вас не должно это интересовать, что у меня там...

О₂: Должно.

Б: Нет. Вообще не должно.

О₂: Имею право досмотреть.

Б: Вы не имеете на это права.

О₂: А будете сопротивляться, мы щас вызовем ГБР, понимаете? Чё Вы улыбаетесь?

(«Террористы в ТЦ Аврора. Запрет съемки»): <https://www.youtube.com/watch?v=lgr4YBkQp3g>

Прежде чем перейти к открытой угрозе, охранник пытается произвести личный досмотр человека с видеокамерой. В данном фрагменте диалога представляется достаточно интересной постоянная смена лица у форм местоимений и глаголов, используе-

мых охранником: с одной стороны, он позиционирует себя как человека, включенного в определенную профессиональную общность, а с другой – как личность, наделенную особыми властными полномочиями. Речь коммуниканта также приобретает черты, характерные для полицейского и военного дискурса: глагол *досмотреть* в форме 2-го лица множественного числа, использование диминутива *вещички*.

Достаточно любопытным фактом представляется то, что элементы полицейского и военного дискурса могут проникать не только в речь охранников, которые зачастую являются выходцами из полиции и армии, а также позиционируют себя как лиц, следящих за порядком, но и в речь представителей других профессий.

В случае с отказом прекратить съемку в электропоезде возникает следующий диалог:

К: Документы на проверку предъявите.

Б: Какие документы на проверку? О чем Вы?

К: На проезд.

Б: А, на проезд – пожалуйста.

(«беспредел контролера в электричке Туапсе – Адлер»: <https://www.youtube.com/watch?v=5zoCHА5KMh8>)

Здесь, не добившись прекращения видеосъемки, контролер оканчивает беседу предъявлением к пассажиру требования. При этом в речи используется лексика официально-делового стиля, что делает сказанное более статусным и важным. С учетом того, что билет на пригородный поезд именуется документом, блогер не сразу понимает, о чем идет речь. Анализ контекстов Национального корпуса русского языка (обнаружено 19 вхождений) демонстрирует, что словосочетание «предъявите документы» характерно, в первую очередь, для военного и полицейского дискурса.

Выводы

Таким образом, за счет использования различных языковых средств коммуниканты, находящиеся в момент конфликта на рабочем месте, могут предпринимать попытки противопоставить себя оппоненту, продемонстрировать чуждость последнего окружающей обстановке. Некоторые коммуниканты «выходят из роли» представителя определенной организации, нивелируя различия между собой и собеседником, как в положительную сторону (в поисках общих точек соприкосновения), так и в отрицательную (с переходом к оскорблениям и грубости в речи). Отдельные участники коммуникации могут демонстрировать свою подвластность обстоятельствам и, по сути, давать собеседнику понять, что действия осуществляются по инициативе свыше. Другие – намеренно преувеличивать свои служебные полномочия с целью заострить внимание оппонента на своем превосходстве и наказать последнего за неповиновение.

Литература

Грайс Г.Ф. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. 1985. Вып. 16. С. 217–237.

Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни. М.: «КАНОН-пресс-Ц», «Кучково поле», 2000. 304 с.

Полканова А.А. Понятие «конфликт» в лингвистике. Основные подходы к его изучению // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Сер. Языкознание. 2010. Вып. 5 (584). С. 199–207.

Сейранян М.Ю. Основные подходы к анализу конфликтогенного дискурса // Вестник Московского государственного областного университета, серия «Лингвистика». 2010. № 6. С. 37–40.

Третьякова В.С. Речевой конфликт и аспекты его изучения // Юрислингвистика 5: Юридические аспекты языка и лингвистические аспекты права. 2004. С. 112–120.

Использованные видеоматериалы

Анонс. Жестокий запрет фотосъемки ЕВРОСЕТИ. Толи еще будет. Красноярск [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=0SBCSmlqOtQ> (дата обращения: 10.03.2019).

Беспредел контролера в электричке Туапсе Адлер [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=5zoCHN5KMh8> (дата обращения: 10.03.2019).

Выборы 2018. Запрещают снимать, выгоняют, вбрасывают бюллетени. Мониторинг УИК 917 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Xeb7Z5Qjhak> (дата обращения: 10.03.2019).

Выборы 2018. «Щенок! Иди отсюда!» – председатель УИК выгоняет с участка №901, оскорбляет и врёт [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=mKvCqXhtueU> (дата обращения: 10.03.2019).

Запрет съемки!!! Нюх потеряли! ТЦ [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=9axuvaijAfE> (дата обращения: 10.03.2019).

КНИГУ ОТЗЫВОВ НЕ ДАМ (Запрет на съемку видео) [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=igZh50klh54> (дата обращения: 10.02.2019).

Люберцы. ЖЕСТКИЙ ЗАПРЕТ СЪЕМКИ. Магазин Торговые Люберецкие ряды [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=ZJqM02zHa1I> (дата обращения: 25.04.2019).

Мини Фото Запрет Выборы в Москве [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Z-GgZsMhzPc&t=5s> (дата обращения: 25.04.2019).

МЦК: запрет съёмки, полиция, служба безопасности [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=S6Oc5Aw8wEQ> (дата обращения: 25.05.2019).

Террористы в ТЦ Аврора. Запрет съемки [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=lgp4YVbkQp3g> (дата обращения: 10.04.2019).

УГРОЗА «честным выборам» на избирательном участке. СНИМАТЬ НЕЛЬЗЯ! [Электронный ресурс]. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=sWNqRtRvuAw> (дата обращения: 15.03.2019).

**THE FEATURES OF THE COMMICANT'S SPEECH BEHAVIOR IN
CONFLICT SITUATIONS IN THE WORKPLACE
(ASTUDY OF THE VIDEOS WITH THE BAN ON FILMING)**

Natalia Y. Vereshchaka

PhD student of the Department for Discourse and Communication Studies
Lomonosov Moscow State University
119234, Moscow, GSP-1, Leninskie gory, 1, p. 51
naveresh@gmail.com

The article is devoted to the study of the features of speech behavior of persons who are faced with conflict situations at their workplace. The material for analysis includes 10 videos posted on YouTube. In these videos some individuals (representatives of a certain organization or at a certain construction object) forbid others (video bloggers, human rights activists) to film some objects. In order to identify the number of speech tactics and strategies for conflict communication various features in the speech of the conflicting parties are described. The article also discusses the professional self-positioning of communicants, as well as their compliance (or non-compliance) with the prescribed rules and regulations. As a result of the analysis, the conclusions are made: 1) communicants can either oppose themselves to an opponent, or try to eliminate the differences between themselves and the interlocutor; 2) with the help of various linguistic means, communicants, on the one hand, can demonstrate their control over circumstances, on the other – intentionally exaggerate their official powers in order to demonstrate their superiority; 3) in some cases representatives of various organizations can “get out of the role” of an employee and break the rules of communication adopted in society.

Keywords: conflict, conflict communication, speech behavior, professional self-positioning, speech etiquette

References

Grice H.P. Logika i rechevoye obshcheniye [Logic and Conversation]. Novoe v zarubezhnoy lingvistike [New in Foreign Linguistics], 1985, Vyp.16, p. 217–237. (In Russian).

Gofman I. Predstavlenie sebja drugim v povsednevnoj zhizni [The Presentation of Self in Everyday Life]. Moscow: Kanon-press-C, Kuchkovo Pole Publ., 2000. 304 p. (In Russian).

Polkanova A.A. Ponyatiye «konflikt» v lingvistike. Osnovnyepodkhody k egoizucheniju. Vestnik Moskovskogo Gosudarstvennogo Lingvisticheskogo Universiteta, seriya “Jazihkoznanie”, 2010, №. 5, p. 199–207. (In Russian).

Seyranyan M.Yu. Osnovnyje podkhody k analizu konfliktogennogo diskursa. Vestnik Moskovskogo Gosudarstvennogo Oblastnogo Universiteta, seriya «Lingvistika», 2010, No 6, p. 37–40. (In Russian).

Tret'yakova B.S. Rechevojkonfliktiaspekty ego izuchenija // Jurislingvistika 5: Juridicheskie aspekty jazyka i lingvisticheskie aspekty prava, 2004, p. 112–120. (In Russian).

Video Content

Anons. Zhestokiy zapret fotosyemki YEVIROSETI. Toliyeshchebudet. Krasnoyarsk [Announcement. Severe ban on photographing Euroset. It's only the beginning. Krasnoyarsk].

Web.URL: <https://www.youtube.com/watch?v=0SBCSmlqOtQ> (retrieval date: 10.03.2019).

Bespredel kontrolera v elektrichkeTuapse Adler [Mayhem of the controller in the train Tuapse Adler]. Web.URL:<https://www.youtube.com/watch?v=5zoCHA5KMh8> (retrieval date: 10.03.2019).

Vybory 2018. Zapreshhajut snimat', vygonjajut, vbrasyvajut bjulleteni. Monitoring UIK 917. [Elections 2018, expel, Stuff the ballot box. Monitoring of the polling station 917]. Web. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Xeb7Z5Qjhak> (retrieval date: 10.03.2019).

Vybory 2018. "Shchenok! Idi otsjuda!" – predsedatel' UIK vygonjaet s uchastka №901, oskorbljaetivrjot[Elections 2018. "Puppy! Get Out of Here!" – the chairperson expels from the polling station 901, insults and lies]. Web.URL: <https://www.youtube.com/watch?v=mKvCqXhtueU> (retrieval date: 10.03.2019).

Zapret sjemki!!! Njuh poterjali! TC [Prohibition of shooting. Scent lost!!! Shopping center]. Web.URL: <https://www.youtube.com/watch?v=9axyvajAfe> (retrieval date: 10.03.2019).

KNIGU OTZYVOV NE DAM (Zapretnasjemku video) [I WILL NOT GIVE THE BOOK OF REVIEWS (Prohibition on shooting video)]. Web.URL: <https://www.youtube.com/watch?v=igZh50klh54> (retrieval date: 10.02.2019).

Ljubercy. ZHESTKIJ ZAPRET SJEMKI. Magazin Torgovye Ljubereckie rjady [Lyubertsy. STRICT BAN ONFILMING. Shop Shopping LyubertsyRows]. Web. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=ZJqM02zHaII> (retrieval date: 25.04.2019).

Mini FotoZapretVybory v Moskve [Mini Photo Ban Elections in Moscow]. Web. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Z-GgZsMhzPc&t=5s> (retrieval date: 25.04.2019).

MCK: zapretnasjemki, policija, sluzhbabezopasnosti [MCC: shooting ban, police, security]. Web.URL: <https://www.youtube.com/watch?v=S6Oc5Aw8wEQ> (retrieval date: 25.05.2019).

Terroristy v TC Avrora. Zapretnasjemki [Terrorists in the shopping center Aurora. Ban on filming]. Web.URL: <https://www.youtube.com/watch?v=lgp4YBkQp3g> (retrieval date: 10.04.2019).

UGROZA "chestnym vyboram" na izbiratel'nom uchastke. SNIMAT' NEL'ZJA! [THREAT to "fair elections" at a polling station. DO NOT SHOOT VIDEO!]. Web. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=sWNqRtRvuAw> (retrieval date: 15.03.2019).