

**ВЗАИМОПОНИМАНИЕ И ВЗАИМООТНОШЕНИЯ  
СОБЕСЕДНИКОВ В ДИАЛОГЕ**

**Ирина Зачесова**  
*(Москва)*

*Ставиться завдання вивчення інтенціонального змісту повсякденного мовного спілкування в сім'ї й ролі взаєморозуміння та взаємовідносин співрозмовників в організації розмови. Представлені нові дані, що стосуються складної детермінації дискурсу, механізмів інтенціонального узгодження реплік, типових випадків невірнього розуміння інтенції, факторів, що впливають на розуміння інтенціонального підтексту. Охарактеризовані особливості прояву міжособових стосунків, що складаються в діалозі, в інтенціональному підтексті. Дається характеристика стосунків співрозмовників при розвитку розмови в кооперативному або конфліктному аспекті.*

**Ключові слова:** *дискурс, інтенції співрозмовників, сімейний дискурс, інтеннт-аналіз, інтенціональний підтекст, розуміння інтенції, взаємовідносини, організація дискурсу.*

*Ставиться задача изучения интенционального содержания повседневного речевого общения в семье и роли взаимопонимания и взаимоотношений собеседников в организации разговора. Представлены новые данные, касающиеся сложной детерминации дискурса, механизмов интенционального согласования реплик, типовых случаев неверного понимания интенций, факторов, влияющих на понимание интенционального подтекста. Охарактеризованы особенности проявления складывающихся в диалоге межличностных отношений в интенциональном подтексте. Дается*

*характеристика отношений собеседников при развитии разговора в кооперативном или конфликтном ключе.*

***Ключевые слова:** Дискурс, интенции собеседников, семейный дискурс, интенмент-анализ, интенциональный подтекст, понимание интенций, взаимоотношения, организация дискурса.*

*The problem of intentional contents of daily oral family intercourse and partner's mutual understanding and relations in organization of the conversation are investigated. The new data is concerned with the complex discourse determination intentional sequence of cues' mechanisms, widespread cases of misunderstanding of intentions, factors, affected understanding intentional undercurrent. Peculiarities of manifestation in intentional undercurrent interpersonal relations, formed in the dialog, are described. The characteristics of partners' relations in cooperative or conflict conversation development are given.*

***Key words:** Discourse, partners' intentions, family discourse, intent-analysis, intentional undercurrent, understanding of intentions, mutual relations, organization of discourse.*

**Постановка проблемы.** В настоящее время дискурс продуктивно изучается в психолингвистике, лингвистике, в социальной психологии. Исследования ведутся в разных направлениях. Изучаются процесс создания и понимания дискурса, его организация, механизмы взаимодействия собеседников и мн. др. Большое внимание уделяется изучению роли психологических, социальных, ситуационных факторов в протекании речевого общения. Активно исследуются специальные виды дискурса (политический, религиозный, дискурс массовой коммуникации, педагогический, семейный и пр.). Внимание исследователей обращено к разговорной практике, к изучению речи в реальном общении людей в разных жизненных ситуациях.

**Актуальность исследования.** Одним из перспективных направлений в исследовании организации дискурса и дискурсивных процессов представляется изучение интенциональных оснований вербальной коммуникации. Результаты исследований, проводимых на протяжении ряда лет в Лаборатории психологии речи и психолингвистики Института психологии РАН, позволили сформировать представление об интенциональной природе речи [4, 5]. В рамках этих представлений показано, что речь является интенционально обусловленным процессом и служит выражению лежащего в ее основе интенционального состояния человека. Получены новые данные об интенциональной организации дискурса, о детерминантах его формирования и развития. Показано, что интенции коммуникантов в большой мере определяют характер речевого общения.

**Цель статьи.** Настоящая статья нацелена на раскрытие роли взаимопонимания и взаимоотношений собеседников в организации семейного дискурса. В качестве основного метода применялся метод интенционального анализа – теоретико-экспериментальный подход к изучению интенций, позволяющий реконструировать проявляющиеся в речи интенции коммуникантов и выявлять их влияние на организацию дискурса [3].

Ранее было показано, что бытовой семейный дискурс в целом развивается по общему механизму, основанному на реализации 3-х базовых интенциональных направленностей (на себя, на партнера, на ситуацию) и 2-х взаимосвязанных линий коммуникации (решение проблем и формирование отношений). В свою очередь динамика взаимозависимых проблемной и отношенческой линий коммуникации в существенных чертах определяет организацию и развитие разговора [2].

**Изложение основного материала.** В настоящем исследовании внимание акцентировано на процессуальном аспекте общения. Работа велась в двух направлениях. Анализ организации семейных диалогов осуществлялся

с учетом понимания (или непонимания) собеседниками интенций друг друга и реализуемых в диалоге отношений.

### *Результаты исследования*

#### 1. Понимание интенций собеседниками в семейном дискурсе.

Понимание собеседниками друг друга во многом связано с пониманием интенций, выражаемых в речи. Их выражение и распознавание лежит в основе речевого взаимодействия, в основе осуществления совместных действий, достижения взаимопонимания и конечной цели. Именно адекватное понимание интенций собеседниками и реагирование на них является одним из организующих моментов диалога. В интенциональной организации диалога взаимопонимание проявляется в согласованности (парности) реплик, выражающих взаимодополнительные интенции. Согласованность реплик свидетельствует о том, что интенциональный подтекст легко распознается собеседниками. Очевидно, что «простые» интенции проблемного характера, связанные с направленностью на текущую коммуникацию (вопрос-ответ и пр.), легко квалифицируются и распознаются собеседниками. Однако интенциональная организация реальных бытовых разговоров на деле оказывается гораздо сложнее. В интенциональном подтексте устремления говорящих, направленные на собеседника, часто завуалированы и проявляются в разговоре не в последовательных репликах, а отсрочено, на протяжении больших диалогических отрезков. Соответственно адекватное понимание (или непонимание) скрытого, глубинного интенционального подтекста речи, отражающего истинный замысел партнеров, будет определять последующее их взаимодействие, движение разговора и эффективность коммуникации.

Экспериментальное изучение понимания интенций собеседниками в семейном диалоге выявило ряд интересных фактов. Анализ интенциональной организации диалогов показал, что она может быть как простой (линейной), так и сложной (разветвленной).

В «простом» диалоге развивается одна интенциональная линия, и взаимопонимание легко достигается собеседниками. Это проявляется в парности, взаимодополняемости интенций, выражаемых в последовательных репликах и формирующих линейную организацию разговора.

В диалогах с разветвленной интенциональной структурой одновременно (параллельно) или отсрочено (последовательно) развертывается несколько интенциональных линий. В таких диалогах «ответные» интенции могут реализоваться не сразу, а через несколько реплик или в нескольких последовательных репликах. Нередко одна реплика может содержать несколько разноплановых интенций. В этом случае собеседник, как правило, поддерживает более актуальную для себя интенциональную линию, возвращаясь к другой линии позже, что так же свидетельствует о понимании интенционального подтекста. Игнорирование интенциональных направленностей партнера в семейных диалогах встречается крайне редко, поскольку одной из специфических черт семейного общения является его кооперативность, направленность на партнера с учетом собственных позиций [1, 6].

Интенциональное согласование реплик в семейном диалоге проявляется в двух вариантах: как последовательное, (в случаях линейной интенциональной организации) и как отсроченное (при разветвленной организации разговора). Факт согласованности реплик свидетельствует о распознавании интенций собеседниками, что служит основой взаимопонимания и определяет успех коммуникации. В случае недостаточно полного взаимопонимания происходит коммуникативный сбой, а при полном непонимании – коммуникативный провал. Для семейного общения, при котором партнеры имеют общую апперцепционную базу (общие предварительные сведения и житейский опыт) и, как правило, нацелены на сохранение добрых отношений, коммуникативный провал, как и коммуникативный саботаж, – явления крайне редкие.

Были выявлены и проанализированы типовые случаи неверного и искаженного понимания интенций. Как правило, неверное истолкование интенций влечет за собой корректирующие реплики, уточняющие вопросы, свидетельствующие о стремлении верно понять намерения партнера. В случае неверного и неполного понимания часто возникают паузы, сбои в разговоре, что является следствием замешательства партнера. Искаженное истолкование интенций связано с нежеланием понять или обнаружить понимание партнера, что проявляется в намеренном уходе от темы разговора или в стремлении настоять на своем. Были выделены две группы факторов, определяющих ситуацию непонимания собеседниками друг друга и искаженного понимания. Первая группа – объективные факторы, связанные с текущей ситуацией общения (ситуативные помехи, различия в запасе знаний, изменения ситуации или наличие информации, неизвестной одному из партнеров и пр.). Случаи непонимания, возникающие под влиянием объективных факторов, можно отнести к истинным заблуждениям.

Вторая группа факторов, определяющих непонимание или искаженное истолкование собеседниками интенций, – субъективные факторы – связанные с неоднозначностью выражения или установками коммуникантов. Так, жесткое следование своим интересам, стремление противостоять давлению со стороны собеседника, нежелание дать прямой ответ, просто отсутствие интереса к обсуждению предлагаемой темы и пр., все это может привести к недопониманию, к искаженному истолкованию интенций и домысливанию интенционального подтекста. В семейном общении проявление этих факторов часто связано с внутренним состоянием партнеров, с сиюминутным настроением, усталостью, занятостью другими делами и т.д. Эти состояния, проявляющиеся в интенциональном подтексте, легко улавливаются и принимаются собеседником в расчет, и движение разговора идет в кооперативном русле без саботажа и коммуникативных неудач.

Случаи однозначного непонимания интенций, связанные с влиянием субъективных факторов, в семейном общении встречаются нечасто, но существенно сказываются на последующей организации разговора. В ситуации «субъективного непонимания» используются различные тактики ухода от ответа, такие как затягивание разговора, уточняющие, дополнительные вопросы, предложение новой темы, сведение темы в шутку и пр. В организации диалога при этом наблюдается интенциональное рассогласование реплик. Однако в семейном общении интенциональное рассогласование реплик, как правило, не влечет за собой непонимание и в то же время не является следствием непонимания, а свидетельствует о нежелании собеседников в силу различных соображений обнаружить понимание.

Анализ интенциональной организации следующего диалога показывает, как субъективные факторы могут определять ход разговора, интенциональное согласование реплик и влиять на понимание или непонимание собеседниками интенциональных направленностей друг друга.

Т.: *Пап / а мне тоже сочку принеси / пожалуйста //* (просьба, побуждение к действию)

П.: *Через соломинку //* (уточняющий вопрос, предложение)

Т.: *А они есть //* (встречный вопрос, выражение сомнения)

П.: *Есть //* (ответ, информирование)

Т.: *Давай / скажи / что такое энтропия //* (выражение согласия, вопрос)

П.: *Мера хаоса //* (объяснение)

Т.: *Не понимаю я //* (выражение замешательства, побуждение к обсуждению)

П.: *Вот в комнате у тебя хаос / хоть бы метлой пропылесосила /* (разъяснение с намеком на выполнение желаемого действия, упрек, указание к действию)

Т.: *Я учусь //* (отказ от выполнения действия, оправдание)

В данном диалоге разворачиваются два плана взаимодействия. Первый план (очевидный) развивается по линиям «просьба – выполнение просьбы» и

«запрос информации – разъяснение». Второй план – скрытый, завуалированный в интенциональном подтексте. Он проявляется как «намек, побуждение партнера к действию – отказ выполнять действия». Присутствующие в диалоге стремление настоять на своем и уклониться от прямого ответа не приводят к непониманию собеседниками друг друга. Второй (скрытый) план взаимодействия, в ходе развития которого оба партнера стремятся настоять на своем, завершается достижением взаимопонимания, хотя на указание и получен отказ. Что же касается линии «информационный запрос – разъяснение», то здесь очевидна коммуникативная неудача, поскольку уход партнера П. от прямого разъяснения направляет разговор в иное русло, в результате чего информационный запрос Т. проигнорирован и остался без ответа.

## 2. Взаимоотношения собеседников в семейном диалоге

Формируясь и развиваясь в общении, взаимоотношения людей, в свою очередь, являются одним из факторов, определяющих характер и ход коммуникации: от того, как они складываются, зависит структура диалога, используемые средства, дистанция по отношению к собеседнику, да и само желание вести разговор с тем или иным партнером. Очевидно, отношения, складывающиеся в разговоре, тесно связаны с интенциональной базой взаимодействия и находят характерное интенциональное проявление в дискурсе.

Важно понять, как реализующиеся в диалоге отношения между партнерами проявляются в нем, как они влияют на ход разговора, как сказываются на его интенциональной организации. Для выявления отношений доминирования/подчинения, реализованных в аутентичных диалогах, использовались методика Миллера-Роджерс [7] и интенмент-анализ, дающий возможность квалифицировать связанные с доминированием-подчинением интенции собеседников [3]. На основе сопоставления интенциональных характеристик парных реплик и анализа согласования выражаемых в них интенций определялся характер взаимоотношений по



типу доминирование/подчинение в каждом конкретном диалоге. Доминирующая позиция (условно обозначается  $\uparrow$ ) обычно сопряжена с побуждением выполнить (обсудить) что-либо, отстаиванием собственных позиций, стремлением привлечь внимание собеседника, упреками или советами партнеру. Подчиненная позиция (условно обозначается  $\downarrow$ ) соотносится с принятием предлагаемой темы обсуждения, согласием с мнением партнера, его указаниями, обещанием выполнить что-либо, выражением благодарности и сочувствия, извинением или оправданием в ответ на выражение недовольства. За нейтральную реакцию (условно обозначается  $\rightarrow$ ) принимались варианты ухода от линии доминирования/подчинения (смена темы разговора, нерелевантные ответные реплики, уточняющие вопросы, шутки и т.п.).

Соотнесение данных анализа интенциональной направленности парных реплик и их квалификации по типу доминирование/подчинение позволило выделить соответствующие паттерны коммуникативных отношений, реализуемых в парных репликах.

Сопряженные реплики могут быть согласованы по типу комплементарного подчинения ( $\uparrow\downarrow$ ). В этом случае в паре реплик первая (иницирующая) выражает стремление воздействовать на партнера (доминирующая позиция). Ответная реплика (подчиненная) выражает согласие с партнером, его предложениями и указаниями, обещание выполнить что-то, извинение и пр.

При симметричном доминировании ( $\uparrow\uparrow$ ) в парных репликах проявляется своего рода противостояние партнеров. В случае жесткого следования своим интересам стремление противостоять давлению со стороны партнера проявляется в настаивании на своем, возражении, выражении недовольства, упреках в адрес собеседника, отказе следовать его указаниям. Менее жесткий вариант симметричного доминирования проявляется в попытке сменить тему разговора, предложить свою линию.

Уход от линии доминирования ( $\uparrow \rightarrow$ ) происходит при отсутствии у одного из партнеров интереса к предложенной теме или при нежелании дать прямой ответ в силу самых разных причин. В этом случае ответом на иницилирующую реплику (указание, вопрос, просьба и пр.) служат нейтральные высказывания (отшучивание, уточняющие вопросы и пр.)

Комплементарное доминирование ( $\downarrow \uparrow$ ) в семейном диалоге встречается значительно реже, нежели другие типы отношений. Для него характерна более слабая, зависимая позиция партнера в иницилирующей реплике. Сопряженная реплика в этом случае выражает более сильную позицию. Например, когда один из партнеров, чувствуя себя виноватым, пытается оправдаться или извиниться, а другой, не принимая извинений, продолжает упрекать собеседника, или, оставляя извинение без ответа, меняет тему разговора.

Симметрия подчинения ( $\downarrow \downarrow$ ) – вариант, когда слабая позиция партнера принимается собеседником и в ответной реплике он не пытается взять инициативу в свои руки, а говорит то, что от него ожидают или проявляет безучастность.

Наконец, последний выявленный нами вариант – нейтральная симметрия ( $\rightarrow \rightarrow$ ) – обычно находит проявление в интенциях отношенческого характера. В диалогах типа «понемногу обо всем» собеседники охотно делятся впечатлениями, поддерживают шутки друг друга, обсуждают «непроблемные» темы и т.д.

Теоретически возможны и другие варианты согласования парных реплик в плане выражения отношений доминирования/подчинения. Тем не менее, в нашем материале были обнаружены лишь шесть описанных выше паттернов.

Преобладание разных паттернов взаимоотношений специфично для диалогов проблемного и отношенческого планов. Наиболее очевидно стремление установить контроль над собеседником в диалогах проблемной направленности. Особенно ярко это выражено в интенциональном подтексте

инструктивных диалогов, что обусловлено их включенностью в ситуацию «слово → дело» и обычным ролевым или «информационным» превосходством одного из партнеров. В случае строгого предписания, указания, как правило, принимаются партнером. Однако, подчиняясь указаниям в последних репликах, в ходе диалога коммуниканты обычно пытаются обсудить их, а порою и оспорить. В таких диалогах, как правило, взаимоотношения складываются по типу симметрии доминирования. Складывающиеся в инструктивном диалоге отношения находят проявление в характерном интенциональном подтексте, в котором очевидно стремление воздействовать на собеседника и попытка одного из партнеров противостоять давлению со стороны другого.

В диалогах-обсуждениях отношения между собеседниками могут складываться по-разному, в зависимости от степени их заинтересованности. В случаях обоюдной заинтересованности в теме в равной мере могут проявляться как варианты комплементарного доминирования и подчинения, так и симметрия доминирования. Преобладание симметрии доминирования в согласовании реплик – это типичный вариант спора, когда партнеры пытаются отстоять свои позиции, критикуют собеседника, но не пытаются при этом установить над ним контроль. Развивающийся по линии конфронтации разговор, тем не менее, не приводит к конфликту. Обычный итог – либо уступка одного из партнеров, либо смена темы.

При преобладании комплементарных вариантов наблюдается развитие диалога по пути консолидации. Интенциональная составляющая в этом случае – высказать мнение, объяснить, возразить, согласиться, пообещать, просить совета, посоветовать и пр.

В семейном общении часто встречаются варианты «навязанного» обсуждения. В таких диалогах отношения обычно складываются по типу ухода от линии доминирования или симметрии доминирования. Один из партнеров, пытаясь вовлечь другого в обсуждение, занимает устойчивую доминирующую позицию. Другой, в свою очередь, либо вынуждено

включается в обсуждение, либо пытается уйти от него, используя разные тактики.

Иначе складываются отношения партнеров в диалогах, когда один из них является инициатором обсуждения имеющихся у собеседника проблем, пытается предложить свою помощь в их решении. Формирование отношений и характер интенционального подтекста таких диалогов в большой мере определяется оценкой «уместности» обсуждения с точки зрения «обсуждаемого» собеседника. Если обсуждение затрагивает деловые или бытовые проблемы, наиболее вероятно развитие отношений по комплементарному типу, возникновение в ходе обсуждения консолидации. Возможны и варианты уклонения «обсуждаемого» собеседника от разговора. Отношения в таких диалогах обычно строятся по типу симметричного доминирования.

В диалогах, отношенческого плана основное содержание которых связано с удовлетворением потребности в общении как таковом («давай поболтаем»), как правило, отношения собеседников формируются на фоне желания поделиться впечатлениями, просто поболтать. При этом партнеры так же могут проявлять разную заинтересованность в разговоре. Отношения могут складываться по типу ухода от линии доминирования, когда один из партнеров заявляет некоторую тему и развивает ее, а ответные реплики другого, хотя и носят нейтральный характер, но нацелены не на уход от разговора, а напротив – на его поддержание и развитие. Об этом свидетельствуют шуточные высказывания, выражение мнения в шуточной форме.

Несколько иначе развивается диалог, если «незаинтересованный» партнер проявляет в отдельных репликах доминирующую позицию, выражая недовольство по поводу излагаемого, делая замечания партнеру, высказывая свое мнение об обсуждаемой ситуации, но не настаивает на своем мнении, а высказывает его для того, чтобы поддержать разговор. Складывающиеся при

этом отношения симметричного доминирования не приводят к конфронтации.

**Выводы.** В целом проведенное исследование выявило ряд интересных фактов, позволяющих продвинуться в уяснении роли взаимопонимания и взаимоотношений собеседников в организации диалога. В организации семейного диалога достижение взаимопонимания проявляется в парности и интенциональной согласованности реплик. Неправильное или искаженное истолкование интенций может быть обусловлено влиянием двух групп факторов: объективных, связанных с текущей ситуацией общения («истинное заблуждение»), и субъективных, связанных с нежеланием одного из партнеров обнаружить понимание собеседника. В сфере семейной коммуникации случаи непонимания, как правило, это «истинное заблуждение», обусловленное объективными факторами. Влияние субъективных факторов обычно не приводит к непониманию собеседниками интенций друг друга, но существенно сказывается на последующей организации разговора. Проведенное рассмотрение выявило типовые варианты интенционального согласования реплик, проявляющихся формирующиеся в диалоге отношения собеседников, и конкретные интенции, в которых эти отношения реализуются. Последовательность интенциональных паттернов, в которых реализуются складывающиеся в диалоге отношения собеседников, формируют общую линию их разговорного поведения. Характер взаимоотношений партнеров, проявляющийся в их консолидации или конфронтации на разных участках диалога, определяет развитие разговора в кооперативном или конфликтном ключе.

Настоящее исследование позволяет продвинуться в понимании сложной детерминации дискурса, процессуальных факторов, влияющих на протекание разговора, в формировании представления о механизмах интенционального согласования реплик и развития диалога. В практическом отношении результаты исследования могут быть полезны практическим

психологам при разработке рекомендаций по оптимизации речевого общения.

### **Литература**

1. Горелов И.Н., Седов К.Ф. Основы психолингвистики. – М., 2004.
2. Зачесова И.А. Интенциональные особенности речи в непринужденном общении // Психологические исследования дискурса / Под ред. Н.Д.Павловой. – М.: Изд-во ПЕРСЭ, 2002.
3. Павлова Н.Д. Интент-анализ дискурса // Теоретические и прикладные коммуникативные исследования / Отв. ред. Стернин И.А., Степанов В.Н. – Ярославль, 2003.
4. Проблемы психологии дискурса / Под ред. Н.Д.Павловой и И.А.Зачесовой. – М.: Изд-во ИП РАН, 2005.
5. Психологические исследования дискурса. – М.: Изд-во ПЕРСЭ, 2002.
6. Седов К.Ф. Дискурс и личность. – М., 2004.
7. Rogers L. E., Millar F.E., Baevals J. B. Methods for Analyzing Marital Conflict Discourse: Implications of a Systems Approach // Family Proctss. 1985. Vol. 24. Issue 2. P. 175- 188.