

Интенциональная организация дискурса повседневного общения между незнакомыми людьми¹

И.А. Зачесова, Т.А. Гребенщикова, Т.А. Кубрак

Повседневное общение между незнакомыми людьми, при котором собеседники выступают как в официальном, так и неофициальном статусе необычайно разнообразно. Оно реализуется в письменной и устной форме, сопрягается с разными видами коммуникации (непосредственной и опосредованной, межличностной и групповой, вербальной и невербальной и др.), представлено разнообразными видами повседневных практик (покупка, поездка, посещение театра, визит к врачу, решение проблем в государственных и коммерческих учреждениях, участие в митинге, шествии, народном гулянии и т.п.). Неслучайно на изучении повседневного дискурса сосредоточены исследования таких крупных направлений, как конверсативный анализ (Н. Sacks, E. Schegloff, G. Jefferson, M. Goodwin, J. Heritage и др.) и коллоквиалистика – исследования разговорной речи (Е.А. Земская, О.А. Лаптева, М.В. Китайгородская, Н.Н. Розанова и др.). Исследуются стратегии и тактики речевого поведения (Н.Д. Арутюнова, И.Н. Борисова, О.С. Иссерс, Т.Г. Винокур и др.), механизмы речевого взаимодействия партнеров коммуникации (Г.М. Андреева, И.А. Стернин, Б.Е. Чернявская, Е.Л. Доценко, Г.А. Ковалев и др.), речевые жанры (А. Вежбицка, В.В. Дементьев, Т.В. Матвеева, К.Ф. Седов, М.Ю. Федосюк, Т.В. Шмелева и др.), сфера конфликтной коммуникации (И.Н. Горелов, Ю.М. Орлов, К.Ф. Седов, Ю.В. Щербинина, П. Браун, Л. Кастлер, А.Я. Анцупов, Б.Н. Хасан и др.) и мн. др.

Выделение и изучение интенциональной организации дискурса повседневного общения незнакомых людей открывает новую и очень интересную грань в области исследований, связанных с анализом

¹ Работа выполнена при финансовой поддержке РГНФ, грант № 15-06-10507а

коммуникативных процессов (Журавлев, Павлова, 2007).

В отличие от институциональных дискурсов, в рамках которых условия общения часто оговариваются специально в различных предписаниях, законах, инструкциях, руководствах), повседневное общение характеризуется принципиальной открытостью границ, установкой его участников на возможность не следовать никаким институциональным правилам и нормам. Если в рамках институциональных дискурсов участники общения вступают в коммуникацию согласно правилам дискурсивной регламентации, то в повседневном общении его инициация осуществляется на основании «доброй воли» коммуникантов. Отсутствие прямой ориентации на общественные институты определяет особенности организации дискурса повседневности, которая формируется в конкретной коммуникативной ситуации. Локальность целей повседневных дискурсов является ведущим отличительным признаком, определяющим их вариативность в социальном пространстве повседневного общения. Повседневный дискурс характеризует относительно свободная смена коммуникативных ролей собеседников. Если в рамках институциональных дискурсов статусное общение предлагает его участникам фиксированную схему коммуникативных ролей, то в повседневном общении ролевая структура формируется на уровне каждой конкретной ситуации общения (Макаров, 2003).

Повседневный дискурс отличается максимальной свободой выбора языковых средств (Макаров, 2003). Речевая среда повседневности допускает как обиходно-разговорный стиль литературного языка, так и диалектную речь, городское просторечие, социальные и профессиональные жаргоны. Обычные условия формирования повседневного дискурса это - неофициальность и непринужденность общения, непосредственное участие говорящих в разговоре, неподготовленность речи, ее автоматизм, преобладающая устная форма общения, и при этом обычно диалогическая. (Голуб, 2010).

В совокупности перечисленные особенности повседневной

коммуникации определяют специфику организации повседневного дискурса.

В настоящем исследовании в фокусе внимания находились образцы повседневных диалогов между незнакомыми людьми в разных социально-коммуникативных ситуациях.

В городском пространстве субъект находится в окружении незнакомцев, которые могут быть «потенциальными друзьями» (Китайгородская, Розанова, 2010), хотя нельзя не отметить, что часто в общении незнакомых на улице можно наблюдать черты агрессивного, конфликтного поведения. Диалоги записывались в местах общения незнакомых людей (городские улицы, остановки транспорта, городской и пригородный наземный транспорт, государственные и коммерческие учреждения). При записи диалогов не учитывались пол, возраст и статус коммуникантов. Рассматривались две ситуации взаимодействия незнакомых собеседников в городской среде. В первой ситуации собеседники находятся в пределах одного пространства в одинаковых ролях в неофициальном статусе (прохожие, попутчики, ожидающие очереди и т.п.). Во второй ситуации – в официальном статусе при формальном общении (покупатель – продавец, менеджер или индивидуальный предприниматель – клиент в коммерческой организации; менеджер – клиент в государственном учреждении и т.п.).

Было записано 20 образцов дискурса (от 2 до 180 реплик), по 10 в каждой ситуации формального/неформального повседневного общения.

Для выявления интенционального своеобразия речи в разных коммуникативных условиях использовался метод интент-анализа. Так, было показано, что в условиях непосредственного взаимодействия интенциональное состояние говорящих определяет направленность разговора на себя, на партнера или на текущую коммуникацию (Павлова, 2003 б; Ушакова и др., 2000). Наряду с интенциями, возникающими по ходу взаимодействия, движение разговора определяют более общие усилия собеседников, формирующиеся в связи с практической (профессиональной)

деятельностью коммуникантов. Собеседники улавливают интенциональный подтекст, что служит важной предпосылкой координации совершаемых действий и развития разговора (Павлова, 2005; Зачесова, 2002, 2007; Гребенщикова, Зачесова, 2011; Гребенщикова, 2012). Одни из первых работ, выполненных в рамках подхода, относятся к изучению тонкой организации взаимодействия в диалоге (Павлова, 2000 а, 2000 б, 2003 а, 2005). Выделяется два взаимосвязанных плана диалога: проблемный (отражающий собственно содержание общения, обмен информацией и концептуализацию полученных сведений) и план, связанный с регуляцией отношений коммуникантов (принятие/непринятие сказанного, вовлечение в диалог, выражение заинтересованности и др.). Развиваемый в этих работах подход интен-анализа к изучению вербальной коммуникации учитывает установки коммуникантов, связь особенностей взаимодействия с коммуникативным контекстом.

Позднее в рамках интен-анализа был осуществлен ряд исследований, освещающих вопрос психологических оснований институциональных (политического, научного, педагогического) и диалогических (телевизионного, семейного) видов дискурса (Дискурс в современном мире, 2011; Павлова и др. 2005; Воронин, Горюнова, 2007). Было показано, что интенциональное своеобразие политических выступлений составляют иерархически организованные интенциональные направленности: анализ окружающей действительности образует нижний уровень организации, критика оппонента и апологизация своей позиции – второй, и, наконец, верхний уровень, подчиняющий себе остальные, занимает направленность на адресата (аудиторию) и оказание на него воздействия (Павлова, 2000; Латынов, 2013; Латынов, 1995).

Исследования в области педагогического дискурса выявили интенции, ориентированные не только на сам педагогический процесс, но и на развитие отношений учителя и ученика: с одной стороны, уточнить, указать

цель стимулировать к действию, а с другой – поддержать диалог, похвалить, успокоить, передать инициативу (Дискурс в современном мире, 2011).

Исследования Кубрак Т.А. дополнили представления о психологическом содержании дискурса (Кубрак, 2007, 2009). Было показано, что в научном и психотерапевтическом дискурсе комплексная интенция самопрезентации включает направленность говорящего на себя (самохарактеризация) и на другого/аудиторию (воздействие). Кроме того, было показано, что выраженность самопрезентации тем сильнее, чем больше она совпадает с целями дискурса.

Исследования интенциональной структуры повседневного бытового диалога (Зачесова, 2002; Зачесова, Гребенщикова, 2007; Гребенщикова, Зачесова, 2012; Гребенщикова, Зачесова, 2014) позволили определить, что в непринужденных разговорах в домашней обстановке интенциональная направленность отвечает двум основным линиям взаимодействия. С одной стороны, это решение определенных проблем, а с другой – налаживание и поддержание межличностных отношений.

Настоящее исследование было нацелено на изучение организации и функционирования повседневного дискурса между незнакомыми людьми. Развитие исследований в означенном направлении ставит следующие задачи:

1. Охарактеризовать интенциональный состав диалоговых форм дискурса между незнакомыми людьми, выделить ведущие интенциональные направленности собеседников (ВИН) и частные интенции в их составе.
2. Сопоставить выраженность ведущих интенциональных направленностей и частных интенций диалоговых форм дискурса между незнакомыми людьми в разных социально-коммуникативных контекстах (неофициальный и официальный статус).
3. Охарактеризовать типичные для диалоговых форм дискурса повседневного общения сочетания ВИН и характер реализуемого в их последовательности взаимодействия коммуникантов.

Диалоги, записанные в условиях повседневного общения, расшифровывались, все озвученные имена изменялись для соблюдения анонимности. Транскрипты записывались с учетом особенностей устной речи, интонационных выделений, пауз, хезитаций и пр². Интенции субъектов общения, проявляющиеся в их высказываниях, квалифицировались группой экспертов на основе согласования оценок. С целью выявления ведущих интенциональных направленностей (ВИН) коммуникантов и частных интенций в их составе в диалогах, записанных разных ситуациях общения проводился интент-анализ (Ушакова и др., 2000; Павлова ,2003 а).

Результаты

Результаты интент-анализа группы диалогов, записанных в ситуации неофициального общения, представлены в таблице 1.

Таблица 1. Ведущие интенциональные направленности диалогов между незнакомыми людьми в неофициальном статусе

Ведущие интенциональные направленности	Интенции
«Проблемное» взаимодействие	
Выяснить информацию/ побудить к диалогу	Поинтересоваться (<i>«Здравствуйте! Как дорожка?»</i>); уточнить (<i>«Автобус на Москву давно ушел?»</i>)
Поддержать диалог/предоставить информацию	Дать совет (<i>«Голову назад не запрокидывать/ это очень вредно для шеи»</i>), сообщить (<i>«Минут пятнадцать»</i>), информировать (<i>«На третий этаж поднимитесь / там будет»</i>), предложить (<i>«Я вам могу так сказать / не придется в очереди стоять»</i>)
Обозначить свое намерение	Попросить (<i>«Извините / можно я вперед»</i>), привлечь внимание (<i>«Простите!»</i>), сообщить (<i>«Я / у двери / до открытия была первая / Так что пропустите»</i>)

² Диалоги были записаны Голубушиной К.К.

Защитить свою позицию (самоохранительные интенции)	Оправдаться, пояснить («вдруг вы не поняли/ Я и поясняю»), осуществить самопрезентацию («Но я же интеллигентный человек»)
«Отношенческое» взаимодействие	
Побудить к диалогу/обсуждению	Привлечь внимание («А скажите/ пожалуйста»), «А можно вопрос?»), поинтересоваться («БэЭрЦэ? Это Ярославль же?»), выразить мнение, поделиться мнением («Заблудился что ли / Непонятно что он здесь делает»)
Поддержать общение	Продемонстрировать понимание собеседника («Да», «Точно!», «Я так и подумала»), выразить мнение («Да / Как тесен мир/»)
Поддержать партнера по коммуникации	Выразить сочувствие/участие («Бывает...»)
Проявить вежливость (этикетные формы)	Принести извинения - принять извинения («Простите, я случайно» - «Ничего»), приветствовать («Здравствуйте!», «Добрый день»)
Защитить свою позицию (самоохранительные интенции)	Оправдаться («Я же не знаю / куда вы пойдете»), осуществить самопрезентацию («Я же интеллигентный человек»)
Выступить против партнера	Осудить («Зачем это вы бутылку сейчас бросили?»), обвинить («Понаехали тут всякие!»), упрекнуть или выразить недовольство («Вы мешаете!»), выразить возмущение/обиду («Неужели вы думаете / мне нужны ваши данные?»)
Изменить мнение	Выразить мнение («Все бабы одинаковые»), выразить сомнение («Тоже всё относительно», «Не знаю»), возразить («Нет / конечно»), критиковать позицию партнера («Почему вы решили / что я хочу скандалить»), осуществить самопрезентацию, дать совет («Ищи женщину, что б постарше тебя была»)

В повседневных диалогах между собеседниками в неформальном статусе было выделено 11 ведущих интенциональных направленностей коммуникантов (ВИН). Для «проблемного» взаимодействия характерны следующие ведущие интенциональные направленности: «выяснить информацию/побудить к диалогу» (29%), «поддержать диалог/ предоставить информацию» (27%), «защитить себя/свою позицию» (24%), «обозначить своё намерение» (20%).

Область проблемной коммуникации в диалогах между собеседниками в неофициальном статусе (в спонтанной коммуникации) очерчивается выяснением информации и стремлением отстоять свои интересы. Интенции носят конкретно-проблемный характер: поинтересоваться (*«Здравствуйте / Где здесь ближе всего / дежурная аптека?//»*); уточнить (*«Четырёхсотого давно не было?»*). Диалоги информационного типа оказались наиболее короткими (2-4 коммуникативных хода), они образуются вокруг интенциональной пары «запросить информацию – предоставить информацию» (*«Девушка / скажите / а к «Заре» в какую сторону //- Вам нужно вниз и налево //- Спасибо»*). Здесь иницирующие коммуникативные ходы содержат выполняющую двойную функцию ВИН побудить к диалогу/выяснить информацию.

В исследуемом материале нами не было выделено попыток прямого побуждения к действию в виде инструктивных диалогов, столь распространенного, например, в повседневном диалоге близких людей (в семейном дискурсе). Их место занимают просьбы, подкрепленные этикетными выражениями. Однако встреченные просьбы по своей форме часто не подразумевают вариантов отказа, приближаясь к указаниям (*«Пожалуйста / передайте»* - в транспорте, *«Пропустите / пожалуйста»* - в очереди). Коммуниканты в коротких просьбах-указаниях сообщают о своих намерениях, поясняют свои действия (*«Мужчина / вы последний / я за вами», «Извините / мне сейчас расплачиваться» - «Проходите»*). Интенции «проявить вежливость», «привлечь внимание», «сообщить о намерениях»

составляют ВИН «побудить к действию», не ориентированы на вовлечение другого в контакт и часто не встречают вербального ответа или получают формальный ответ.

Интенция «спросить» в составе ВИН «получить информацию» встречается и в кооперативных диалогах – незнакомые собеседники быстро откликаются и с готовностью делятся нужной информацией: *«А вы мне не подскажите / какие мне лучше упражнения делать / для спины / - Самое главное / голову назад не запрокидывать / это очень вредно для шеи».*

Нередко коммуниканты, когда им нужно выяснить информацию, опираются на опыт общения, психологические стереотипы, предыстории, знания о статусно-ролевых отношениях и т.п. Например, если прохожему необходимо узнать, где находится Пенсионный фонд, то он обращается к пожилому человеку, если же интересуется расположением корпуса университета – то предпочтение отдаётся молодому человеку.

В составе ВИН «поддержать диалог/предоставить информацию» наиболее выражены интенции «дать совет» (*«Сумки в двух руках нужно носить / для равновесия / грыжа не будет вылезать//»*), «сообщить» (*«Вон / только ушёл//»*), *«Здесь все магазины рядом / все близко//»*), «информировать» (*«Слева двухэтажное здание / на первом этаже / справа от входа сидит девушка / там есть ксерокс//»*), «предложить» (*«Давайте я заполню свой бланк / потом вам помогу // Подождите пару минут!//»*).

ВИН «обозначить свое намерение» содержит интенции «попросить» (*«Подвиньтесь / я сяду!»* - в автобусе; *«Слышь / братан / на следующей останови!//»*; *«Девушка / возьмите / Передайте!//»* - в маршрутном такси), «привлечь внимание» (*«Простите!»*; *«Будьте добры / скажите пожалуйста!»*), «сообщить» (*«Я отходила к соседнему прилавку / мужчину предупредила //; «Перекупили магазин / опять ремонтируют//»*).

ВИН «защитить свою позицию» составляют самоохранительные интенции: «оправдаться» (*«Я тоже педагог / и тоже с высшим образованием//»*), «пояснить» (*«Нет пока / водить умею//»*; *«Не-а / я умею*

только пуговицу пришить//»), осуществить самопрезентацию («А я / девушка капризная!//»).

Рассмотрим проблемный диалог смешанного типа, который, начинается с развернутой просьбы – побуждения к действию, но заканчивается в «диссонансом», дисгармоническом ключе:

Диалог 1 (у банкомата).

А: Пожалуйста / не могли бы вы отойти подальше / буквально два шага// (попросить)

Б: [отходит] Неужели вы думаете / мне нужны ваши данные// (выразить возмущение / обиду)

А: Нет / конечно // Мне так удобнее // (возразить; пояснить)

Б: И как вы / интересно / в метро ездите?// (упрекнуть; защитить свою позицию)

Диалог инициирован А. с целью защиты своего личного пространства, что выражается частной интенцией «попросить». Собеседник Б. хоть и выполняет требуемое, но при этом занимает оборонительную позицию, воспринимая просьбу как обвинение. Диалог приобретает черты конфликтности: защита Б. повторяется с интенцией «упрекнуть», в коммуникативном ходе содержится также и аргументация - ссылка на общность социального пространства («как в метро»). Здесь и А, и Б. нацелены не на изменения мнения собеседника, а на защиту собственного интереса, но если А придерживается сдержанной, рациональной тактики («просить»-«возразить» - «пояснить»), и не реагирует на последнее замечание, то Б подчеркнуто эмоционален («выразить обиду» - «упрекнуть»).

Иная картина складывается в ситуации совместного времяпрепровождения, когда на первый план взаимодействия выходит фатическая линия общения. Основная канва фатических диалогов, записанных между участниками во время ожидания (очереди в различных организациях, своей остановки в транспорте) – обмен мнениями и представление себя в определенном свете.

В состав ВИН «побудить к диалогу/обсуждению» входят интенции – «привлечь внимание» («*Какие ребята молодцы!//*»), «поинтересоваться» («*Я*

смотрю / это у вас парик такой хороший?//»), «выразить мнение, поделиться мнением» («Заблудился что ли / Непонятно что он здесь делает//»).

ВИН «поддержать общение» включает в себя интенции «продемонстрировать понимание собеседника» («Да / точно!», «Я так и подумал»), «выразить мнение» («Конечно / ей всё равно//»; «Надо попробовать ЭКО / эффективный метод//»; «Какое платье восхитительное!»).

Поддержание коммуникативного контакта с незнакомцем, обусловленное желанием субъекта сообщить другому свое мнение, проявить эмоции – неотъемлемая часть повседневного общения в российской коммуникативной культуре. Искренность, эмоциональность, общительность, открытость, прямота являются «этнокультурными концепциями» общения россиян (Дементьев, 2013). В связи с этим при изучении повседневного дискурса – диалоговой его формы – при взаимодействии незнакомых коммуникантов мы выделяем ВИН «поддержать общение» (но не отношения).

Этикетные формы ВИН «проявить вежливость» включают в себя две интенции «принести извинения - принять извинения» («Извините / как я не ловко//» - «Не страшно//»), приветствовать («Здравствуйте!//», «Добрый день//»).

Для ВИН «защитить свою позицию» (самоохранительные интенции) характерны интенции «оправдаться» («Я откуда знаю / что вы будете делать») и «осуществить самопрезентацию» («Вы так похожи на мою дочь!//»).

ВИН «изменить мнение» проявляет столкновение интересов коммуникантов. Наибольший вес здесь составляют интенции «выразить мнение» («Все вы одним миром мазаны//»; «Совсем народ озверел // Куда катимся?//»), «выразить сомнение» (Всё может быть», «Не знаю»), «возразить» («Нет/ так нельзя»), «критиковать» («Постриглась бы налысо / что ли//»; «Если у вас проблемы / не надо на других срывать своё зло!//»),

«осуществить самопрезентацию», «дать совет» (*«Ищи женщину, что б постарше тебя была»*).

ВИН «выступить против партнера» проявляется в диалоге реже, нежели ВИН «изменить мнение». Однако имеет резко выраженный негативный оттенок. Здесь чаще всего встречаются интенции «осудить» (*«Совсем девки обнаглели//Становятся на мужиков похожи//»*), «обвинить» (*«Понаехали тут всякие!//»*), «упрекнуть/ выразить недовольство» (*«Ну / что это такое?// Рук что ль нет?// Трудно передать?//»*).

Следует отметить, что «проблемный» и «отношенческий» планы в большинстве исследуемых диалогов тесно переплетены. Переход к изменению модели ситуации адресата связан с коммуникативными ходами, направленными на передачу своих эмоций и отношения – с целью вызвать определенный отклик (*«Всю кровь из меня выпила. Стерва!»*, *«Какие ребята молодцы!»*). С желанием убедить собеседника связаны попытки трансляции своего опыта в самых разных областях жизни (*«Дэу-узбечка / нормальная машинка! Я на нее не жалуясь»*, *«На десять лет [жена старше]// Та, которая постарше, лучше молодой в десять раз//»*, *«Им нельзя здесь летать/ я по МЖК знаю//Сколько жалоб писали!»*). Некоторые интенции, связанные с выражением мнения, близки сентенциям (*«А вот ты попробуй с теперешней молодой женой проживи без работы// Ты без работы, она без работы // Я посмотрю потом на вас»*).

Проявление игнорирования, умаления, неприятия человека в какой-то мере объясняется этикетными ограничениями на контакт с незнакомыми людьми. Кроме того, обращает на себя внимание разное ролевое поведение незнакомых адресата и адресанта, возможность проявления коммуникативного неравенства. Адресант общения в русской коммуникативной культуре нередко более активен, чем адресат. Ему приписывается регулятивность и допустимость вмешательства в личную сферу адресата. По мнению И.А. Стернина (Стернин, 2001) в традиции русского общения предупреждать незнакомых о неприятностях, о непорядке в

одежде, о возможных материальных потерях; принято указывать, где лучше встать, куда лучше сесть в транспорте, куда поставить сумки и т.д. А со стороны адресата, как показывает материал нашего исследования, часто наблюдается коммуникативная пассивность, нежелание продолжать коммуникацию. Даже предложение помощи может вызывать протест.

Приведём пример такого диалога.

Диалог 2 (Ситуация: холодный, осенний вечер. Участники: девушка лет 25, пьяный мужчина неопределённого возраста (лежит близ проезжей части дороги)

Д. Мужчина/вставайте[пытается поднять мужчину]// Вставайте, холодно//С вами всё в порядке? Да вставайте же! Я сейчас скорую вызову!

М. Не надо! О-отстань!

Д. Вставайте! Вы простудитесь!

М. А тебе чё надо? Хошь[хочешь] денег?

Д. Мне не надо денег//Мне надо/чтоб вы встали//

М. Зачем? Чё те надо? Чё/серьёзно/деньги нужны?

Д. Поздно уже//Вы простудитесь или замёрзнете насмерть!

М. Н-не замерзну! Те [тебе] какое дело?

Данный пример показывает, что участие незнакомого человека воспринимается негативно, расценивается как неискреннее, корыстное.

Вторая группа проанализированных диалогов относится к сфере официального повседневного общения (собеседники в ролях «менеджер – клиент», «посредник - покупатель»). Результаты интен-анализа показали, что в ситуации формального общения между незнакомыми людьми, ведущие интенциональные направленности различаются у представителей разных социальных ролей. Взаимодействие подчинено конкретным выгодам обоих коммуникантов – стремлению удержать, привлечь клиента, соблюсти экономическую выгоду и защитить интересы организации, с одной стороны, и, получить услугу (продукт), возместить ущерб, и аналогично, соблюсти свои интересы - с другой.

Побуждение к диалогу/контакту не является специальной задачей в ситуации формального взаимодействия: представитель организации готов к

контакту и отвечает на вопросы. Цель коммуникации известна заранее, она связана с оказанием услуг, хотя и задается параметрами ситуации (принятие претензии, предложение услуг, отказ от услуг).

В ситуации формального общения для «клиента» характерны следующие ведущие интенциональные направленности: ВИН «выразить претензию», ВИН «изменить мнение», ВИН «поддержать диалог/скоординировать действия».

ВИН «выразить претензию» представлена частными интенциями «выразить недовольство» («У вас всегда так/ виноват клиент!//», «Тоже мне/ взяли манеру набрасываться на покупателя!//»), «пожаловаться» («Да // Понимаете / если б он разговаривал со мной не в таком тоне / а немного по-другому//»).

ВИН «изменить мнение» представлена частными интенциями «критиковать» («Как вы считаете / приезжает к вам хендай // Вашим клиентам очень приятно такое обращение ваших сотрудников?»), «аргументировать» («У меня машинка у вас обслуживается // У меня уже закончилась гарантия//»), «возразить» («Но 15.00 и 15.50 это не одно и то же//»), «сообщить» («Я уже второй раз сдаю этот анализ//»), «выразить иронию» («Ты где здесь видишь молодого человека?»).

ВИН «поддержать диалог / скоординировать действия» включает интенции «пояснить» («Завтра я работаю до девяти часов//»), «выразить согласие» («Я/ не против/ отлично//»; «Ради Бога/ давайте!//»), «сообщить» («Я могу вам дать телефон / с которого звонили//»).

Обращение с претензией является основным контекстом взаимодействия, при котором «нападающей» стороной является клиент, заинтересованный в решении возникшей проблемы в свою пользу. Рассмотрим две ситуации, в государственном и коммерческом учреждении.

Направленность представленного ниже диалога содержится в иницирующей интенции «выразить недовольство», которая повторяется в большинстве коммуникативных ходов коммуниканта К.

Диалог 3 (в поликлинике)

К.: *Что / не работает?// Понаставили этих железяк! // А завтра телефон отключат / и что тогда? // У вас что / и телефон не работает?*

А.: *У нас телефон работает / но запись на приём к врачу только через терминал.*

К.: *Что же теперь человек должен помирать что ли? // Тогда привезите грузовик / соберите все эти железки и телефоны и вывезите их на свалку.*

А.: *Зачем же на свалку? // Они работают.*

К.: *Как это работают / если они сейчас не работают?*

А.: *Я Вам предлагаю другой вариант - записаться через Интернет.*

К.: *Так это что выходит? // Интернет сломался / и булочная хлеб не будет печь / да? // Нет / ну зачем это делать? // Раньше не было Интернета / раньше сидела тётя Поля и выписывала накладную / и товары возили по магазинам.*

А.: *Хотели сделать как лучше / чтобы удобно было людям.*

К.: *Лучше! // А если вот это вот всё пойдёт наоборот / то и ракеты сами полетят / И что тогда будет?*

А.: *Ну-у-у!*

К.: *Ну / что ну?*

А.: *Бывает!*

К.: *Бывает // Безобразие!*

При воздействии коммуниканта К. на первом месте стоит попытка изменить ситуацию - решить сложившуюся проблему, предъявить претензию. Изменение мнения или модели ситуации коммуниканта А. как представителя государственной организации является второстепенной задачей. Тем не менее, претензия К. подкрепляются аргументацией, доказыванием своего права на недовольство - апелляцией к долгу («*Что же теперь человек должен помирать что ли*»), указанием на логические ошибки («*Как это работают, если они сейчас не работают?*»), доведением ситуации до абсурда («*А если вот это вот всё пойдёт наоборот, то и ракеты сами полетят*»). Указание-инструкция в действительности не несет в себе функции побуждения партнера к какому-либо конкретному действию («*Тогда привезите грузовик, соберите все эти железки и телефоны и вывезите их на свалку*»), но выражает критику, подчеркивает бесполезность нововведений и беспомощность организации в оказании услуг. Многократно повторяемая интенция «выразить

недовольство» в данном диалоге составляет ВИН (ведущую интенциональную направленность) выразить свое состояние. Попытки привлечь к ответственности представителя учреждения безуспешны, при этом сопротивление последнего пассивно («Ну-у-у»), его возражения не убеждают посетителя (А: *Зачем же на свалку? Они работают.- К.: Как это работают, если они сейчас не работают.*) Хотя заметно стремление А. защитить интересы организации («*Хотели сделать как лучше / чтобы удобно было людям*», «*Бывает!*»), но желание помочь клиенту или поддержать его не выражено. Так, например, предложение «*записаться через интернет*» не соответствует запросу посетителя, лично пришедшего за медицинской помощью.

В схожей ситуации – предъявления претензии – в диалоге между субъектами в негосударственной организации ВИН клиента «выразить претензию» (недовольство) перемежается с ВИН привлечь к решению проблемы (побудить к действию) (диалог 4).

Диалог 4 (в коммерческом автосалоне)

К: *Кто мне может сказать?//*

М: *Я / менеджер // Я вас слушаю.*

К: *Так/ значит-значит я к вам// Ну, во-первых, о самом насущном//*

К: *Я сейчас к вам подъехала/ и перед входом не было мест// Было здесь/ рядышком/ между вашими машинами//*

М: *Так//*

К: *Вы сами понимаете/ что идёт дождик// Вот//*

М: *Ага//*

К: *Ваш техник/ а-а-а / Сергей Денисович // Понимаете/ если б он разговаривал со мной не в таком тоне/ а немного по-другому//Но информация, которую он сообщает!//*

М: *Да/ вы мне расскажите поподробнее!//*

К: *[удивлённо] Я вам должна рассказывать подробно//*

М: *Нет/ вы мне просто расскажите/ что вам не понравилось//*

К: *Он/ знает? /Я счас вам покажу// Вот так вот стучит по стеклу//Орёт: «Отъезжайте отсюда!»*

М: *[кивает головой]Ага/ Понятно//*

К: Я говорю: «Нет места!» Здесь навалом места!»// Как вы считаете/ приезжает к вам хендай// Вашим клиентам очень приятно такое обращение ваших сотрудников?//

М: Ну/ конечно нет// Согласен/ согласен//

К: Значит/ это первая ситуация сегодня // Вторая ситуация сегодня// [помолчав]Я уже с вами общаюсь три дня // У нас с вами не складываются отношения/ почему-то//

М: Угу//

К: Не знаю. Видимо/ вы не хотите складывать// Может у вас там какие-то свои трудности?// У меня машинка у вас обслуживается// У меня уже закончилась гарантия//

М: Угу//

К: Может быть вы слышали/ потому что я разговаривала с вашим оператором/ и потом разговаривала а-а-а [задумалась] Я не помню/ сейчас вам не скажу// Сегодня от вас должен был приехать техник/ э-э-э в пятнадцать ноль-ноль//

М: Так/ Ваш адрес//

К: Корпус восемнадцать одиннадцать// Чтобы завести мою машину/ и мы должны были привезти её сюда//Мне в понедельник уезжать/ а я не могу с вами договориться о машине// Кроме того: периодически сталкиваюсь с каким-то хамством на территории вашего салона//

М: Я понял// Машина сейчас здесь у вас?//

К: Нет/ машина у дома//

М: Сейчас наша задача какая?// Завести автомобиль// Правильно я понимаю?//

К: Значит/ ваша задача [задумалась]/ э-э-э/ хочу увидеть этого мальчика и услышать от него, что он так общаться не будет впредь с клиентами салона// Второе// Урегулирование вопроса доставки моего автомобиля сюда к вам/ потому что я в понедельник уезжаю//

М: Угу// Если автомобиль завести// То есть/ ну есть пусковые устройства, и довести вы сможете самостоятельно?//

К: Ради Бога/ давайте!!!

М: То есть/ если мы сейчас отправим к вам соответственно к вам ну человека с пусковым устройством / автомобиль заведётся// Вы приедете сюда/ в наш сервисный центр/ и соответственно пойдёт какой-то момент по...

К: [перебивая] - Я не против// Я для этого и приехала//

М: Отлично//

В представленном диалоге интенции клиента К. «пояснить», «сообщить», «пожаловаться», «выразить недовольство» (на сотрудника организации) встречают конструктивные реакции «уточнить», «запросить информацию», «обозначить проблему», «предложить решение» и нейтральные – «обозначить понимание партнера» («Угу», «Так. Понятно»), запросить информацию. В

ситуации взаимодействия коммуникант К. озвучивает две задачи – получить извинения от сотрудника и получить услугу, а коммуникант М. – с одной стороны, принимает недовольство клиента и «рассеивает» его (*«расскажите поподробнее»*), а с другой, предлагает конкретный компромиссный вариант разрешения ситуации, снижая ее конфликтность. При этом неизбежным оказывается «побочный эффект» пассивного обсуждения проблемы: сам диалог «затягивается», клиент в десятках реплик выражает недовольство – менеджер переспрашивает и переходит к конструктивным предложениям только в самом конце взаимодействия.

Взаимодействие в обоих рассмотренных случаях для клиентов построены на выражении недовольства (ВИН «выразить претензию») и попытки привлечь организацию к решению проблемы, получить услугу (ВИН «выразить претензию»). Для коммерческой организации поддержание положительного образа (интенция: осуществить самопрезентацию, оправдаться, аргументировать) и нейтральные интенции из ВИН поддержать диалог (уточнить, пояснить, информировать) в целом направлены на привлечение и удержание клиента (соответствующая ВИН). ВИН «изменить мнение» содержит интенции «убедить», «оправдаться», «пояснить», «информировать», однако они содержатся в единичных ходах, не представляют собой связанной линии аргументации. В аналогичном случае в государственном учреждении представитель сопротивляется воздействию, реализуя ВИН поддержать позитивный образ организации, которая при этом не подкрепляется ВИН удержать клиента – напротив, недовольство последнего усиливается, встречая интенции администратора «возразить» и «оправдаться».

Иначе выглядит взаимодействие между клиентом и представителем организации в ситуации, когда намерения последнего направлены на удержание клиента (диалог 5).

Диалог 5 (в коммерческом банке после начала событий на Украине)

М: Здравствуйте!!! Я вас слушаю//
 К: Я хочу закрыть счёт// (подаёт паспорт)
 М: (находит информацию в компьютере) У вас же срочный вклад! // Срок заканчивается в июне//
 К: Я знаю//
 М: Понимаете/ согласно договора/ вы существенно потеряете проценты по вкладу//
 К: Ну/ что поделаешь!!! (разводит руками)
 М: Извините/ что-то непредвиденное случилось?//
 К: Сами знаете/ телевизор поди смотрите//
 М: Украину имеете в виду?//
 К: А то!!! Упадёт рубль/ ещё больше денег потеряю//
 М: Наш банк находится в списке номер один/ счета застрахованы государством//
 К: Я же не собираюсь держать деньги дома// Куплю валюту//
 М: А вы не собираетесь жить в России?//
 К: Как это?// Я буду тут жить//
 М: Но здесь же рублёвая зона// Сейчас вы потеряете при закрытии счёта/ потом на покупке валюты/ и опять/ меняя валюту на рубли//
 К: И что мне делать?//
 М: Оставьте всё как есть!!! Это надёжнее//
 К: Пойду/ посоветуюсь с бабкой// Может/ впрямь зря суедемся?//

В представленном диалоге ведущая направленность менеджера удержать клиента через убеждение («счета застрахованы», «здесь же рублёвая зона») достигает желаемого результата – посетитель остался клиентом банка, изменив своё первоначальное решение («Может/ впрямь зря суедемся?//»).

В представленной ниже таблице 2 обобщены результаты интент-анализа, касающегося групп диалогов между собеседниками в формальном статусе.

Таблица 2. Ведущие интенциональные направленности коммуникантов в повседневных диалогах между собеседниками в формальном статусе

Организация		Клиент	
ВИН	Частные интенции	ВИН	Частные интенции

Поддержать диалог	Уточнить («Вы мне просто расскажите / что вам не понравилось», «Значит / вы его меняете / Да?»); информировать («Я менеджер / я Вас слушаю», «Вчера Ваш заказ был оформлен»); запросить информацию («Так/ Ваш адрес?», «Кто Ваш менеджер?»); обозначить «слушание» («Ага», «Так», «Да»)	Выразить претензию	Предъявить претензию («Сколько я должна еще ждать», «Мне в понедельник уезжать / а я не могу договориться с вами о машине»); пожаловаться («Да // Понимаете / если б он разговаривал со мной не в таком тоне / а немного по-другому»)
Изменить мнение	Информировать («Завтра наш эвакуатор заберет Вашу машину»); пояснить («Потому что мы работаем до 20.00»); оправдаться («У меня вчера был выходной»); убедить («Думаю / это оптимальный вариант»)	Изменить мнение	Критиковать («Вы думаете / вашим клиентам приятно такое обращение»); аргументировать («Нет / завтра у меня просто не будет времени»); возразить («Такой вариант мне не подходит»); выразить иронию («У вас вообще потрясающие техники»)
Выяснить информацию/ скоординировать действия	Запросить информацию («В чем проявляются проблемы с Вашим автомобилем»); информировать («Завтра мы Вас ждем утром / к 10.00»); выразить согласие («Ради Бога / давайте»)	Поддержать диалог/ скоординировать действия	Пояснить («Мне после диагностики сказали / что причина – аккумулятор»); сообщить («На сегодняшний день у меня третий аккумулятор»); выразить согласие («Я не против / Я для этого и приехала»)

Сравнительный анализ выраженности интенций в диалогах, записанных в разных социально-коммуникативных контекстах, позволил выявить особенности интенциональной организации диалоговых форм дискурса в официальной и неофициальной ситуациях общения, охарактеризовать типичные для них сочетания ВИН и характер реализуемого в их последовательности взаимодействия коммуникантов.

Сравнительный анализ показал, что обращение с претензией является основным контекстом взаимодействия, при котором «нападающей» стороной является клиент, предъявляющий представителю организации (менеджеру) те или иные претензии. Большая часть коммуникативных ходов в репликах клиента представлена ВИН «выразить претензию» и «изменить мнение» партнера о возможности решения возникшей проблемы.

В свою очередь, представитель организации нацелен на «изменение мнения» клиента, при этом он пытается избежать конфликта и «удержать клиента», скоординировать действия, позволяющие решить проблему, пояснить, оправдаться и пр. Нейтральные интенции ВИН «поддержать диалог» выражают попытки конструктивного решения обозначенной проблемы, с одной стороны, и направлены на координацию действий, с другой – на выяснение и получение информации.

Интересно отметить, различия в речевых проявлениях представителей организации в государственных и коммерческих учреждениях. Вернемся к диалогу 3 (в поликлинике). Здесь сопротивление представителя организации пассивно, его возражения не убеждают посетителя. Хотя заметно стремление защитить интересы организации, но желание помочь клиенту или поддержать его, не выражено. Представитель учреждения сопротивляется воздействию, реализуя ВИН поддержать позитивный образ организации, которая при этом не подкрепляется ВИН удержать клиента – напротив, недовольство последнего усиливается, встречая интенции администратора «возразить» и «оправдаться». В схожей ситуации – предъявления претензии – в диалоге между субъектами в негосударственной организации (диалог 4. в автосервисе) менеджер с одной стороны, принимает недовольство клиента и «рассеивает» его, а с другой, предлагает конкретный компромиссный вариант разрешения ситуации. Для коммерческой организации поддержание положительного образа (интенция: «осуществить самопрезентацию», «оправдаться», «аргументировать») и нейтральные интенции из ВИН «поддержать диалог» («уточнить», «пояснить»,

«информировать») в целом направлены на привлечение и удержание клиента (соответствующая ВИН). ВИН «изменить мнение» содержит интенции «убедить», «оправдаться», «пояснить», «информировать», однако они содержатся в единичных ходах, не представляют собой связанной линии аргументации.

Обращает на себя внимание общая для обоих коммуникантов ведущая направленность, обозначенная как «изменить мнение». Здесь прослеживается стремление собеседников повлиять на представления, оценки, отношение к проблеме и установки друг друга, склонить партнера на свою сторону.

Следует отметить, что каждая из выделенных в исследовании ВИН отличается от другой преобладанием тех или иных частных интенций. Результаты статистического анализа подтверждают различия и между частотой встречаемости аналогичных интенций в разных ведущих типах направленности. Так между интенциями «сообщить», «запросить информацию», «информировать», сравниваемыми попарно, были зафиксированы статистически значимые различия (при $p < 0.05$, угловое преобразование Фишера).

В ситуации неофициального общения выделялись две формы взаимодействия. Первая «проблемное» взаимодействие - короткое информационное, при котором согласованные ведущие интенциональные направленности (ВИН) «запросить информацию» – «предоставить информацию» выполняют двойную функцию. Это и «побуждение – поддержание диалога», и «просьба – оказание помощи» (предоставление информации). В контексте просьб, осуществляемых по типу замечаний, имеют место иницирующие интенции, направленные на защиту своих интересов в виде побуждения к действию или его упреждения (интенции: «привлечь внимание», «сообщить» и др.). Однако эти просьбы по своей форме часто не подразумевают вариантов отказа, приближаясь к указаниям («*Не загораживайте стекло / проходите вглубь салона!!!*»). Коммуниканты в

коротких просьбах-указаниях сообщают о своих намерениях, поясняют свои действия («Мужчина / на следующей выходите?// - «Нет / проходите!»).

Ответные реакции выражают согласие адресата или содержат самоохранительные интенции («выразить недовольство коммуникантом», «оправдаться»).

Вторая форма неофициального общения («отношенческое» взаимодействие) выделена в ситуациях «вынужденного» совместного времяпрепровождения (при ожидании в очереди, транспорте, или просто при нахождении потенциальных коммуникантов рядом в течение определенного времени). Здесь на первый план в организации диалога выходят фатические интенции «поговорить», «сообщить», поделиться», интересы собеседников не сталкиваются. Интенции «выразить мнение», «привлечь внимание», «сообщить» направлены на вовлечение незнакомого собеседника в диалог. В разворачивающейся беседе часто реализуется самопрезентация, направленная на формирование образа компетентного, опытного, знающего собеседника. В этом случае особое место в разговоре приобретает ВИН «осуществить самопрезентацию», направленная на изменения мнения собеседника, а не на защиту интересов, как в указанных выше «проблемных» диалогах.

Заключение

В заключение подведем итоги изучения интенциональной организации диалоговых форм повседневного дискурса между незнакомыми людьми.

Интеннт-анализ диалоговых форм повседневного дискурса, носителями которого являются незнакомые между собой люди, выявил различия в интенциональной организации диалогов, записанных в разных социально-коммуникативных ситуациях.

В ситуациях формального общения цель коммуникации известна заранее, она связана с оказанием услуг, хотя и задается параметрами ситуации (принятие претензии, предложение услуг, отказ от услуг). Клиент предъявляет претензии, пытается привлечь организацию к решению проблемы, получить

услугу, а представитель организации готов к контакту и отвечает на вопросы. В этой ситуации взаимодействие подчинено конкретным выгодам обоих коммуникантов – стремлению удержать, привлечь клиента, соблюсти экономическую выгоду и защитить интересы организации, с одной стороны, и, получить услугу (продукт), возместить ущерб, и аналогично, соблюсти свои интересы, с другой. При формальном взаимодействии ВИН собеседников различаются у представителей разных ролей: для «клиента» характерны ВИН «обозначить проблему/ привлечь организацию к ее решению» (сообщить, критиковать, привлечь внимание, просить), ВИН «выразить претензию» (выразить недовольство, удивление, пожаловаться). Со своей стороны представитель организации стремится «привлечь/удержать клиента» (предложить решение, уточнить, принести извинения), «изменить мнение» клиента (информировать, пояснить, оправдаться, убедить).

В ситуации неофициального общения выделялись две формы взаимодействия. Первая (проблемное взаимодействие) - короткое информационное, при котором согласованные ведущие интенциональные направленности (ВИН) «запросить информацию – предоставить информацию» выполняют двойную функцию. Это и «побуждение – поддержание диалога», и «просьба – оказание помощи» (предоставление информации). Вторая форма неофициального общения (фатическое взаимодействие) выделена в ситуациях «вынужденного» совместного времяпрепровождения: на первый план здесь выходят фатические интенции «поговорить», «сообщить», «поделиться», при этом интересы собеседников не сталкиваются. Интенции «выразить мнение», «привлечь внимание», «сообщить» направлены на вовлечение незнакомого собеседника в диалог. Характер взаимодействия коммуникантов предполагает разовые краткосрочные контакты, при которых поддержание коммуникативного равновесия и доброжелательных отношений не является обязательной «глобальной интенцией» собеседников.

В перспективе исследования целесообразно увеличить объем эмпирического материала (диалогов повседневного общения), с включением образцов конфликтного диалога для выработки критериев конфликтности и тактик, направленных на изменения мнения адресата. Интересным и перспективным можно считать изучение общения между незнакомыми людьми в плане возрастных и профессиональных особенностей. Поскольку общение незнакомых всегда сопряжено с риском коммуникативных неудач, большое значение имеет его изучение и с позиций культуры общения и речи.

Литература

- Воронин А.Н., Горюнова Н.Б.* Специфика научного дискурса в исследованиях по проблеме способностей // Ситуационная и личностная детерминация дискурса / Под ред. Н.Д. Павловой, И.А. Зачесовой. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. С. 77-95.
- Голуб И.Б.* Стилистика русского языка. М.: Айрис-Пресс, 2010
- Гребенщикова Т.А.* Интенциональная организация семейного дискурса: Дис. ... канд. психол. наук. М.: Институт психологии РАН, 2012.
- Гребенщикова Т.А., Зачесова И.А.* Реализация отношений доминирования-подчинения между членами семьи в повседневном дискурсе // Экспериментальная психология. 2011. Т. 4. № 4. С. 75–87.
- Гребенщикова Т.А., Зачесова И.А.* Интенциональный аспект взаимодействия в семейном диалоге // Вопросы психолингвистики. 2012. № 16. С. 106–114.
- Гребенщикова Т.А., Зачесова И.А.* Психология повседневного дискурса: Интенциональный аспект. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2014
- Дементьев В.В.* Коммуникативные ценности русской культуры: категория персональности в лексике и прагматике. М: Глобал Ком, 2013.
- Дискурс в современном мире. Психологические исследования / Под ред. Павловой Н.Д., Зачесовой И.А. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2011.
- Журавлев А.Л., Павлова Н.Д.* К междисциплинарной проблематике дискурса (Вместо предисловия) // Ситуационная и личностная детерминация дискурса. Под ред. Н.Д. Павловой, И.А. Зачесовой. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. С. 6-12.
- Зачесова И.А.* Интенциональные особенности речи в непринужденном общении // Психологические исследования дискурса / Отв. ред. Н.Д. Павлова. М.: ПЕР СЭ, 2002. С. 141–150.
- Зачесова И.А.* Взаимопонимание и взаимоотношения собеседников в семейном диалоге // Гуманитарный вестник Переяслав-Хмельницкого государственного педагогического университета им. Григория Сковороды. Украина, Переяслав-Хмельницкий, 2007. С. 149–153.

- Зачесова И.А., Гребенщикова Т.А.* Взаимоотношения собеседников в диалоге // Ситуационная и личностная детерминация дискурса / Под ред. Н.Д. Павловой, И.А. Зачесовой. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. С. 162–184.
- Китайгородская М.В., Розанова Н.Н.* Языковое существование современного горожанина: На материале языка Москвы. М.: Языки славянских культур, 2010.
- Кубрак Т.А.* Интенция самопрезентации субъекта в различных видах дискурса // Ситуационная и личностная детерминация дискурса / Под ред. Н.Д. Павловой, И.А. Зачесовой. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. С. 185–204.
- Кубрак Т.А.* Интенция самопрезентации субъекта в вербальной коммуникации: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М.: Институт психологии РАН, 2009.
- Латынов В.В.* Психология коммуникативного воздействия. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2013.
- Латынов В.В.* Стили речевого коммуникативного поведения: структура и детерминанты // Психологический журнал. 1995. Т. 16. № 6. С. 90-100.
- Макаров М.Л.* Основы теории дискурса. М.: ИТДГК «Гнозис», 2003.
- Павлова Н.Д.* Диалог и его интенциональная организация // Слово в действии. Интент-анализ политического дискурса. СПб.: Алетейя 2000. Гл. 4. С. 147-262.
- Павлова Н.Д.* Коммуникативная функция речи: интенциональная и интерактивная составляющие: диссертация на соискание ученой степени доктора психологических наук / Институт психологии РАН. Москва, 2000
- Павлова Н.Д.* Интент-анализ дискурса // Коммуникативные исследования / Под ред. И.А. Стернина. Воронеж-Ярославль: Истоки, 2003. С. 19–24.
- Павлова Н.Д.* Психология дискурса // Психология XXI века. Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Дружинина М.: ПЕР СЭ, 2003. С. 396-414.
- Павлова Н.Д.* Интерактивный аспект дискурса: подходы к исследованию // Психологический журнал. 2005. Т. 26. № 4. С. 66–76.
- Павлова Н.Д., Алмаев Н.А., Зачесова И.А., Латынов В.В., Шустова Л.А.* Интент-анализ вербальной коммуникации // Проблемы психологии дискурса / Отв. ред. Н.Д. Павлова, И.А. Зачесова. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. С. 28–42.
- Стернин И.А.* Введение в речевое воздействие. Воронеж: Кварта, 2001.–252с.
- Ушакова Т.Н., Павлова Н.Д., Алексеев К.И., Латынов В.В.* Слово в действии. Интент-анализ политического дискурса. СПб.: Алетейя 2000.