

## **Извинение как лингвистический способ сохранения баланса интересов коммуникантов**

**Даирова Айжан**

**Казахский национальный университет им. аль-Фараби, магистрант**

**Абстракт:** This article is dedicated to the category of an apology as one of the ways to maintain a balance between the interests of the communicants. The author considers the apology not only from the point of view of linguistics, but also affects the social aspect.

**Abstract:** Данная статья посвящена категории извинения как одного из способов сохранения баланса интересов коммуникантов. Автор рассматривает извинение не только с точки зрения лингвистики, но и затрагивает социальный аспект.

За всю относительно недолгую историю развития лингвистики речевой акт извинение был рассмотрен с различных позиций: начиная с работ Браун и Левинсон [1] о теории вежливости и заканчивая такими современниками как, к примеру, Туфанова Ю.В. [2]. В свою очередь, в данной работе автор предлагает взглянуть на извинение с точки зрения социолингвистики, что является довольно новым направлением в современной науке.

Более ранние исследования показывают, что извинение – это довольно полезный социальный инструмент. Извинения помогают людям решить конфликт, уменьшить чувство агрессии и способствуют прощению. Однако возникают вопросы: «достаточно ли просто извиниться?», «в какой форму следует приносить извинения?», «должно ли извинение быть публичным?» и т.д. Автор попытается ответить на эти и другие вопросы в данной работе.

### **Методы исследования**

На более ранних этапах исследовательской работы были использованы методы анкетирования на бумажном носителе и метод ролевых карточек. Результаты данных исследований были отражены в статьях более раннего периода и включены в магистерскую диссертацию магистранта.

В данном случае, был использован метод анкетирования на бумажном и электронных носителях. Вопросы анкетирования смешанные.

Что касается схожих работ с точки зрения методологии, то автор обращает внимание на исследование, опубликованное в журнале Journal Of Patient Safety от 13 ноября, 2014 года. Группа исследователей в период с мая 2012 года по май 2013 года опросила 213 респондентов, задав им лишь один вопрос: «Какие действия были совершены клиникой (врачами или кем-либо из персонала клиники) после признания врачебной ошибки?» Что интересно, лишь 11,4 % указали, что медицинской клиникой были предложены извинения. А 66,5 % респондентов просто получили документы о результатах врачебной деятельности [3].

Анкетирование было проведено в период с 21 октября по 1 декабря 2016 года. В опросе приняло участие 289 респондентов. Гипотеза, выносимая на обсуждение в данной работе такова: «Извинение – это акт признания ошибки и ее последствий, взятие на себя ответственности за причиненный вред. Более того, извинение смягчает вину, повышает доверие, восстанавливает баланс между людьми.

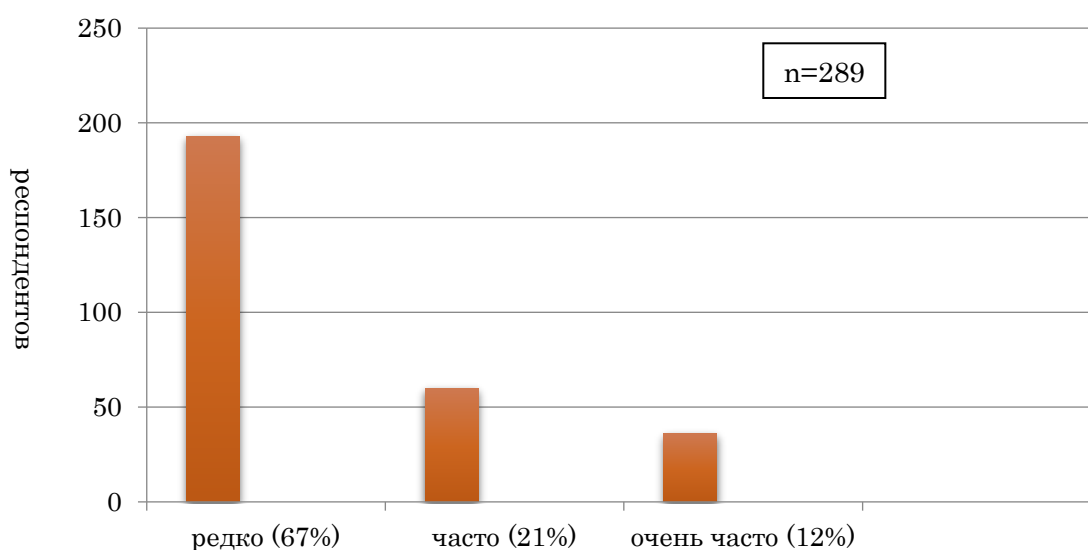
Для того чтобы подтвердить или опровергнуть гипотезу, выдвинутую ранее, была составлена анкета, состоящая из 12 вопросов, различных по структуре и форме вопроса. Анкетирование проводилось на двух языках: казахском и русском. Средний возраст респондентов 20 лет, преимущественно студенты высших учебных заведений.

## Результаты анкетирования

Ранее было указано, что автор использовал различные типы вопросов в своем исследовании, так вот на один из вопросов респонденту нужно было согласиться, либо опровергнуть следующее утверждение: «извинение-это один из способов сохранения баланса интересов коммуникантов». 243 (84%) респондента согласились с данным утверждением, соответственно 46 (16%) высказались против. Данный вопрос должен был задать направление социального опроса и настроить респондента на размышление.

На следующий вопрос: «Как часто вы наблюдали публичные извинения глав компаний/представителей власти в странах Дальнего Востока? (к примеру, Чо Хён – бывший вице-президент Korean Airlines публично извинилась за неподобающее поведение на борту самолёта). Оцените от 1 до 3» были получены следующие данные.

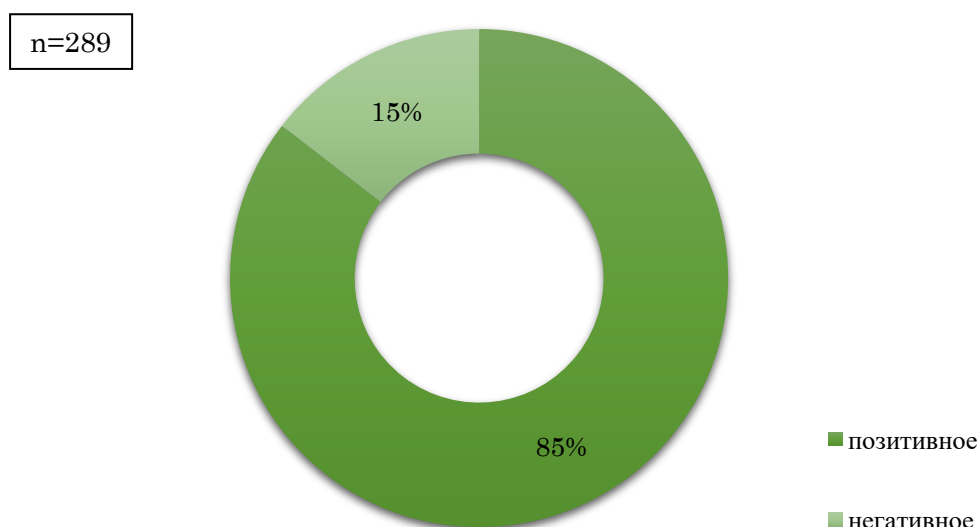
Диаграмма №1. Частота извинений глав компаний/представителей власти в странах Дальнего Востока



Как мы можем заметить, в примере о публичных извинениях был указан факт, произошедший в Южной Корее. Причина выбора в качестве примера Страны Дальнего Востока: публичность и открытость власти в данных странах, широкая популяризация публичной власти. 21% респондентов указали, что «часто» наблюдали публичные извинения глав компаний/представителей власти в странах Дальнего Востока. 21% - это довольно хороший показатель, так как стоит учитывать отдаленность той же Японии или Южной Кореи. Стоит отметить, также активность СМИ в размещении подобного рода информации и специфичность новостных Интернет сайтов.

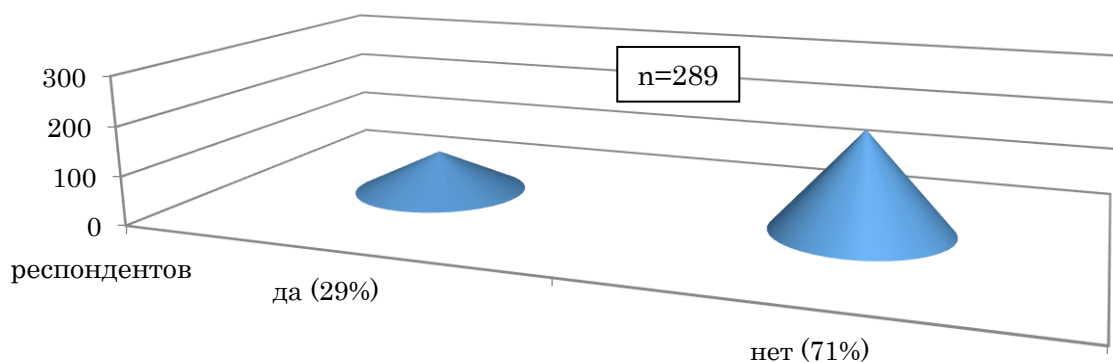
Вопрос номер 8 был сформулирован как: «Как вы относитесь к публичным извинениям глав компаний/представителей власти по каким-либо причинам?» Ниже представлена диаграмма с результатами ответов в процентном соотношении. Как мы можем заметить, большинство респондентов позитивно относится к публичным извинениям. Значит мы можем предположить, что публичные извинения не понижают статус извиняющегося, а наоборот, повышают доверие общества.

Диаграмма №2. Отношение к публичным извинениям глав компаний/ представителей власти.



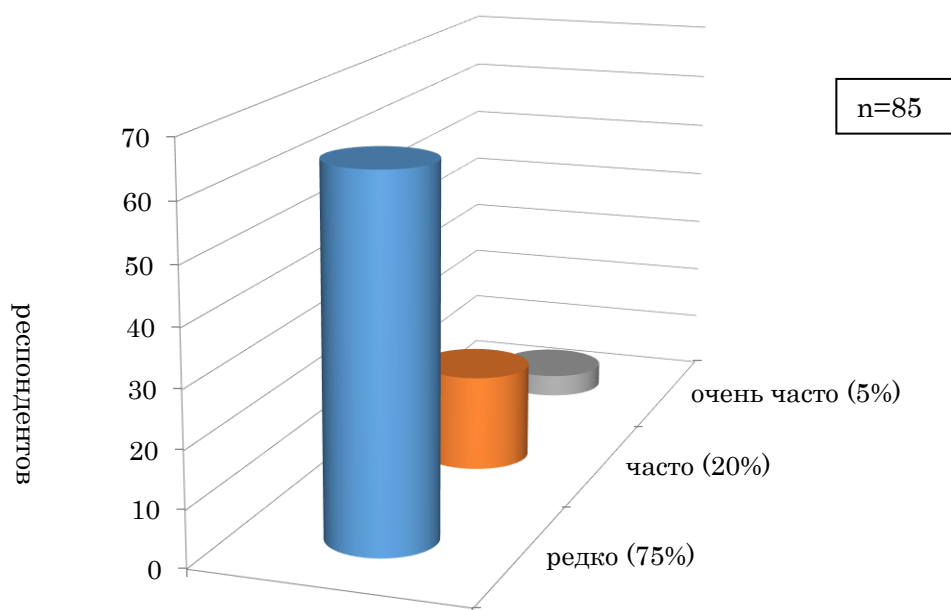
Вопрос номер 9 был сформулирован как: «Наблюдали ли вы случаи публичного извинения глав компаний/представителей власти по каким-либо причинам в РК?» 29% респондентов указали, что наблюдали случаи публичного извинения глав компаний/представителей власти в РК, однако 71% респондентов ответили отрицательно. Возможно, причиной низкого процента положительно ответивших респондентов связана с активностью СМИ в РК либо не достаточной популяризации публичных извинений.

Диаграмма №3. Случаи публичного извинения компаний/представителей власти в РК.



Вопрос номер 10 был сформулирован как «Если вы ответили «да» в предыдущем вопросе, то оцените от 1 до 3 на сколько часто вы наблюдали публичные извинения глав компаний/представителей власти по каким-либо причинам? Если вы ответили «нет», вы можете пропустить данный вопрос».

Диаграмма №4. Частота публичных извинений глав компаний/представителей власти.



Как мы можем заметить, даже если респондент наблюдал случаи публичного извинения, процент ответивших «очень часто» рекордно мал, он составляет лишь 5% от общего количества респондентов.

Вопрос номер 11 был задан как: «Какие мероприятия, по вашему мнению, должны быть проведены главами компаний и представителями власти в случае аварий/происшествий?», то есть респондентам предлагалось самостоятельно заполнить пустое поле и выразить свое мнение. Респонденты предложили различные варианты ответов на данный вопрос. В ходе анализа статистических данных анкетирования были выявлены схожие ответы. Так, к примеру, были предложены следующие мероприятия (оригинальный текст, с сохранением пунктуации):

- публичное разъяснение;
- пояснительное мероприятие для разъяснения сложившейся ситуации и адекватного восприятия её народными массами;
- публичные извинения, выплата ущерба;
- считаю, что они должны публично извиниться и показать какими способами они собираются решать эту проблему;
- публичные прессконференции;
- публичное выступление;
- выявление причины аварии и необходимые меры по устранению возможного повторения происшествия;
- компенсация за нанесенный ущерб
- в первую очередь, извиниться чисто по человечески за неисправное оборудование, машины и тд. Предоставить моральную и материальную поддержку, и конечно же исправить машину, оборудование;
- признание вины, выплата хорошей компенсации, исправление недостатков.

Выше представлены лишь наиболее часто встречающиеся ответы респондентов. Однако, мы не можем не заметить, что общество настаивает на публичности любых мероприятий, проводимых во время каких-либо происшествий. Согласно ответам анкетированных, можно предположить что, извинение должно быть первичным действием в цепочке действий во время каких-либо происшествий. Дальнейшая деятельность зависит от конкретной ситуации.

## **Заключение**

Стоит отметить, что гармоничное и без конфликтное общение всегда считалось одним из основных объектов изучения в теории коммуникации. Следовательно, даже сегодня описание принципов и правил успешной реализации коммуникативной деятельности человека с учетом ситуативно обусловленных мотивов и стратегий речевой деятельности по-прежнему остается актуальным.

В данной работе, была представлена попытка изучения речевого акта извинение с точки зрения социолингвистики. Гипотеза, выдвинутая ранее, была частично доказана в ходе проведения практической части работы. А именно, извинение действительно способствует гармонизации отношений между коммуникантами, однако не всегда полностью устраняет нанесенный ущерб (вину).

## **Литература**

1. Brown P., Levinson S.C. Some universals in language usage. – Cambridge University press.– 2004. –301 с.
2. Туфанова Ю.В. Лингвистическая вежливость как способ сохранения баланса интересов коммуникантов в речевой ситуации извинения.– 2003. – 102-106с.
3. Harnish R. Searle and the Logic of Moore's Paradox. – International Logic Review 26. – 1980. –72-76с.