

## О РАЗЛИЧНЫХ ПОДХОДАХ К ИССЛЕДОВАНИЮ ВЕЖЛИВОСТИ

Отправной точкой в современной трактовке вежливости является понимание под ней таких способов поведения, которые направлены на предотвращение и устранение конфликтов [4, 5]. С течением времени акцент в трактовке вежливости переместился с личности говорящего на личность слушающего, в центре внимания стало удовлетворение не только личных интересов, но даже в большей степени интересов партнеров по коммуникации. В представлениях современных людей и по утверждениям ученых нашего времени [5], вежливость призвана избегать конфликтов, не нарушать гармонию в отношениях с партнером по общению, смягчать потенциальную агрессию, не задевая достоинства и не ущемляя прав партнера по общению, обеспечивать благоприятную и доброжелательную атмосферу протекания межличностного взаимодействия, стараться, чтобы партнер по общению чувствовал себя комфортно. Более того, ранее широкое представление о вежливости как о большом наборе разнообразных ритуализированных действий сузилось до понимания вежливого поведения как поведения рационального, стратегически целенаправленного, преследующего достижение определенных конечных целей. Таким образом, вежливость стали трактовать в терминах управляющих мотивов, намерений и конечных целей [4, 5]. Научная мысль устремилась с рассмотрения поверхностной манифестации феномена вежливости в глубь ее содержания.

Целью данной статьи является рассмотрение основных подходов в исследовании вежливости — психологического и социопсихологического, а также исследование вежливости с позиций принципов общения.

### *Психологический подход в исследовании вежливости*

В начале XX века вежливое поведение объяснялось психологическими факторами человеческого существования, а не ситуационными параметрами [10: 139]. Но несмотря на то, что ко второй половине XX века взгляд исследователей на феномен вежливости

стал кардинально меняться, среди них все же остались представители, объясняющие вежливость с позиций психологического подхода. Наиболее яркими представителями этого подхода являются ученые Арндт и Дженни. В своих рассуждениях они опираются на два психологических феномена, проявляемых в коммуникации:

– *общение на эмоциональном уровне* (emotional communication), когда возникающие эмоции являются лишь спонтанным и неконтролируемым проявлением эмоциональных состояний;

– *общение на эмотивном уровне* (emotive communication), когда эмоциональные проявления сознательно контролируются и стратегически используются в многочисленных и разнообразных социальных ситуациях, чтобы с их помощью воздействовать на восприятие и интерпретацию коммуникативных событий партнером по коммуникации [4: 27].

На основе данных положений ученые приходят к выводу, что в людях и животных заложены одинаковые биологические предпосылки восприимчивости к превосходству и подчинению, к желанию быть одобряемым и проявлять неодобрение по отношению к другим, к вовлеченности и невовлеченности. Эти чувства и конфликты, возникающие из-за них, могут считаться универсальными (основными, базовыми) с биологической и эволюционной точек зрения. Они играют важную роль в межличностном взаимодействии и требуют в той или иной мере постоянной переоценки партнерами в процессе общения. В то время как у животных эмоциональные проявления ограничены до спонтанных и инстинктивных, люди способны еще и на неинстинктивные, высоко осознанные и конвенционализованные формы проявлений на эмотивном уровне. Опыт постоянного общения в различных социальных ситуациях учит людей стратегическому использованию эмотивных сигналов в целях предотвращения конфликтов [4: 27].

Арндт и Дженни трактуют вежливость в рамках эмотивной коммуникации как постоянную психологическую поддержку, оказываемую друг другу (interpersonal supportiveness). Они разделяют вербальное поведение на три сферы и для каждой из них определяют эмотивные сигналы (emotive cues), которые свидетельствуют о проявлении взаимоподдерживающих отношений между коммуникантами. Авторы данного подхода представляют результаты своих рассуждений в виде следующей таблицы:

Emotive Cues	Verbal	Vocal	Kinesic
Confidence Доверительность	Прямолинейность в высказываниях	Восходящий тон интонации	Открытый взгляд
Positive/negative affect Симпатия/ антипатия	Оценочные референции	Тембр голоса	Выражение лица
Involvement/ Вовлеченность	Интенсивность референции	Интонационные акценты	Взгляд глаза в глаза

Арндт и Дженни разрабатывали свою теорию применительно к устному общению, но, на наш взгляд, отдельные из отмечаемых ими эмотивных сигналов из сферы словесного поведения могут быть привлечены для интерпретации проявления поддерживающих установок и в устной коммуникации.

#### *Исследование вежливости с позиций принципов общения*

Речевое общение, подобно любому социальному поведению, регламентируется определенными правилами. Эти правила включены в систему воспитания и в повседневной коммуникации специально не оговариваются. На их существование обычно обращают внимание, когда они нарушаются.

В речевом общении выделяется две стороны: рациональная и межличностная. Рациональная сторона общения регулируется принципом кооперации (ПК), который описывает речевую деятельность в рамках трансактивного дискурса, целью которого является передача информации. Принцип кооперации включает в себя набор рациональных положений (максим), которые являются правилами ведения трансактивного дискурса максимально эффективным образом: максима количества (требование оптимального объема информации), максима качества (требование достоверности информации), максима релевантности (требование придерживаться темы разговора), максима способа (требование излагать информацию ясно и логично) [2: 221].

Трансактивному дискурсу противостоит интерактивный дискурс, который помимо передачи информации нацелен на регуляцию межличностных отношений [1: 136; 3: 69]. Сам автор принципа кооперации подчеркивал, что помимо постулатов кооперации, речевое общение регулируется и другими постулатами — эстетического, социального и морального характера, и одним из таких постулатов яв-

ляется требование быть вежливым [2: 223]. По этому поводу Р. Браун высказал следующую мысль: "...для большинства из нас в большинстве случаев значительную часть всего объема наших высказываний составляют усилия, направленные на соблюдение вежливости" [5: 24]. В целом оптимальное взаимодействие людей строится не только на нормах кооперации (оптимальный вклад в общее дело и координация усилий), но также и на соблюдении социально-этических норм сотрудничества (стремление к общей цели, взаимное уважение, доброжелательность и поддержка, отсутствие насилия, агрессии и покушения на чужие права и интересы). Дж. Лич впервые высказался о вежливости как об одном из принципов, регулирующих межличностное взаимодействие (принцип вежливости — ПВ). По его мнению, принцип вежливости по своему статусу находится в отношениях дополнительности по отношению к принципу кооперации, и представляет собой дополнительный свод правил поведения коммуникантов в виде частных максимумов вежливости. У Дж. Лича принцип вежливости разложен на шесть максимумов:

1. *Tact Maxim* — максима такта; избавляйте собеседника от усилий выглядеть в выгодном свете, создавайте такую ситуацию своими усилиями;
2. *Generosity Maxim* — максима великодушия: предоставляйте возможность не себе, а собеседнику выглядеть в выгодном свете;
3. *Approbation Maxim* — максима одобрения: меньше хвалите себя и больше других;
4. *Modesty Maxim* — максима скромности: больше недооценивайте себя, нежели одобряйте и хвалите;
5. *Agreement Maxim* — максима согласия: избегайте разногласий с другими, ищите согласия;
6. *Sympathy Maxim* — максима симпатии: избегайте антипатий, стремитесь к симпатии.

До Дж. Лича тоже предпринимались попытки рассмотреть вежливость с точки зрения правил коммуникации. Одна из первых попыток в этом направлении была сделана Р. Лакофф, которая предложила два требования к прагматической компетенции. Первое требование *Be clear* — выражайтесь четко, ясно, кратко, недвусмысленно, — подразумевает все четыре максимы принципа кооперации Грайса. Второе требование *Be polite* она раскладывает на три максимы:

- а) *Don't impose* — не навязывайте собеседнику своего мнения, дайте ему возможность чувствовать себя свободно;

- b) *Give options* — предоставьте собеседнику возможность выбора;
- c) *Make A feel good* — будьте дружелюбны и доброжелательны, пусть собеседник чувствует себя с вами комфортно.

Первые две максимы имеют параллель с формальной, официальной формой вежливости (вежливая сдержанность), которую П. Браун и С. Левинсон назвали позднее негативной вежливостью, в то время как третья максима — с дружеской формой вежливости (вежливое дружелюбие), которая у П. Браун и С. Левинсона получила название позитивной вежливости.

В сущности, каждое из упомянутых выше правил вежливости касается либо количества и качества информации, либо способа ее изложения, либо требует введения добавлений к высказываниям, нерелевантных теме разговора, т. е. соблюдение этих правил предполагает дополнительные действия помимо тех, которые направлены на соблюдение правил кооперации. Все эти действия идут вразрез с принципом кооперации и ведут к его нарушению. По замечанию Дж. Лича, в каждодневном общении бесчисленное количество раз происходит нарушение максим Грайса, что вызывает не конфликт, а образование имплицатур дискурса, т. е. появление дополнительных косвенных значений, которые исчисляются по механизму имплицации. Таким образом, если случается так, что нарушаются максимы принципа кооперации, то нарушаются они в пользу принципа вежливости, и коммуникация не становится менее успешной, напротив, возникает “эффект вежливости”, который строится не на соблюдении, а на нарушении максим принципа кооперации. У общающихся не возникает сложностей в вычислении несоответствий между открытым и скрытым смыслом, т. к. они отталкиваются от общего знания правил интеракции, и именно через нарушение максим кооперации коммуниканты поддерживают отношения сотрудничества [5: 95].

При определении места и роли рассматриваемых двух принципов в регуляции межличностного общения было установлено, что принцип кооперации имеет более высокий статус, чем принцип вежливости. Принцип кооперации является “немаркированной”, “социально-нейтральной рамкой”, организующей коммуникацию, и любое отклонение от максим кооперации свидетельствует о наличии дополнительных значений и должно иметь определенную причину. Требование вежливости является одной из возможных причин этих отклонений [5: 95]. Принцип вежливости является социально обус-

ловленным, и несмотря на свою универсальность, правила вежливости при их нарушении свидетельствуют не о появлении новых значений, а лишь об отсутствии вежливого отношения [5:5].

Ситуации, в которых общение должно вестись в русле максим Грайса, ограничиваются теми, где важны эффективность воздействия и точность в передаче информации и где коммуниканты могут пренебречь нормами сотрудничества, не опасаясь при этом возникновения конфликта [5: 95]. Во всех остальных случаях принцип вежливости и принцип кооперации действуют наравне, координируя речевое взаимодействие, один принцип не может существовать без другого и каждый может быть нарушен под воздействием другого. При всей важности подхода к анализу феномена вежливости с точки зрения принципов и правил общения такой подход объясняет вежливость с поведенческих позиций, оставляя несколько в стороне лингвистическую суть вопроса.

#### ***Исследование вежливости с позиций социопсихологического подхода***

Социопсихологический подход предполагает одновременный учет двух параметров при речевом взаимодействии между коммуникантами — психологического и социального.

Исследования в области психологии личности и психологии общения показывают, что личность воспринимает себя двояко: с одной стороны, как неотъемлемую часть некоторой общности людей, и, с другой стороны, единое целое, отличное и отдельное от других личностей. Соответственно, для ощущения психологического комфорта при взаимодействии с другими людьми индивид стремится к удовлетворению двух разнонаправленных групп потребностей. С одной стороны, это потребность находиться в состоянии постоянного контакта с окружающими и поддержании социальных связей с другими личностями, потребность в уважении и одобрении, как со стороны знакомых, так и незнакомых людей. С другой стороны, индивид испытывает потребность в ощущении собственной автономии, независимости от окружающих, в определении своей, отдельной от окружающих позиции. Сам индивид не в состоянии удовлетворить вышеперечисленные потребности, сделать это могут лишь окружающие. В то же время каждая личность связана социально-этическим долгом проявлять уважение к тем же самым потребностям всех окружающих и таким образом обеспечивать удовлетворение тех же потребностей индивидов вокруг себя. Лишь при таком взаимном понимании на-

личия у каждого индивида названных потребностей и на стремлении учитывать их в своем поведении возможно гармоничное общение.

Выделение двух названных групп потребностей является достижением не только отечественной психологии, — пожалуй, это положение является универсальным для любой психологической школы. Именно оно лежит в основе ставшей классической теории лингвистической вежливости П. Браун и С. Левинсона. Их теория строится на предпосылках наличия у каждого индивида двух указанных разнонаправленных групп потребностей, которые в их терминологии получают определение позитивного и негативного лица (*positive face and negative face*). Вводимая ими терминология поясняется следующим образом: “позитивное лицо — желание быть одобряемым как личность и стремление к тому, чтобы собственные желания каждого совпадали или хотя бы частично являлись желаниями других людей... Негативное лицо — желание каждого взрослого индивида обладать автономностью и неприкосновенностью свободы своих действий” [5: 62]. При этом они выдвигают социальное требование “относиться к “лицу” окружающих с должным уважением и почтением и воспринимать эту необходимость как ценностную норму, предписанную всем членам общества” [5: 62].

Понятие лица заимствовано П. Браун и С. Левинсоном из социопсихологической теории американского исследователя Эрвина Гоффмана. В своей теории Э. Гоффман развивает идеи нескольких классиков социологии и применяет их к той области социальной жизни, структурные сложности которой долгое время до него оставались незамеченными. Эта область называется непосредственной (*face-to-face*) социальной интеракцией. Строя свою концепцию на результатах исследований Э. Дюркгейма, посвящённых социальным фактам и примитивной религии, а также на работе социального психолога Дж. Г. Мида, показывающей формирование личности, Э. Гоффман утверждает, что личность является социальным, точнее интерактивным, явлением. Один из способов такой трактовки личности заключается в использовании понятия “лицо”. По определению Э. Гоффмана “лицо — это позитивный общественный облик (*positive public self-image*), которым стремится обладать каждая личность” [7: 5]. Э. Гоффман трактует лицо как нечто, присутствующее в потоке речевого взаимодействия и проявляющееся только тогда, когда фрагменты речевого взаимодействия прочитываются и интерпретируются для установления ценностей, содержащихся в них.

В теории Э. Гоффмана проводится аналогия между поведением людей в реальной жизни и игрой актеров на сцене. Как актеры в театре, в каждой конкретной ситуации люди принимают некоторый образ, надевают маску (face), и этот образ они поддерживают в общении, выполняя так называемую “face-work”, причем исследователем не раз подчеркивается, что сохранение лица является не целью, а условием взаимодействия [7: 12]. Для поддержания гармонии в коммуникации сложилось негласное соглашение соблюдать “неприкосновенность” чужого лица. Несмотря на общее принятие этого соглашения и стремление соблюдать его, люди постоянно сталкиваются с необходимостью совершать действия, ему противоречащие и способные привести к “потере лица”, как собственного, так и окружающих (face-threatening acts/ликоущемляющие действия). При потере лица или при угрозе потери лица люди вынуждены обращаться к так называемой “практике защиты”, т. е. предпринимать некоторые действия по спасению своего лица или лица партнера. В теоретической концепции вежливости П. Браун и С. Левинсона действия по защите лица получают трактовку стратегий вежливости. В зависимости от того, на какой именно аспект лица, позитивное лицо или негативное лицо, ориентировано защищающее действие, ими различаются стратегии позитивной и негативной вежливости (positive politeness and negative politeness).

Функциональное деление вежливости на позитивную и негативную составляет основу многих поведенческих стереотипов и закрепившихся формул, которые определяют вербальную вежливость. Подобное деление вежливости объясняется следующими факторами, которые действуют в нашем иерархически организованном обществе и задают содержание ценностных норм:

1) статусно ориентированное поведение, проявляющееся в обязательном выражении должного почтения и уважения социальному статусу партнера по коммуникации;

2) принятие моральных обязательств учитывать человеческое достоинство и оберегать личную сферу каждого [10: 137].

Тип вежливости, связанный с первым фактором, базируется на так называемой диалектике “превосходства — подчинения” (master — servant dialectic) [6: 88] и проявляется в возвышении партнера и унижении себя через намеренное использование комплиментов и уничижительных стратегий. Подобный тип поведения даже превратился из социального обязательства в коммуникативное обязательство. Тип



вежливости, связанный со вторым фактором, заключается в защите личной сферы партнера от неприятных вторжений.

В разделении П. Браун и С. Левинсоном вежливости на позитивную и негативную усматривается параллель с мыслью Гоффмана о том, что один из способов сохранения лица — это межличностные ритуалы. Э. Гоффман различает два вида таких ритуалов: ритуалы уклонения (*avoidance rituals*), т. е. формы почтения и уважения, которые вынуждают говорящего держать дистанцию [7:62]; и ритуалы предъявления (*presentation rituals*), т. е. действия, с помощью которых индивид даёт специфические характеристики партнёрам, содержащие информацию о его отношении к ним [7:71].

Теория П. Браун и С. Левинсона не является исключительной в отношении того, что она предлагает рассматривать коммуникативные стратегии речевого поведения, которые являются отражением антагонистической природы человеческого существа. Их теория получила наибольшую известность и распространение, в то время как другие исследователи речевого поведения пользовались подобной системой дихотомичных понятий в своих описаниях. Например, те речевые действия, которые П. Браун и С. Левинсоном именуется *positive politeness* и *negative politeness*, в терминологии немецкого исследователя проблем интеракции Ивара Верлена обозначаются как ритуалы уклонения и приближения (“*Vermeidungs*”- vs. “*Zugae nglichkeitsrituale*” / “*avoidance*” vs “*approach*” rituals). В работах Клауса Мюллера, в которых акцент смещен в сторону семантики интеракции, это дихотомия ясности (четкости) и неясности (размытости) передаваемых смыслов (“*Schaerfe*” vs “*Unschaerfe*” / “*clarity*” vs “*fuzziness*”). В дополнение к этим примерам можно упомянуть и выше рассматривавшиеся ритуалы уклонения и предъявления Э. Гоффмана.

Таким образом, в научных исследованиях вежливости можно выделить следующие основные подходы: психологический, социопсихологический и подход с точки зрения принципов и правил общения.

Феномен вежливости берет свое начало с форм обращения и развивается в систему средств кодификации социального статуса участников общения и социальной дистанции между ними, в основе чего лежит социальная дифференциация общества.

В разные исторические периоды господствовали разные представления о вежливости. Гуманитарные науки XX века подошли к

пониманию вежливости как линии вербального (и невербального) поведения, направленной на создание благоприятной тональности общения и предотвращение конфликтов.

Центральной концепцией в теории лингвистической вежливости стала теория П. Браун и С. Левинсона, базирующаяся на понятиях позитивного и негативного лица, ликоущемляющих актах и компенсирующих их действий. Способы совершения ликоущемляющих актов, т. е. выбор определенных лексических и синтаксических средств в соответствии с коммуникативным намерением, нацеленным на сохранение и поддержание того или иного аспекта лица, определяются как стратегии вежливости.

#### *Литература*

1. Арутюнова Н. Д. Дискурс // БЭС “Языкознание” / Под ред В. Н. Яревой. — М.: Большая российская энциклопедия, 1998. — С. 136–137.
2. Грайс Г. П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Лингвистическая прагматика. Вып. XVI. — М.: Прогресс, 1985. — С. 217–236.
3. Макаров М. Л. Основы теории дискурса. — М.: ИТДГК “Гнозис”, 2003. — 280 с.
4. Arndt D., Janney S. *Some Aspects of Politeness*. — New York: Harper & Row, 1992. — P. 45–79.
5. Brown P., Levinson S. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge / P. Brown, S. Levinson. — UK: Cambridge University Press, 1987. — 352 p.
6. Ehlich, K. *On the history of politeness* / K. Ehlich // *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice* / Eds. R. Watts, S. Ide, K. Ehlich. — Berlin: Noutonde Gruyter, 1992. — P. 71–107.
7. Goffman, E. *Interactional ritual: Essay on face-to-face behaviour* / E. Goffman. — Garden City, New York: Anchor Books, 1967. — 270 p.
8. Goffman, E. *On Face-work: an analysis of ritual elements in social interaction* / E. Goffman // *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*. — New York: Pantheon Books, 1967. — P. 5–45.
9. Grice, G. H. *Logic and conversation* / G. H. Grice // Eds. Cole & Morgan. — 1975. — P. 41–58.
10. Held, B. *Universals of linguistic politeness: quantitative evidence from Japanese and American English* / B. Hill, S. Ide // *Journal of Pragmatics*, 1992. — № 10. — P. 147–171.