

Дмитрий Александрович Стрекалов

Омский государственный университет им. Ф. М. Достоевского, аспирант кафедры русского языка,
литературы и документных коммуникаций, Омск, Россия
e-mail: paperbackwriter@gmail.com

Эмпатия и ее отсутствие в аспекте успешности коммуникации

Аннотация. В статье рассматриваются речевые средства, маркирующие в диалогах типичные проявления эмпатийного и неэмпатийного речевого поведения; выявляется их семантика и жанровая специфика. Выделенные варианты реагирования на мир другого человека располагаются на шкале эмпатии. Полное или частичное непонимание высказывания из-за отсутствия или недостатка понимания переживаний говорящего определяется как разновидность коммуникативных неудач. Делается вывод о системном характере функционирования речевых единиц, выражающих наличие или отсутствие эмпатии; определяется значимость эмпатии как одного из факторов успешной коммуникации.

Ключевые слова: коммуникация, коммуникативная неудача, эмпатия.

Dmitriy A. Strelalov

Dostoevsky Omsk State University, Postgraduate Student of the Department of Russian Language,
Literature and Documentary Communications, Omsk, Russia
e-mail: paperbackwriter@gmail.com

Empathy and Its Absence in Terms of Successful Communication

Abstract. The article considers speech means marking typical manifestations of empathic and non-empathic speech behavior in dialogues; their semantics and genre specificity are revealed. The determined variants of responding to the other person's world are located on the empathy scale. A complete or partial misunderstanding of an utterance due to the absence or lack of understanding of the speaker's experiences is defined as a type of communicative failure. The conclusion about the systemic character of functioning of speech units expressing the presence or absence of empathy is made, the significance of empathy as one of the factors of successful communication is determined.

Keywords: communication, communicative failure, empathy.

Введение (Introduction)

Актуальность проблематики исследования объясняется вниманием современной русистики к эмпатии как к одному из важных факторов успешной коммуникации [1; 2]. Положительное влияние данного свойства личности на решение задач общения сегодня активно обсуждают не только лингвисты. По данным одного из интернет-источников, эмпатия — важная компетенция психологов (*Специалисту без эмпатии никуда. Это основа нашей профессии. Если речь идет об остальных людях, на их усмотрение. Кому нужно, тот и развивает*); качество личности, которое необходимо всем без исключения (*Нужно ли развивать — считать и действительно, что необходимо всем и каждому*); врожденное качество (*Все относительно психические здоровые обладают в той или иной мере развитой эмпатией*) (<https://www.b17.ru/forum/topic.php?id=393922>). Логично предположить, что недостаток или полное отсутствие эмпатии будет негативно сказываться на коммуникации.

Об актуализации исследуемого понятия в языковом сознании свидетельствуют лексикографические данные. Понятие эмпатии не было отражено в наиболее известных толковых словарях XX в., в том числе [3; 4], но отражается в современных, где оно максимально приближено к специальному значению. Последнее обстоятельство может интерпретироваться как недоосвоенность понятия обыденным сознанием, но сам факт его продвижения в литературный язык примечателен. Сравним: «Эмпатия — эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого, разновидность социальных (нравственных) эмоций» [5, с. 563] и «Способность человека к непровольному переживанию тех эмоций, тех же эмоциональных состояний, которые возникают у другого человека в процессе общения с ним. // Эмоциональная отзывчивость человека на переживание другого» [6].

Цель исследования — описание эмпатийного/неэмпатийного речевого поведения с точки зрения эффектив-

ности коммуникации. Мы ставим задачу описания речевых форм, которые может принимать проявление/непроявление эмпатии, и полагаем, что попытка систематизации таких форм позволит прогнозировать успех или неудачу речевых действий в различных ситуациях общения. Нами вводится рабочее определение коммуникативной неудачи: коммуникативная неудача — полное или частичное непонимание высказывания из-за отсутствия или недостатка понимания переживаний говорящего, а также отправка такого сообщения, которое не будет понято адресатом из-за отсутствия или недостатка у говорящего понимания его (адресата) переживаний. Данная трактовка развивает известное определение О. П. Ермаковой и Е. А. Земской, которые под коммуникативной неудачей понимают «полное или частичное непонимание высказывания партнером коммуникации, то есть неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» [7, с. 31].

Методы (Methods)

Одним из ведущих методов исследования стал общенаучный метод наблюдения, который, в частности, был применен на этапе формирования эмпирической базы исследования. Материал составили ответы основного корпуса Национального корпуса русского языка на запросы, примерный перечень которых был определен с опорой на интроспекцию исследователя — гипотетические суждения о маркерах эмпатийного/неэмпатийного поведения. Мы исходили из того, что сигналами эмпатии или ее отсутствия являются номинации эмоционально-этических категорий, оппозиции «я — ты (вы)», знаки заинтересованности в получении информации от собеседника и, напротив, ее неприятия. В перечень вошли расхожие коллокации «твои проблемы», «слышать (ничего) не хочу», «не морочь мне голову»; апеллятивы «прошу не говорить», «не нужно меня утешать» и др.; характеристики «ты (вы) черствый» и др.; сигнал коммуникативной неудачи «ты не понимаешь». Предполагалось, что подобные выражения укажут на речевые фрагменты, демонстрирующие эмпатийную составляющую общения как фактор коммуникативной удачной/неудачной. Если выражение *твои проблемы* предсказуемо сигнализирует о нежелании собеседника проявить эмпатию по отношению к партнеру и, скорее всего, о коммуникативной неудаче, то конструкция «вы + название чувства» — менее очевидный сигнал эмпатийного поведения, подтвержденный контекстом из корпуса: *Пишите откровенно, если что-то Вас смущает. Я всё пойму. Уважающая Вас М. С.*

Не все речевые фрагменты, отобранные по итогам запросов (всего было рассмотрено около 150 контекстов), дали результаты, отвечающие предположению об их эмпатийном/неэмпатийном содержании. Поэтому для дальнейшей работы с речевым материалом были использованы контекстуальный анализ (привлекались расширенные контексты корпуса), интент-анализ и семантический анализ высказываний.

Литературный обзор (Literature Review)

В современной лингвистике эмпатия рассматривается с прагматической (О. М. Степанова [1], А. А. Кузнецова [2; 8],

А. В. Шалюхина [9], Л. А. Азнабаева и А. А. Анищенко [10]) и лексико-стилистической (Н. В. Таценко и В. С. Гришко [11]) точек зрения. Отмечается, что проявления эмпатии не ограничиваются сферой межличностного общения, могут быть обусловлены разными причинами и принимают разные формы. В частности, О. М. Степанова изучает эмпатию на материале деловой переписки. По ее мнению, если «думать о читателе», т. е. стремиться к большей естественности письма и в целом улучшать качество отправляемых сообщений, то это в значительной степени благоприятно повлияет на данный вид коммуникации [1, с. 122]. А. А. Кузнецова рассматривает две основные формы проявления эмпатии — сопереживание и сорадование, которые являются эмоциональными реакциями на переживания с противоположными полюсами [8, с. 80]. В рамках нашего исследования представляют интерес выявленные А. А. Кузнецовой иллюкативные типы эмпатии, и в их ряду такой тип, как «понимание — способность проявлять понимание трудностей, которые испытывает другой человек, а также понимание эмоционального состояния другого человека, вызванного этими трудностями» [2, с. 361]. Соответственно, непонимание переживаний собеседника можно рассматривать как предпосылку коммуникативной неудачи.

Кроме исследований, обращенных к эмпатии, для проблематики статьи оказались близки идеи философа и лингвиста П. Грайса, связанные с принципами кооперации в общении и, в частности, с постулатом количества. Максима полноты информации (максима количества) понимается в том смысле, что высказывание не должно содержать больше/меньше информации, чем требуется. Сам П. Грайс описывает принцип кооперации следующим образом: «Твой коммуникативный вклад на данном шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога» [12, с. 222]. Существенно, что отсутствие эмпатии как отсутствие или недостаток понимания эмоций другого есть частный случай неполноты информации в коммуникации, что связывает изучение эмпатии и ее отсутствия с понятием количества информации, а также с прагматическими аспектами категории неопределенности.

Наконец, поскольку эмпатийное/неэмпатийное речевое поведение тяготеет к определенным жанровым формам, в поле зрения попали монографические исследования некоторых из них, а именно обвинения [13] и просьбы [14].

Результаты и обсуждение (Results and Discussion)

Целенаправленный отбор диалогических единств позволил выявить пять коммуникативных схем, реализуя которые участники диалогов так или иначе проявляют себя по отношению к эмпатийному аспекту общения. Анализ материала показал, что в диалогах собеседники: 1) намеренно нарушают принцип эмпатии, отказываясь от информации, которой собирался поделиться собеседник; 2) прямо указывают на недостаточное проявление эмпатии со стороны собеседника; 3) просят проявить эмпатию по отношению к себе или третьему лицу; 4) проявляют эмпатию; 5) отказываются от направленной на них эмпатии.

Отказ от информации как форма неэмпатийного поведения

В диалогах, где один из участников отказывается от сведений, которые второй участник считает важными и которыми он готов поделиться, наблюдаются коммуникативные неудачи. Отказ производится намеренно, влечет за собой неполное знание о переживаниях собеседника или полное отсутствие знаний, т. е. коммуникативную неудачу. Ярким лексическим маркером, указывающим на такие случаи, является словосочетание *твои проблемы*, которое говорящий использует одновременно для констатации факта и для косвенного отказа от информации:

(1) — *В общем, сделаем так. Я приеду к тебе завтра в это же время, и ты снова приготовишь мне деньги. Они теперь мне еще нужней. — До завтра я не успею. — Это твои проблемы* [Андрей Геласимов. Ты можешь (2001)].

Выражение *слышать ничего не хочу* указывает на отказ от информации уже не косвенно, а прямо:

(2) — *Вы любви не оценили, милая Елена Ивановна, любви!* — *Не хочу, не хочу, и слышать ничего не хочу!* [Ф. М. Достоевский. Крокодил (1865)]

Не морочь мне голову, кроме прямого отказа от информации, содержит дополнительное указание на его причину, которая заключается в предполагаемой сложности усвоения этой информации:

(3) — *Да наплевать мне, каким образом ты подтвердила информацию!* — *вдруг заорал Приходченко и стукнул чашкой по столу. — Говори быстрее, в чем дело, и не морочь мне голову, у меня совещание через час!* [Татьяна Устинова. Персональный ангел (2002)]

Отказываясь от информации, собеседники по-своему руководствуются максимой количества: ожидают получить информации не больше, чем требуется. К избыточной информации, по их мнению, относятся *до завтра я не успею* (1), *вы любви не оценили* (2), *каким образом ты подтвердила информацию* (3). Однако с точки зрения их речевых партнеров эта информация является важной (иначе они бы ее не сообщали) и избыточной. В данном случае коммуникативные неудачи можно рассматривать как результат некооперативного поведения, разного толкования собеседниками «требуемого», по П. Грайсу, количества информации.

Указание на отсутствие эмпатии

В ходе диалога собеседники способны оценивать множество составляющих коммуникации, в том числе проявление эмпатии в свой адрес. Выражение *ты не понимаешь* прямо указывает на нехватку информации как причину коммуникативной неудачи. Говорящий объясняет причину этой нехватки, которая заключается в непонимании собеседником его внутреннего мира:

(4) — *Валюша, сегодня я вспомнила Леонтия Ивановича. — Это был покойный муж Жанны, генерал. — За ним я была как за каменной стеной. Если бы он был жив, ничего бы не случилось. Он воздух вокруг меня целовал. Это проклятое одиночество! Нет, ты не понимаешь. — Я ведь тоже одна. — У тебя — Лялька. — Верно. У меня Лялька* [И. Грекова. Летом в городе (1962)].

В следующем примере говорящий дает общую оценку собеседнику (*ужасный человек*), обвиняя его в черствости

и цинизме, т. е. в неспособности проявлять эмпатию как свойстве личности:

(5) — *Как ты можешь? — с тихим упреком спросила Маша. — Как ты можешь так холодно философствовать? Ты... ты черствый человек, ты ужасный человек, Федор. Ты — циник* [Борис Васильев. Были и небыли. Книга 1 (1988)].

Указывая на отсутствие эмпатии у собеседника, отправители сообщений прибегают к жанру обвинения. С точки зрения предложенной Е. В. Лаврентьевой классификации диалогических единств в жанре обвинения [13] рассмотренные речевые фрагменты можно отнести к типу «отрицательная оценка речевого поведения собеседника». Заметим, однако, что, обвиняя адресата в несоблюдении принципа эмпатии, адресанты сами его нарушают. Иначе говоря, недостаточное проявление эмпатии с одной стороны может, хотя и не обязательно, порождать зеркальную ответную речевую реакцию. Кроме того, в отличие от намеренного нарушения принципа эмпатии в случае отказа от информации (примеры 1, 2, 3), в примерах (4) и (5) непроявление эмпатии носит скорее ненамеренный характер.

Проявление эмпатии

Развитая эмпатия одного или обоих собеседников предотвращает возникновение неудач в ситуациях коммуникативных рисков. Так, в высокой степени демонстрирует эмпатийные компетенции М. С., автор письма (6). Ее волнует отношение собеседника к книге и то, захочет ли он узнать о ее собственных переживаниях. Кроме того, М. С. допускает, что сформулированных ею вопросов может быть недостаточно, справедливо полагая, что не может знать всё о переживаниях своего собеседника. В своей просьбе написать ей М. С. использует неопределенное местоимение *что-то*, которое указывает на неполную определенность знания о переживаниях собеседника, а сама просьба указывает на желание сделать это знание более определенным:

(6) *Я прочла книгу Вашей матери* [Н. Лухмановой. — Д. С.]. *Куда и как переслать ее или оставить у себя? Но может, именно этой книгой Вы дорожите? Интересны ли Вам будут мои впечатления о ней? Пишите откровенно, если что-то Вас смущает. Я всё пойму. Уважающая Вас М. С.* [А. Г. Колмогоров. Мне доставшееся: Семейные хроники Надежды Лухмановой (2012)].

Автор письма (7) не знает наверняка, сложно ли его родным и близким написать ему ответное письмо. Он одновременно демонстрирует отсутствие знания по этому вопросу и намерение думать о получателях письма хорошо (хотя у него есть основания думать плохо):

(7) *Здравствуйте, тетка! Все в палате пишут письма, вот и я решил еще раз тебе написать, несмотря на то, что ты мне не отвечаешь. Но может быть, у тебя потруднее с почтой, чем у нас тут. Поэтому я тебя прощаю. И всех, кто мне не пишет, я тоже прощаю* [Юрий Герман. Дорогой мой человек (1961)].

Может быть указывает на недостаток информации, *у тебя потруднее с почтой* — на уважительную причину, по которой, с точки зрения автора письма, ему не отвечают. Эмпатия проявляется в возможности встать на место адресатов, представить, какие у них могут быть трудно-

сти (в данном случае бытовые), и, что здесь очень важно, показать своим родным и близким, что он будет думать про них хорошо, пока для этого сохраняется малейшая возможность. В данном случае эта возможность — недостаток информации.

Интересно, что проявления эмпатии связываются у участников коммуникации с каналом связи, как в примере (8). Избирая письменную форму сообщения, отправитель просит адресата также писать, а не звонить. Автор сообщения объясняет это, во-первых, дороговизной телефонной связи, а во-вторых, тем, что в письменной форме информация будет оформлена и, как следствие, передана лучше. С одной стороны, автор письма проявляет заботу о расходах собеседника и тем самым думает о его интересах, а с другой стороны, подсказывает, как именно он хотел бы получать информацию, т. е. ожидает проявления эмпатии в свой адрес:

(8) *Серженька, дорогой, здравствуй! Как ты там живешь? У нас всё хорошо. Еще раз тебя прошу, не звони так часто. Только деньги на ветер бросать. Всё равно по телефону ничего толком не скажешь. Лучше выбери часок, сядь и напиши всё как следует* [Андрей Волос. Недвижимость (2000) // «Новый Мир», 2001].

Согласно предложенной А. А. Кузнецовой типологизации форм проявлений эмпатии [2], речевые фрагменты (6) и (8) относятся к типу «сопереживание — понимание» с дополнительным оттенком «заинтересованность», а фрагмент (7) — к типу «сопереживание — понимание» с дополнительным оттенком «прощение».

Просьба проявить эмпатию

Просьба к собеседнику проявить эмпатию в виде непредоставления негативной информации третьему лицу относится к проектируемым говорящим коммуникативным ситуациям. Для этой цели используется маркер *прошу не говорить*. В примере (9) автор просьбы прогнозирует реакцию мамы, другими словами — встает на ее место; предлагает отказаться от информации, прибегнув ко «лжи во спасение». Мы вновь обнаруживаем значимость количества информации для эмпатийного аспекта коммуникации, но в данном случае это «ложь во спасение», когда говорящий стремится оградить от информации не себя, а гипотетического собеседника:

(9) *Мне в ней очень холодно. Холодно, больно и страшно. У меня спрашивают домашний адрес и как зовут моих родителей. Но я слезно прошу не говорить маме, что я попала под машину. Ведь это так ужасно! Так плохо! Ведь я сама виновата* [П. В. Потапова. Дочь. Пять глав о главном // «Уральская новь», 2003].

Проектирование «лжи во спасение третьих лиц» наблюдается в ряде других примеров (10, 11), где неблагоприятный прогноз в случае сообщения этим лицам неприятной информации (обидаются, не испытают радости от встречи Нового года) заставляет говорящих просить собеседников не делать этого:

(10) *Надписав и подарив книгу, Ю. В. сказал: — Чтобы никто на меня не обижался, я вас прошу, не говорите в театре, что я вам дал книжку. Это неприятно, но их у меня гораздо меньше, чем ваших актеров. Конечно, кое-*

кому я дам, но каждого прошу не говорить, чтоб не обижались... [Вениамин Смехов. Театр моей памяти (2001)];

(11) *И отдал распоряжение Хессину, чтобы после эфира этот кадр вставили обратно, так что это вырезается не навсегда... — И потом председатель добавил, — заканчивала свое невеселое повествование Жданова: — «Я прошу не говорить об этом Рязанову. Не надо портить ему встречу Нового года»* [Эльдар Рязанов. Подведенные итоги (2000)].

Согласно Х. М. Дехган, обращаясь к жанру просьбы, адресанты следуют принципу вежливости, чтобы достичь свою цель [14]. Таким образом, жанр просьбы сам по себе относится к эмпатийным жанрам: в рассмотренных диалогах адресанты проявляют эмпатию в адрес своих собеседников с целью (по меньшей мере с надеждой) получения симметричного отклика в ответ. Существенно, что в нашей интерпретации примеров (9, 10, 11) вежливость по отношению к собеседнику сочетается у говорящих с проявлением эмпатии по отношению к третьим лицам.

Отказ от эмпатии

Не всегда проявление эмпатии может рассматриваться как уместное со стороны того, к кому ее проявляют. В примере (12) герою рассказывают историю с целью утешения. Однако этот эмпатийный посыл заканчивается коммуникативной неудачей. Цель говорящего не достигнута, потому что герой в утешениях не нуждается и прямо об этом говорит:

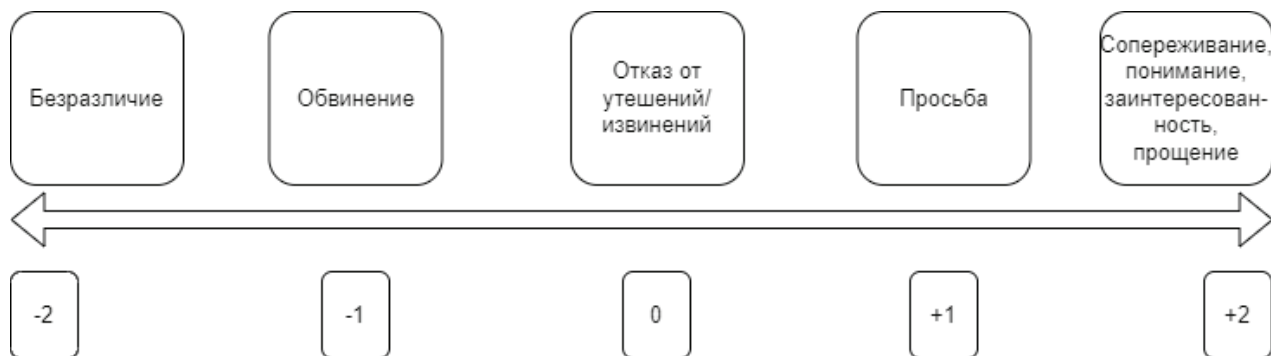
(12) *Ее мама не смогла этого пережить и умерла. Когда Эраст узнал, что Лиза погибла по его вине, он горько плакал и уже до конца своих дней был несчастным человеком... — Красивая история, — сказал капитан Воскобоев. — Но не нужно меня утешать. И не нужно думать, будто я собираюсь быть несчастным до конца своих дней. А разве я сейчас несчастен? Я просто жду, когда всё утрясется, а ждать скучно. Ты бы дал мне что-нибудь почитать, чтобы не было скучно* [Андрей Дмитриев. Воскобоев и Елизавета (1992)].

В ряде случаев наблюдается формальный отказ от эмпатии, которую собеседники выражают в жанре извинения. В примере (13) игрок в шахматы признает, что допустил промах, и выражает готовность принести извинения, но эта попытка отвергается соперником, которому извинения не нужны:

(13) *Еще звонок. «Если вы настаиваете на рокировке, то вам шах на С5 слоном». «Нет, что вы, — отвечаю. — Я готов извиниться». «Мне ваши извинения не нужны. Вы настаиваете на рокировке?»... [Николай Крыцук. Отступление // «Звезда», 2003]*

Анализ высказываний с маркером «не стоит извиняться» обнаруживает, что выраженное неприятие эмпатии может быть не вполне искренним: в примере (14) герой отвергает извинение, но при этом радуется тому, что у него просят прощения; в примере (15) наблюдается благожелательная мимическая реакция на извинение:

(14) *...Просто я тогда не подумавши наговорил лишнего. Простите великодушно. — Не стоит, не стоит извиняться, — перебил его Гиндин, видимо, впрочем, обрадованный, — что старое поминать? [И. Грекова. На испытаниях (1967)];*



Шкала значений маркеров эмпатийного/неэмпатийного поведения

(15) — Прости, святой отец, что посмел тебя потревожить!.. Старик улыбнулся, суровое иконописное лицо с глубоко посаженными ясными глазами разгладилось... — **Не стоит извиняться**, Транквишл, я могу продолжить занятия после [Николай Дежнев. Принцип неопределенности (2009)].

На другом полюсе прагматических оттенков неприятия извинений расположен сарказм, о чем свидетельствует следующий пример:

(16) — Должен извиниться перед вами, мадам Дюран: я узнал, что моя курица повредила ваши цветы! — **Не стоит извиняться**, мсье Дюпон, моя собака загрызла вашу курицу... — В таком случае всё прекрасно: ваша собака попала под мой автомобиль [Коллекция анекдотов: соседи (1970–2000)].

Семантика маркеров эмпатийного и неэмпатийного поведения

Рассмотренный материал позволяет предложить семантическую характеристику маркеров эмпатийного и неэмпатийного поведения.

Намеренное нарушение принципа эмпатии путем отказа от предоставляемой, причем важной для собеседника, информации выражается маркерами с семантикой безразличия. Она объединяет такие выражения, как *твои проблемы, слышать (ничего) не хочу, не морочь мне голову*.

Прямое указание на недостаточное проявление или непроявление эмпатии использует пропозицию ментального состояния (*ты не понимаешь*) или негативно-характеризующую пропозицию (*ты черствый, ты грубый*). В последнем случае речевое действие протекает в жанре обвинения.

Отказ от эмпатии конкретизируется в семантике отказа от утешений и извинений (*не нужно меня утешать, не стоит извиняться, мне извинения не нужны*). Отвергаются речевые действия, оформленные как эмпатийные по природе жанры.

Просьба проявить эмпатию включает в свое семантическое пространство прогноз о восприятии неприятной информации третьим лицом, собственно просьбу, направленную на собеседника, и содержание просьбы — отказаться от передачи негативной информации. Просьба осмысливается как эмпатийный жанр.

Проявление эмпатии включает маркеры с семантикой сопереживания, понимания, заинтересованности, прощения (*Вас смущает?, я тебя прощаю, Как ты там живешь?*).

Согласно семантической характеристике рассмотренных маркеров эмпатийного и неэмпатийного поведения, а также речевой среды, в которой они функционируют, предлагается схема (рис.).

Варианты эмпатийного/неэмпатийного поведения, сгруппированные по семантическому принципу, располагаются на шкале значений от эмпатийного «минимума» к эмпатийному «максимуму». Маркеры с семантикой безразличия в речевом материале функционируют как демонстративное нарушение принципа эмпатии и получают индекс -2. Маркеры с семантикой обвинения сдвигаются по шкале вправо (индекс -1), поскольку использующие их участники диалогов вынужденно нарушают эмпатийные нормы (реагируют на отсутствие эмпатии в их адрес). Высказывания, которые содержат маркеры с оценкой 0, в полном смысле нейтральны: попытка проявить эмпатию встречает отказ со стороны адресата, однако ни то ни другое не сопровождается или почти не сопровождается эмоциональным откликом. Маркеры просьбы находятся в положительной части, но на полюсе шкалы наделяются оценкой +1. В соответствующих высказываниях адресанты проявляют высокие эмпатийные компетенции, но их прагматические установки сфокусированы не на собеседнике (а это ядро эмпатийности), а на третьих лицах. Маркеры с максимальной оценкой +2 присутствуют в высказываниях, где прагматические устремления адресантов направлены исключительно на собеседника.

Заключение (Conclusion)

Анализ речевого поведения участников диалогов в аспекте коммуникативной категории эмпатии и ее влияния на эффективность коммуникации позволяет сделать следующие выводы.

Недостаточное проявление эмпатии в речи — как намеренное, так и случайное или вынужденное, — как правило, приводит к коммуникативной неудаче, поскольку адресат недополучает тот объем информации, который был запланирован отправителем сообщения. Намеренное пренебрежение принципом эмпатии связано с множеством прагматических обстоятельств общения, в частности со статусно-ролевыми отношениями партнеров по коммуникации, их личностными качествами, предубеждением одного из коммуникантов по отношению к другому. Вынужденное неэмпатийное поведение, согласно полученным данным, определяется как симметричная ответная реакция.

Проблема речевой эмпатийности/неэмпатийности пересекается с жанровыми характеристиками реплик в составе диалогов. Релевантными в данном случае оказываются этикетные жанры и в целом коммуникативная категория вежливости, а также ухудшающие отношения фатические речевые жанры. В случае недостаточного проявления эмпатии в свой адрес собеседники могут сигнализировать об этом, используя неэмпатийный жанр обвинения; расчет на проявление симпатии в свой адрес и адрес третьих лиц приводит к эмпатийному жанру просьбы.

Результативное использование маркеров при формировании корпуса высказываний, заданного категорией эмпатии, свидетельствует о присутствии нежесткой системности речевых единиц, обслуживающих данный аспект диалоговых коммуникаций. Справедливо утверждать, что системное использование проанализированных и подобных им речевых единиц может приводить к аналогичным прагматическим результатам. Из этого, в частности, следует возможность осознанного использования средств эмпатии с целью предотвращения коммуникативных неудач.

Библиографический список

1. Степанова О. М. Эмпатия как ключевой фактор успешной деловой переписки // Российский внешнеэкономический вестник. 2017. № 2. С. 119–124.
2. Кузнецова А. А. Иллокутивные типы вербального проявления эмпатии (на материале французского языка) // Вестн. Башкир. ун-та. 2010. Т. 15, № 2. С. 360–363.
3. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений. 4-е изд. М. : Азбуковник, 1997. 944 с.
4. Евгеньева А. П. Словарь русского языка : в 4 т. 4-е изд., стер. М. : Русский язык, 1999.
5. Большой психологический словарь / под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. 672 с.
6. Большой толковый словарь русского языка / гл. ред. С. А. Кузнецов // Грамота.ру : [сайт]. URL: <https://gramota.ru/biblioteka/slovari/bolshoj-tolkoviy-slovar#> (дата обращения: 11.09.2023).
7. Ермакова О. П., Земская Е. А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога) // Русский язык в его функционировании: коммуникативно-прагматический аспект : сб. ст. М. : Наука, 1993. С. 30–65.
8. Кузнецова А. А. Лингвистический аспект эмпатии // Вестн. Челяб. гос. ун-та. 2010. № 13 (194). С. 80–82.
9. Шалюхина А. В. Комплимент и похвала как проявления эмпатии в испанском языке // Вестн. Рос. ун-та дружбы народов. Сер. : Русский и иностранные языки и методика их преподавания. 2017. Т. 15, № 1. С. 91–102. DOI: 10.22363/2313-2264-2017-15-1-91-102
10. Азнабаева Л. А., Анищенко А. А. Междометия как средство выражения эмпатии (на материале французского языка) // Вестн. Волгогр. гос. ун-та. Сер. 2 : Языкознание. 2015. № 2 (26). С. 63–68. DOI: 10.15688/jvolsu2.2015.2.8
11. Таценко Н. В., Гришко В. С. Лексико-стилистические аспекты эмпатии в англоязычном политическом дискурсе // Lingua Mobilis. 2014. № 3 (49). С. 111–121.
12. Грайс Г. П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. М. : Прогресс, 1985. Вып. 16. С. 217–237.
13. Лаврентьева Е. В. Речевые жанры обвинения и оправдания в диалогическом единстве : дис. ... канд. филол. наук. Новосибирск, 2006. 261 с.
14. Дехган Х. М. Речевой жанр «Просьба» в современной русской коммуникации : дис. ... канд. филол. наук. М., 2015. 213 с.