

Санкт-Петербургский государственный университет

Брызгалова Анастасия Алексеевна

**Языковые средства актуализации
коммуникативного дискомфорта в условиях
межличностной коммуникации**

Выпускная квалификационная работа

Направление подготовки 45.04.02 «Лингвистика»

Образовательная программа «Лингвокультурология
Великобритании и США»

Научный руководитель: к.ф.н., доц. Емельянова О.В.

Рецензент: к.ф.н., доц. Бокий О.В.

Санкт-Петербург

2017

Оглавление

1. Введение – с.2
2. Глава I. Теоретические подходы к исследованию феномена коммуникативного дискомфорта в межличностной коммуникации – с. 8
 1. Понятие коммуникации и общения в современной научной литературе – с. 8
 - 1.1. Аспекты невербальной коммуникации – с. 11
 2. Понятие коммуникативной ситуации. Связь коммуникативной ситуации и коммуникативного акта – с. 18
 - 2.1. Понятие коммуникативной ситуации – с. 18
 - 2.2. Понятие коммуникативного акта – с. 19
 3. Понимание термина коммуникативная неудача различными исследователями. Явления коммуникативного конфликта, коммуникативного сбоя и коммуникативных задержек – с. 22
 - 3.1. Коммуникативно аномальные явления в работах зарубежных лингвистов – с. 23
 - 3.2. Коммуникативно аномальные явления в работах отечественных лингвистов – с. 26
 4. Понятия коммуникативной компетенции (коммуникативной грамотности), коммуникативного барьера и коммуникативной роли – с. 35
 - 4.1. Понятие коммуникативной компетенции (коммуникативной грамотности) – с. 35
 - 4.2. Понятия коммуникативной роли и коммуникативного барьера – с. 38
 5. Понятие эмоции в лингвистической и психологической литературе. Понятие оценки – с. 40
 6. Трактовка термина коммуникативный дискомфорт в лингвистической литературе – с. 45
3. Выводы по Главе I – с. 52
4. Глава II. Исследование лингвистических механизмов актуализации коммуникативного дискомфорта – с. 55
 1. Коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием – с. 58
 2. Информационный коммуникативный дискомфорт – с. 66
 3. Личностный коммуникативный дискомфорт – с. 73
 4. Комбинации различных типов коммуникативного дискомфорта в рамках единой коммуникативной ситуации – с. 78

5. Выводы по Главе II – с. 109
6. Заключение – с. 114
7. Литература – с. 118
8. Приложение – с. 122

Введение

Потоки информации, всё больше распространяющиеся по современному реальному и виртуальному пространству, приводят к постановке новых целей и задач перед учёными-лингвистами, занимающимися проблемами межличностной коммуникации, в которой обычно принимают участие два или несколько коммуникантов. Обеспечение успешной коммуникации во многом зависит от того, насколько коммуникантам удаётся избежать так называемого *коммуникативного дискомфорта*. В различных научных работах обнаруживаются различные определения данного феномена, и, в целом, он характеризуется некоторой размытостью [Семененко 1996; Болохонцева 2011; Фадеева 2014; Чу Шуся 2014]. Однако все определения коммуникативного дискомфорта объединяет то, что претерпевающий его коммуникант испытывает некоторое *неудобство* в общении. Данный феномен многие исследователи связывают и рассматривают наряду с ещё одним, более тщательно изученным коммуникативно аномальным явлением – *коммуникативной неудачей*. Подходы к определению коммуникативной неудачи также различны и даже противоречивы [Городецкий 1985; Емельянова 1992; Смирнова 2003 и др.], но актуальное для данной работы определение соответствует позициям тех исследователей, точки зрения которых объединяет то, что коммуникативная неудача связана с непониманием.

По мере возрастания научного интереса к решению проблем межличностной коммуникации проблемами коммуникативно аномальных явлений занимается всё больше учёных, исследующих феномены коммуникативного дискомфорта и коммуникативной неудачи в русле различных наук о языке: в интонологии [Вольская 1985], грамматике [Емельянова 1992], переводоведении [Новикова 2011], социалингвистике [Trudgill1974; Карасик 1991], межкультурной коммуникации [Гудков 2003, Ларина 2011; Чу Шуся 2014], лингвокультурологии, прагмалингвистике, этнолингвистике и пр. [Грайс 1985; Goodman 1986; Йокояма 2005; Лосева

2007; Емельянова 2008; Шелестюк 2010; Болохонцева 2011; Бугрова 2012; Фадеева 2014]. Тем не менее, феномен коммуникативного дискомфорта не утрачивает своей научной привлекательности, поскольку описаны ещё не все пути его проявления и не все способы преодоления трудностей и неудобств в процессе межличностной коммуникации.

Целью данной работы является выявление лингвистических механизмов отражения в тексте состояния коммуникативного дискомфорта, то есть языковых маркеров коммуникативного дискомфорта. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- 1) изучить существующую научную литературу, посвящённую проблемам аномальной коммуникации, и сформулировать теоретические положения, являющиеся основой для практической части исследования;
- 2) подготовить материал для исследования, содержащий большое количество примеров отражения в художественном тексте коммуникативного дискомфорта, претерпеваемого коммуникантом;
- 3) проанализировать примеры и вычленив из контекста каждого из них лингвистические средства, актуализирующие коммуникативный дискомфорт коммуниканта;
- 4) сравнить обнаруженные маркеры коммуникативного дискомфорта и разделить их на несколько групп, то есть создать типологию средств языковой репрезентации коммуникативного дискомфорта.

Рассматриваемая в настоящем исследовании проблема коммуникативного дискомфорта является **актуальной**, поскольку она соответствует современной научной парадигме и интересу лингвистов к коммуникативно аномальным явлениям. Изучение коммуникации и коммуникативно аномальных явлений непосредственно связано с изучением человека. Вследствие этого данная работа также соответствует

антропоцентрической тенденции в развитии современной лингвистики, определяющей более широкий взгляд на язык как на средство отражения человеческого мировосприятия и инструмент для создания и передачи культурных ценностей.

Существующие исследования коммуникативного дискомфорта преимущественно посвящены созданию типологии явлений коммуникативного дискомфорта. **Новизна** данной работы определяется тем, что нам удалось не только выделить основные типы коммуникативного дискомфорта, добавив к существующим классификациям ещё один тип, но и определить языковые средства, наличие которых в тексте маркирует коммуникативно дискомфортные ситуации.

Методологической основой данного исследования служат работы М. Рингла и Б. Брюса [Ringle & Bruce 1982], в которых коммуникативная неудача рассматривается как ситуация непонимания. Также за основу берётся понимание частной коммуникативной неудачи Б.Ю. Городецким [Городецкий 1989], определяющим её как ситуацию непонимания, разрешение которой требует от собеседников отклонения от темы. При рассмотрении коммуникативного дискомфорта за основу была принята точка зрения Л.П. Семененко [Семененко 1996], который считает, что вследствие коммуникативного дискомфорта коммуниканты испытывают трудности в реализации своих коммуникативных ожиданий и/или намерений. В теоретической главе высказывается предположение о тесной взаимосвязи коммуникативного дискомфорта и отрицательных эмоций. Опорой для нашего исследования также стала точка зрения В.И. Шаховского, который писал о вербальном выражении эмоций и их экстерииоризации, то есть авербальном выражении [Шаховский 2012].

Материалом для настоящего исследования стали 150 примеров коммуникативного дискомфорта, который претерпевается персонажами и отображается в оригинальных текстах романов британских писателей

S. Townsend и J.K. Rowling, “*The Queen and I*” и “*Harry Potter and the Sorcerer’s Stone*”. Несмотря на то, что в процессе подготовки материала было рассмотрено большое количество оригинальных англоязычных произведений (публицистических статей, рассказов, повестей, пьес, романов), наш выбор материала пал именно на эти книги, поскольку они изобилуют ситуациями, в которых возникает коммуникативный дискомфорт. Большое количество таких ситуаций объясняется длительным развитием сюжета, тщательно разработанными взаимоотношениями персонажей, а также тематической спецификой данных романов.

В работе была использована комплексная **методика**, включающая элементы таких методов исследования, как аналитико-описательный, метод сопоставительного анализа, метод непосредственного наблюдения над языковым материалом с последующим обобщением полученных результатов, методы лексико-семантического, структурно-синтаксического и прагматического анализа.

Результатом проведённого исследования стал ряд **положений**, выносимых на защиту.

1. По нашим наблюдениям, коммуникативный дискомфорт практически всегда сопровождается отрицательными эмоциями, испытываемыми одним, несколькими или всеми участниками общения.
2. В тексте репрезентируются три вида коммуникативного дискомфорта:
 - а) коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием (может испытываться и адресатом, и адресантом); б) информационный коммуникативный дискомфорт (возникает у адресата при отрицательной оценке содержания, сообщённого адресантом, или у адресанта, если у него возникает психологический барьер при сообщении некоего содержания адресату);

в) личностный коммуникативный дискомфорт (возникает вследствие отрицательной оценки либо личностных особенностей собеседника и/или его поведения, либо некоторых особенностей собственной личности).

3. В большом числе случаев имеет место сочетание разных типов коммуникативного дискомфорта. Также возможны ситуации, в которых нельзя с точностью определить тот или иной тип коммуникативного дискомфорта.

4. Чем более ясно коммуникативный дискомфорт выражен лингвистически, тем меньше контекста требуется для его распознавания. Наряду с контекстом, языковое мышление читателя является важным фактором при интерпретации явлений коммуникативного дискомфорта.

5. Лингвистические средства, маркирующие коммуникативный дискомфорт, можно разбить на следующие группы:

- описание речевых характеристик;
- описание невербального поведения и внешности;
- описание эмоционального состояния;
- эмфатическая лексика;
- эмфатическая интонация;
- грамматические средства;
- противопоставления и сравнения как средства отражения отрицательной оценки;
- контекстные маркеры.

Различные типы маркеров могут репрезентировать различные типы коммуникативного дискомфорта. Чаще всего используется сочетания маркеров разных типов.

Теоретическая значимость данного исследования заключается в углублении научного знания о феноменах коммуникативного дискомфорта и коммуникативной неудачи, о механизмах их лингвистической репрезентации.

Практическая значимость настоящей работы связана с тем, что теоретические выводы, сделанные на основе проведённого исследования, а также примеры коммуникативного дискомфорта, могут стать предметом изучения на практических занятиях по английскому языку и в теоретических курсах лекций по теории коммуникации.

Объектом данного исследования является феномен коммуникативного дискомфорта.

Предметом настоящего исследования являются средства языковой репрезентации, или лингвистические маркеры коммуникативного дискомфорта в условиях межличностной коммуникации.

Структура работы. Настоящая работа состоит из оглавления, введения, двух глав (теоретической и практической) с выводами и заключения. К работе прилагается список литературы (41 наименование на русском языке и 16 наименований на английском языке), список использованных словарей (три русскоязычных и два англоязычных словаря), список источников примеров и приложение, содержащее примеры.

Глава I

Теоретические подходы к исследованию феномена коммуникативного дискомфорта в межличностной коммуникации

Перед тем, как приступить к исследованию феномена коммуникативного дискомфорта, необходимо ознакомиться с трактовками лингвистических и экстралингвистических понятий, которые находятся с ним в непосредственной связи. К группе лингвистических относятся понятия *коммуникации (общения), коммуникативной ситуации и коммуникативного акта, коммуникативной неудачи (коммуникативных конфликтов, сбоев, задержек), коммуникативной компетенции (коммуникативной грамотности), коммуникативных барьеров* и некоторые другие, а в группу экстралингвистических понятий попадают *эмоции*.

1. Понятие коммуникации и общения в современной научной литературе.

Разъяснение понятия *коммуникации* необходимо для данного исследования, поскольку работа посвящена именно *коммуникативному дискомфорту*. Вполне естественно предположить, что данный вид дискомфорта непосредственно связан с коммуникацией и её особенностями.

В русскоязычном словаре лингвистических терминов данный термин (коммуникация) получает следующее определение: «сообщение или передача при помощи языка некоторого мысленного содержания» [СЛТ: 194]. Это определение использует словосочетание «мысленное содержание», которое можно понимать по-разному: с одной стороны, мысленное содержание может включать в себя эмоции, а с другой стороны, нет. Если признавать когнитивную, то есть мыслительную, природу эмоций, то они действительно могут представлять собой мысленное содержание. Однако можно привести и контраргументы, благодаря которым эмоции можно рассматривать не как мысленное содержание, а как дополнительное «немысленное» содержание,

представляющее собой оценку ситуации или сказанного собеседником, реакцию и отношение к ним индивида. Понятие *эмоции* будет подробнее рассмотрено нами в разделе 6.

В словаре социолингвистических терминов коммуникация и общение трактуются как синонимы и получают следующее определение: «употребление языка или одной из форм его существования в рамках какого-либо языкового коллектива: от семьи до группы государств» [ССТ: 154]. В данном случае акцент делается на форме осуществления коммуникации, но сущность её содержательного аспекта и цели не разъясняются.

По сравнению с двумя предшествующими определениями из русскоязычных словарей, в англоязычном лингвистическо-фонетическом словаре термин *коммуникация* трактуется более широко. Под этим термином понимаются процессы передачи и получения информации, происходящие между источником и получателем, посредством использования сигнальной системы («the transmission and the reception of information between a source and a receiver using a signaling system») [DLP: 115]. Далее в словарной статье противопоставляется *вербальная* и *невербальная коммуникация*, причём разделение производится на основании использования лингвистических и нелингвистических коммуникативных средств. Однако в современной лингвистике всё же уделяется достойное внимание вопросам не только вербальной, но и невербальной коммуникации [Горелов 1980; Нарожная 2010; Морозов 1998, 2011; Andersen 1999; Guerrero & Floyd 2006; Wharton 2009 и др.]. Поскольку нарратив позволяет рассматривать не только диалогическую речь, но и описание состояния индивида, который претерпевает коммуникативный дискомфорт, в анализе примеров коммуникативного дискомфорта нам, вероятно, придётся столкнуться с ситуациями невербальной коммуникации (об особенностях невербальной коммуникации см. в разделе 1.1.). Слово *информация*, которое используется в определении понятия *коммуникации* в третьей словарной статье, само по себе допускает более широкое понимание, чем выражение *мысленное*

содержание, использованное в первой из рассмотренных словарных статей (если всё же рассматривать эмоции отдельно от мысленного содержания). Информация может включать в себя различные сведения, в том числе – об эмоциях, переживаемых индивидом. Более того, чем сложнее мысленное содержание, тем выше потребность в словесном его выражении. Таким образом, второе, более широкое определение коммуникации, в котором она отождествляется с передачей и приёмом информации, в большей мере соответствует задачам, поставленным в данном исследовании.

Понятие *коммуникации* связано с понятием *общения*. В русскоязычной научной литературе эти термины зачастую используются как синонимы. Например, И.А. Стернин даёт следующее определение *общению*: это «осознанный, рационально оформленный, целенаправленный информационный обмен между людьми, сопровождающийся индивидуализацией собеседников, установлением эмоционального контакта между ними и обратной связью» [Стернин 2012: 9]. И.А. Стернин особо отмечает значимость для общения его эмоциональной составляющей, полагая, что без неё общение сводится к обмену информацией. К *факторам общения* относятся вербальные и невербальные средства, повышающие или понижающие его эффективность [Стернин 2012: 47]. И.Н. Горелов также отмечает, что «всякий акт общения не может быть нейтрален в эмоциональном плане» [Горелов 1980: 36].

Однако некоторые исследователи всё же разделяют *коммуникацию* и *общение*. В психологии общение понимается как «многоплановый процесс установления и развития контактов <...> между людьми (межличностное) и группами (межгрупповое), порождаемое потребностями совместной деятельности» [Цит. по: Формановская 2012: 3]. Н.И. Формановская рассматривает межличностное общение как трёхкомпонентное явление, состоящее из: 1) взаимобратной «социальной перцепции» коммуникантов при восприятии и понимании друг друга; 2) «собственной коммуникации», то есть обмена информацией (как интеллектуальной, так и душевной);

3) «интеракции как обмена речевыми действиями». При этом интеракция подразумевает стратегию взаимодействия, разделённую между всеми участниками общения, и осуществляется благодаря вкладу каждого из них. «Собственная коммуникация», по Н.И. Формановской, сопоставима с тем, что И.А. Стернин называет «обменом информацией», однако, в отличие от И.А. Стернина, Н.И. Формановская всё же включает в этот обмен эмоциональную составляющую.

Итак, на основании обзора различных подходов к определению *коммуникации* можно сделать следующий вывод: коммуникация является осознанным, целенаправленным процессом, предполагающим взаимную связь. Его неотъемлемой частью является не только обмен информацией, но и эмоциональная составляющая. В целях данного исследования различия между коммуникацией и общением проводиться не будут. Коммуникация может задействовать как вербальные, так и невербальные средства. Поскольку в нашем исследовании будут рассмотрены способы языковой репрезентации коммуникативного дискомфорта, стоит отдельно рассмотреть особенности невербальной коммуникации, поскольку текст, предмет нашего изучения, описательно позволяет отразить её особенности.

1.1. Аспекты невербальной коммуникации.

Выше уже упоминалось различие *вербальной* и *невербальной коммуникации*. Изучение особенностей невербальной коммуникации имеет непосредственное отношение к проблеме коммуникативного дискомфорта в межличностном общении, которой посвящена данная работа. Исследованием невербальной коммуникации активно занимался И.Н. Горелов. Он является одним из первых отечественных лингвистов, обративших своё внимание на данный тип коммуникации. И.Н. Горелов рассматривает невербальные, или паралингвистические, аспекты коммуникации, соотнося и сравнивая их с вербальными языковыми средствами [Горелов 1980]. Он отмечает

ограниченность как лингвистического, так и паралингвистического знаков. По мнению И.Н. Горелова, система паралингвистических компонентов представляет собой «внешнюю моторику функционального базиса речи, обеспечивающую механизмы образования протопонятий, для которых необходимы обобщения наглядных образов» [Горелов 1980: 24]. И.Н. Горелов приводит примеры, в которых невербальные действия (кивок, громкое захлопывание двери, взгляд и т.д.) заменяют вербальное выражение мысли. Он цитирует Г.В. Колшанского, который полагает, что «...возможная избыточность языка при полном вербальном раскрытии какого-либо содержания в естественных условиях снимается по разным причинам путём элиминирования чисто языковых средств и одновременного включения в коммуникацию экстралингвистических средств, подкрепляющих абсолютную однозначность конкретного речевого акта» [Цит. по: Горелов 1980: 12]. По мнению И.Н. Горелова, значение слова и более крупных единиц, например, словосочетания или «сообщения», - это результат соотнесения данного знака и ситуации, в которой протекает общение, с памятью об имеющихся в опыте ситуациях и ситуативных типах. Необходимым критерием значимости знака и ситуации является возможность совместно свести их «к известному типу или к комбинации из известных типов знаков и ситуаций» [Горелов 1980: 28].

И.Г. Горелов проводит следующую типологию невербальных средств коммуникации:

- 1) невербальные средства, дополняющие вербальные;
- 2) невербальные средства автономного характера, замещающие вербальные.

И.Н. Горелов полагает, что скорость вербализации зависит от степени тривиальности формы выражения смысла. Хезитации (то есть паузы, задержки) чаще возникают внутри свободного словосочетания, чем внутри устойчивого. По мнению И.Н. Горелова, у говорящего имеется некая коммуникативная программа, реализуя которую он склонен уменьшать долю

вербализованного. Избыточность вербальной формы реализации коммуникативной программы объясняется дублированием достаточных для понимания невербальных средств.

И.Н. Горелов делает важное замечание относительно интерпретации вербальной формы. Дополнение устного сообщения невербальными действиями может подсказывать слушающему, что данное высказывание следует понимать не буквально. И.Н. Горелов приводит в пример «ироническое замечание», «фальшивый тон» и т.п. По мнению учёного, возможность такой интерпретации говорит о том, что невербальная форма выражения смысла обладает значительным автономным потенциалом. По нашему мнению, данную точку зрения можно дополнить также тем, что в случае неспособности или неумения собеседника верно интерпретировать невербальные действия говорящего, дополняющие его вербальное поведение, эффект, порождаемый этими невербальными действиями, может носить обратный характер: они могут запутывать собеседника, сбивать его с толку и, как следствие, становиться причиной непонимания и, возможно, связанного с ним коммуникативного дискомфорта.

Интересные замечания относительно невербальной коммуникации делают Л. Герреро и К. Флойд [Guerrero & Floyd 2006]. Данные исследователи полагают, что невербальная коммуникация является доминирующим средством передачи мысленного содержания от индивида к индивиду [Guerrero & Floyd 2006: 2]. Они связывают это с множественностью каналов передачи информации, не использующих языковые средства, а также с тем, что при невербальной коммуникации в одно и то же время могут быть задействованы сразу несколько таких каналов. Более того, по мнению исследователей, при наличии несоответствия информации, поступающей по вербальным и невербальным каналам, реципиент (то есть тот, кто воспринимает информацию) в большей мере склонен доверять информации, поступающей по невербальным каналам [Guerrero & Floyd 2006: 2]. Это вызвано тем, что невербальное поведение в

целом контролируется индивидом меньше, чем вербальное. Таким образом, невербальное поведение более точно отражает истинное когнитивное и эмоциональное состояние индивида, а также является главным средством выражения эмоций [Guerrero & Floyd 2006: 3]. Л. Герреро и К. Флойд считают невербальную коммуникацию высоко метакоммуникативной: невербальные средства позволяют прояснить, уточнить, усилить содержание вербального сообщения.

По мнению Т. Уортона [Wharton 2009: 3], невербальное поведение, во-первых, может оказывать воздействие (*"contribute <...> to"*) как на открытую коммуникацию (*"overt communication"*), или смысловое содержание сообщения говорящего (*"speaker's meaning"*), так и на более скрытые (*"more covert"*) формы передачи информации или на формы непреднамеренной (*"accidental"*) передачи информации. Во-вторых, невербальное поведение может сообщать непропозициональную, или не относящуюся к суждению, информацию (*"non-propositional information"*) о психическом состоянии и психических установках (*"mental states and attitudes"*) (в данном случае автор приводит в пример невербальное поведение человека, испытывающего боль от обжигающего его пламени) или же, не выражая целостного суждения, изменять суть лингвистически возможных интерпретаций. В-третьих, различные виды невербального поведения сочетаются как друг с другом (мимика, просодия и жесты тесно переплетены), так и с языковым содержанием.

Также Т. Уортон отмечает, что соотношение жеста и того, что он обозначает, произвольно, или субъективно (*"arbitrary"*) [Wharton 2009: 5]. Он также разделяет неестественные (*"not natural"*) паралингвистические явления, такие как нарочито хмурый взгляд или фальшивая улыбка, и естественные (*"natural"*) явления, которые могут в частном случае могут получить некоторое коммуникативное значение, но которые трудно назвать паралингвистическими (синяк или бледность) [Wharton 2009: 5-7].

Т. Уортон говорит о частном и более коммуникативно релевантном *остенсивном поведении* ("*ostensive behaviour*") [Wharton 2009: 9], то есть о поведении явном, наглядном, прямом, с помощью которого коммуникант подтверждает своё намерение, свою интенцию сообщить что-то. Такое невербальное поведение Т. Уортон противопоставляет естественным невербальным коммуникативным явлениям. Естественное невербальное поведение (например, просодическое оформление высказывания) обычно сообщает эмоциональную и оценочную информацию или же создаёт некое впечатление или настроение, но не выразит целостного суждения (пропозиции) само по себе [Wharton 2009: 10].

Нам кажутся особенно интересными замечания Т. Уортона об остенсивном поведении и формах непреднамеренной передачи информации (примерно то же имеют в виду Л. Герреро и К. Флойд, когда говорят о низкой степени контроля индивида над своим невербальным поведением). Данные рассуждения наводят на мысль о том, что не всякое невербальное поведение можно причислить к невербальной коммуникации. Поскольку в рамках исследования принимается точка зрения, согласно которой коммуникация является осознанным процессом, формы непреднамеренной передачи информации, по нашему мнению, не обладают коммуникативной функцией, т.е. функцией сообщать что-то, но становятся коммуникативно релевантными, так как выдают истинные намерения или истинное эмоциональное состояние индивида против его воли.

В.Д. Нарожная рассматривает невербальную коммуникацию как первичную форму коммуникации, с помощью которой осуществляли общение наши предки [Нарожная 2010]. Различные классы явлений невербального поведения рассматриваются в такой научной области, как *невербальная семиотика* (термин введён Г.Е. Крейдлиным), внутри которой можно выделить две ветви: первая ветвь, или *паралингвистика*, изучает звуковые коды, которые являются дополнительными по отношению к речевому коду и могут передавать смысловую информацию в рамках устной

речевой коммуникации; вторая ветвь, или *кинесика*, изучает жесты, также знаковые движения тела. По отношению к передаваемой речевой информации, жестовая коммуникация, по мнению В.Д. Нарожной, характеризуется многоплановостью: она может повторять, противоречить, замещать речевое высказывание, подчёркивать или усиливать некоторые его компоненты, дополнять содержание речи или выступать в качестве регулятора устного общения.

Отечественный исследователь В.П. Морозов пишет следующее: "...звуковая речь как средство общения несёт слушателю, и при этом независимо от семантики слова, т.е. как бы "между слов", **невербально** весьма значительную и важную информацию о говорящем, его отношении к собеседнику, к предмету разговора, к самому себе и т.п." [Морозов 2011: 30]. В то же время данный исследователь признаёт, что невербальная коммуникация включает в себя и неречевые пути передачи информации. Он выделяет ряд особенностей, позволяющих выделить невербальную коммуникацию в отдельный канал внутри общей системы коммуникации [Морозов 2011: 33-35]:

- 1) полисенсорный характер невербальной коммуникации (её одновременная реализация посредством различных систем - слуховой, зрительной, обонятельной и пр.);
- 2) эволюционное предшествование невербальной коммуникации (исторически вербальная коммуникация возникла позже);
- 3) возможность несоответствия семантики речи и используемых невербальных средств коммуникации (например, просодического оформления высказывания);
- 4) высокая степень подсознательности и произвольности;
- 5) независимость от языковых барьеров;
- 6) специфичность акустических средств кодирования;

7) специфичность восприятия.

В.П. Морозов рассматривает невербальную коммуникацию в рамках схемы, состоящей из трёх взаимосвязанных и взаимодействующих звеньев: источника информации (адресанта, говорящего), сигнала (В.П. Морозов фокусируется на просодических особенностях речи) и приёмника (адресата, способного декодировать полученный сигнал). Он подчёркивает, что данные звенья не могут быть поняты и изучены изолированно, что каждое из них обладает собственными характеристиками, но при этом отражает характеристики других звеньев и всей системы. В.П. Морозов предлагает рассматривать речевую коммуникацию как двухканальную, поскольку в ней сочетаются элементы вербальной и невербальной коммуникации и поскольку в этом сочетании заключается специфика её природы. В невербальном компоненте речевой коммуникации исследователь выделяет следующие виды информации, передаваемой просодическими средствами: "1) эмоциональная, 2) эстетическая, 3) индивидуально-личностная, 4) биофизическая, 5) социально-групповая, 6) психологическая, 7) пространственная, 8) медицинская и, наконец, 9) информация о физических помехах, сопровождающих процесс речевого общения" [Морозов 2011: 51].

В.П. Морозов делает интересное замечание об искренности высказывания. По мнению учёного, она достигается посредством единства смыслов, передаваемых вербально и невербально (как с помощью просодических средств, так и с помощью жестов, мимики и других движений тела, обладающих некоторым значением). На основании данной точки зрения можно сделать вывод о том, что рассогласованность вербальных и невербальных средств передачи смыслов (а также несоответствие информации, получаемой по различным каналам невербальной коммуникации - например, просодического и жестового) может привести к дискомфортной коммуникативной ситуации, поскольку адресат будет ощущать неискренность адресанта.

2. Понятие коммуникативной ситуации. Связь коммуникативной ситуации и коммуникативного акта.

Естественно, что никакая коммуникация (успешная или неуспешная, эффективная или неэффективная), ни коммуникативная неудача, ни коммуникативный дискомфорт не могут возникнуть вне коммуникативной ситуации.

2.1. Понятие коммуникативной ситуации.

В словаре социолингвистических терминов под коммуникативной, или речевой, ситуацией понимается, с одной стороны, «структурная организация определённой ситуации общения», а с другой стороны, «синхронное состояние коммуникации в той или иной национально-территориальной общности» [ССТ: 92]. Первое определение является более релевантным по отношению к проблематике данного исследования. Согласно этому определению, коммуникативная ситуация представляет собой структуру, объединяющую в себе несколько параметров. Изменения этих параметров сигнализируют об изменении коммуникативной ситуации. К ним относятся:

- 1) говорящий, или адресант;
- 2) слушающий, или адресат;
- 3) отношения между адресантом и адресатом;
- 4) характер общения (тональность диалога);
- 5) цель;
- 6) инструмент общения (язык, в том числе диалекты; различные знаковые средства и системы, например, жесты или мимика);
- 7) способ общения (речевой или письменный, удалённый или контактный);
- 8) место общения.

Н.И. Формановская полагает, что коммуникативная ситуация рождается из «событийно-денотативной ситуации» [Формановская 2002: 27]. К её компонентам относятся адресант и адресат (с учётом ролей – социальных и психологических, знаний и культурных стереотипов); цели общения; состояние говорящего (эмоции, отношение к собственному высказыванию, к собеседнику, окружающей действительности); коммуникативный подход, определяющий выбор наиболее подходящих средств общения; время и место коммуникации и пр.

2.2. Понятие коммуникативного акта.

Т. ван Дейк одним из первых предлагает в качестве единицы общения принять *коммуникативный акт*, включающий в себя речевой акт, аудитивный акт (восприятие речевого акта адресатом) и коммуникативную ситуацию (совокупность характеристик и взаимоотношений коммуникантов и условий фоновой неязыковой ситуации) [Дейк 1989].

Б.Ю. Городецкий рассматривает явление, называемое *коммуникативным актом*, понимая под ним «законченную часть языкового взаимодействия, имеющую естественные границы» и отмечая, что оно «входит в состав некоторой совместной деятельности, включающей физическую, интеллектуальную, эмоциональную, бессознательную, а также неречевую семиотическую деятельность» [Городецкий 1989].

Б.Ю. Городецкий выделяет в структуре коммуникативного акта следующие компоненты:

- 1) коммуниканты (K1, K2 ... Kn);
- 2) коммуникативный текст;
- 3) процессы вербализации и понимания;
- 4) обстоятельства коммуникативного акта;
- 5) практические цели;

б) коммуникативные цели.

При этом он особо подчёркивает важную роль практических и коммуникативных целей. По мнению Б.Ю. Городецкого, они «являются сквозными, связующими и пронизывают все другие компоненты» [Городецкий 1989: 14]. Наличие практических целей обеспечивает интеграцию коммуникативного акта в определённую практическую деятельность. Они осуществляются за счёт реализации *коммуникативных целей*, которые Б.Ю. Городецкий определяет как «намерения, придающие осмысленность обращения коммуниканта к своему партнёру» [Городецкий 1989: 14]. Коммуниканты, то есть участники общения, являются носителями определённой коммуникативной системы, которая имеет своё внутреннее устройство и отвечает за организацию информации. Коммуникативный текст – это текст, составляющий единичную реплику, порождённую одним из коммуникантов. Вербализацией Б.Ю. Городецкий называет «переход от коммуникативной потребности к тексту», а понимание – «извлечением («вычислением») из текста некоторой совокупности знаний» [Городецкий 1989: 26-27]. Обстоятельства коммуникативного акта наряду с непосредственным языковым взаимодействием коммуникантов включают в себя физический и психосоциальный контекст этого взаимодействия.

Коммуникативный акт получает интересную интерпретацию у такого исследователя, как В.В. Красных, которая говорит о существенной разнице между коммуникативным и речевым актами. По мнению В.В. Красных, «речевой акт понимается как коммуникативное *действие*, структурная единица языковой коммуникации, *дискретно* выделяемый *такт*, *квант* дискурса» [Красных 2001: 194]. Коммуникативный акт В.В. Красных рассматривает как реальную и одновременно условную единицу и определяет его как фрагмент коммуникации, цельный с позиции функциональности. В.В. Красных говорит о двух составляющих коммуникативного акта: о *ситуации*, то есть о фрагменте реальности, в которой может иметь место

вербальный акт, и о *дискурсе*, то есть «вербализованная речемыслительная деятельность», в которую входят компоненты как лингвистические, так и экстралингвистические. В.В. Красных рассматривает коммуникативный акт как четырёхкомпонентную структуру, состоящую из:

- 1) конситуации, или внешних, нелингвистических условий общения;
- 2) контекста, или смыслов, актуальные для данного коммуникативного акта, которые могут быть выражены имплицитно или эксплицитно;
- 3) прессупоции, или «зоны пересечения индивидуальных когнитивных пространств коммуникантов»;
- 4) речи, или порождаемых коммуникантами текстов.

Исследователь С.Е. Бугрова разграничивает коммуникативный акт, включающий в себя конситуацию, и прагматическую коммуникативную ситуацию, входящую в состав коммуникативного акта и «определяемую социальным контекстом, коммуникативными установками, социальными, культурологическими и личностными характеристиками говорящий» [Бугрова 2013: 7].

Итак, в настоящем исследовании, посвящённом проблеме коммуникативного дискомфорта, коммуникативная ситуация будет рассматриваться как ситуация общения, свойства которой определяются особенностями коммуникации, коммуникантов и конситуации. Коммуникативный акт в нашей работе будет рассматриваться как вербальная или невербальная «реплика» адресанта, фрагмент его взаимодействия с адресатом, границы которого определяются ответной «репликой» адресата, т.е. коммуникативный акт заканчивается тогда, когда адресант превращается в адресата и, наоборот, адресат становится адресантом (при вербальной коммуникации происходит смена ролей говорящий-слушающий). Речевые акты, с позиции данного исследования, входят в состав коммуникативных актов (в составе одного коммуникативного акта может быть один или

несколько речевых актах, а при невербальной коммуникации речевого акта может не быть совсем).

3. Понимание термина *коммуникативная неудача* различными исследователями. Явления *коммуникативного конфликта*, *коммуникативного сбоя* и *коммуникативных задержек*.

Прояснение термина *коммуникативная неудача* является непростой задачей, поскольку различные исследователи склонны по-разному определять его, иногда используя термин для обозначения явлений, которые сложно сопоставить друг с другом. Приводимые типологии и классификации коммуникативных неудач, следовательно, также различаются. Коммуникативная неудача зачастую выступает в качестве термина, объединяющего ряд коммуникативно аномальных явлений.

3.1. Коммуникативно аномальные явления в работах зарубежных лингвистов.

Интересным является тот факт, что в зарубежной лингвистической литературе аналогичный русскому термину *коммуникативная неудача* термин *communication failure* не получает ожидаемого распространения. Говоря о коммуникативно-аномальных явлениях, различные исследователи склонны использовать различную терминологию.

Согласно Дж. Остину, коммуникативная неудача, или «осечка» (*“misfire”*) имеет место тогда, когда не достигнутой оказывается коммуникативная цель. Помимо "осечки", Дж. Остин также говорит о "злоупотреблениях" (*abuses*), или о *перформативных неудачах*, т.е. о нарушениях одного и/или нескольких условий успешности перформатива. Суть перформативного высказывания, с точки зрения Дж. Остина, заключается в осуществлении действия посредством производства высказывания [Austin 1962].

Б. Гудман [Goodman 1986: 273] говорит о непонимании (*“miscommunication”*), и её частном случае, связанном с проблемами референции (*“reference problems”*). По Б. Гудману, это проблемы, возникающие у слушающего при определении, о ком или о чём рассказывает говорящий, то есть при референции.

О референциальном непонимании (*“referential miscommunication”*), то есть о непонимании, возникающем вследствие неверного или неполного осуществления референции слушающим или невозможности её установить, в своих работах пишет лингвист Ф. Коэн [Cohen 1981, 1984]. По мнению Коэна, неверное установление референции не связано с плохим знанием языка, с его недостаточным пониманием. В своих работах он пишет об *акте идентификации* (*“IDENTIFY act”*) и о том, что идентификация – это обязательно процесс поиска чего-то, что соответствует имеющемуся описанию. Таким образом, референциальное непонимание, по Ф. Коэну,

вызвано невозможностью для слушателя (адресата) осуществить идентификацию референта по заданной говорящим (адресантом) характеристике.

Интересную точку зрения относительно коммуникативных неудач, называя их *несоответствиями, или нестыковками* (“*mismatches*”), высказывает лингвист Б. Гросс [Grosz, 1978]. По мнению Б. Гросс, правильное установление референта, соответствующее заданной интенции, зависит не только от достаточности описания референта в высказывании говорящего, но и от сосредоточенности слушающего на высказывании говорящего. Кроме того, это сокращает время установления референции [Grosz, 1978: 99].

М. Рингл и Б. Брюс [Ringle & Bruce 1982] исследуют *диалоговые и полилоговые неудачи* (“*conversation failure*”). Они определяют их как особый вид непонимания, при котором либо часть актуальной в рамках диалога информации остаётся неясной для слушателя, либо слушающий не в состоянии воспринять суть высказывания или правильно его интерпретировать. [Ringle & Bruce, 1982: 208] Диалоговые неудачи учёные разделяют на два типа: 1) так называемые *входные, или информативные, неудачи* (“*input failures*”); 2) так называемые *модельные неудачи, или неудачи представления* (“*model failures*”) [Ringle & Bruce, 1982: 211]. Первый тип может относиться к неверному восприятию слова или референциального понятия, к обратному исходному пониманию отрицания чего-либо и к прочему, но в целом это не оказывает влияния на понимание слушателем содержания диалога на некую тему. Как входные (информативные), неудачи учёные рассматривают следующие:

- 1) *перцептивные (акустические) неудачи*, связанные с неверной интерпретацией физической (звучащей) формы высказывания;

- 2) *лексические неудачи*, возникающие в случаях, если адресат неправильно понимает лексему, использованную адресантом, или если она совсем ему не знакома;
- 3) *синтаксические неудачи*, при которых отдельные слова и выражения внутри высказывания говорящего слушающий воспринимает верно, но в целом оно понято неправильно (например, когда адресат не расслышал отрицания и интерпретировал высказывание адресанта наоборот).

Входные (информативные) неудачи по своей природе локальны (единичны), однако способны усугублять непонимание слушающего в масштабе разговора в целом. Это происходит в том случае, если адресат в течение долго времени не осознаёт свою информативную неудачу.

Модельные неудачи, или неудачи представления, слушающий может испытывать и в том случае, когда он не претерпевает входных (информативных) неудач. Модельной неудачей (неудачей представления) является ситуация, в которой адресат, несмотря на понимание отдельных компонентов высказывания, не может объединить получаемую от говорящего информацию в то, что авторы называют "*coherent belief model*" [Ringle & Bruce, 1982: 208] – в общую картину, то есть не может воспринять её как единое целое, уловить общий смысл. Причинами такой неудачи могут быть недостаток фоновых знаний для ведения диалога у слушающего, различные взгляды на обсуждаемую тему у говорящего и слушающего или неспособность слушающего сделать правильные выводы на основе информации, полученной от говорящего.

Б. Кисар рассматривает непонимание (*misunderstanding and miscommunication*) как следствие его эгоцентризма в речевом поведении коммуникантов. Это может происходить в связи с тем, что коммуникант, не учитывает различий в своих фоновых знаниях и в фоновых знаниях его собеседника [Keysar 2007].

А. Мустайоки [Mustajoki 2008] говорит о нескольких подтипах коммуникативно аномальных явлений. Он разделяет такие понятия как *misunderstanding* и *non-understanding* (в первом случае слушающий неверно интерпретирует сказанное говорящим, а во втором – не понимает, что было сказано). Понятия *miscommunication* и *communication failure* данный исследователь считает более широкими и включает в них ситуации, когда коммуникант не слушает собеседника (*non-listening*), неправильно его слышит (*mishearing*) и просто не слышит (*non-hearing*). К феномену *miscommunication* А. Мустайоки относит случаи, интерпретация смысла высказывания слушающим резко отличается от смысла, который хотел передать говорящий. К подтипам *miscommunication* исследователь относит два типа ситуаций: 1) когда высказывания адресанта либо совсем не достигает адресата, либо достигает, но в весьма искажённом виде (*communication disturbance*); 2) когда высказывание достигает слуха адресата, но интерпретируется им иначе, чем адресантом (*communication failure*).

Итак, на основании работ зарубежных лингвистов, можно утверждать, что в большинстве из них коммуникативная неудача рассматривается как ситуация непонимания, которая вызвана тем, что адресат (слушающий) в силу различных причин оказывается неспособен либо осуществить референцию, либо осуществить её правильно. Также можно отметить недостаточную разработанность и отсутствие единой терминологической базы в иностранной лингвистической литературе.

3.2. Коммуникативно аномальные явления в работах отечественных лингвистов.

В отечественной лингвистике явление *коммуникативной неудачи* описывается и изучается многими исследователями, однако этот термин трактуется неоднозначно. Некоторые вводят понятия *коммуникативного сбоя*, *коммуникативного конфликта*, *коммуникативного барьера* и *коммуникативной задержки*. Существуют работы, в которых

коммуникативно аномальные явления описываются без применения жёсткой терминологии.

Например, А.М. Пешковский отмечает, что «затруднённое понимание» обязательно сопровождает любое непримитивное общение [Пешковский 1959: 57]. Лингвист противопоставляет дикаря, который просто говорит, образованному человеку, который *хочет* что-то сказать, выразить. Литературное наречие, по мнению А.М. Пешковского, отличает «спрос на ясность», поскольку в полной мере люди понимают только свои собственные мысли. Лингвист отмечает, что при общении на литературно-разговорном наречии коммуниканты склонны опускать все подробности, связанные с обстановкой и с имеющимся у них опытом. Именно поэтому люди не до конца выражают свою мысль, не договаривают чего-то.

Большой вклад в разработку проблематики коммуникативной неудачи внёс Б.Ю. Городецкий. В статье «К типологии коммуникативных неудач» совместно с И.М. Кобозевой и И.Г. Сабуровой [Городецкий, Кобозева, Сабурова 1985] он ввёл широкое и узкое понимание термина *коммуникативная неудача*. В случае широкого понимания коммуникативной неудачи к ней следует относить любую ситуацию, при которой говорящему не удаётся достигнуть практической цели в рамках конкретного речевого акта. В узком смысле к коммуникативным неудачам относят те случаи, при которых говорящий в своём речевом акте не достигает ни практической, ни коммуникативной цели. Уже позднее Б.Ю. Городецкий определяет диалог как «чередование речевых произведений», а коммуникативную неудачу – как сбой, при котором некоторые составляющие речевых произведений, выступающие в роли инструкций для изменения внешних условий, остаются нереализованными [Городецкий 1989: 23]. Лингвист отмечает, что неверно выстроенные высказывания не обязательно приводят к коммуникативным неудачам и что коммуникативные неудачи не следует отождествлять с «неудобствами» и коммуникативными трудностями. Учёный приходит к созданию типологии коммуникативных неудач, которая основывается на двух

характеристиках этого феномена: на его последствиях и на его источниках. Исходя из числа первых, Б.Ю. Городецкий выделяет *глобальные коммуникативные неудачи*, равносильные отрицательному результату общения и его прерыванию, и *частные коммуникативные неудачи*, то есть ситуации непонимания, для преодоления которых собеседники могут отклоняться от обсуждаемой темы. Разграничение коммуникативных неудач по характеру источника предполагает выделение *отдалённых* и *ближайших коммуникативных неудач*. Отдалённые в меньшей степени связаны с непосредственным общением коммуникантов и обусловлены их психологическими чертами или состоянием («рассеянность коммуниканта, предвзятость, мнительность») или «необычностью темы». Ближайшие коммуникативные неудачи, напротив, вызваны сбоями в рамках того или иного компонента коммуникативного акта.

О.В. Емельянова приводит собственное лаконичное разъяснение данного термина: коммуникативная неудача – это «такой сбой в общении, при котором определённые речевые произведения не выполняют своего назначения» [Емельянова 1992: 98]. Особое внимание О.В. Емельянова уделяет коммуникативным неудачам, связанным с идентификацией референта посредством использования определённых дескрипций. В качестве причины таких неудач она выделяет «рассогласованность параметров участников коммуникации» [Емельянова 1992: 113], при которой наблюдается различие фоновых знаний коммуникантов или неверное представление говорящего о фоновых знаниях слушающего.

Исследованию феномена коммуникативной неудачи посвящена работа О.Н. Ермаковой и Е.А. Земской [Ермакова, Земская 1993]., в которой они определяют коммуникативную неудачу как «полное или частичное непонимание высказывания партнёром коммуникации, то есть неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего» [Ермакова, Земская 1993: 31]. Лингвисты выделяют коммуникативные неудачи, вызванные особенностями языка коммуникации,

различной апперцептивной базой коммуникантов и прагматикой высказываний.

Л.П. Семененко называет *коммуникативной неудачей* «невозможность осуществлять дальнейшее общение» из-за неспособности участников преобразовать коммуникативно-дискомфортную ситуацию в комфортную коммуникативную ситуацию [Семененко 1996: 68]. С другой стороны, Л.П. Семененко говорит и о «частных» коммуникативных неудачах, при которых, к примеру, слушающий неправильно понимает говорящего. Такие коммуникативные неудачи могут быть связаны со сложностью в формулировании элементов знания говорящего. Несмотря на то, что ниже (см. раздел 4) будет более подробно изложена точка зрения данного исследователя на проблемы коммуникативного дискомфорта, необходимо сразу отметить следующее: Л.П. Семененко делает вывод о том, что коммуникативный дискомфорт «может служить как причиной, так и следствием коммуникативной неудачи» и что он «может быть не только помехой, но и средством регулятивного воздействия на динамику коммуникативной неудачи» [Семененко 1996: 105-106].

С позицией Л.П. Семененко схожа и точка зрения И.А. Стернина, который под *коммуникативной неудачей* понимает «отрицательный результат общения, такое завершение общения, при котором цель общения оказалась недостигнутой» [Стернин 2012: 47]. В качестве причин возникновения коммуникативных неудач И.А. Стернин рассматривает выбор неверных тактик речевого общения, нарушения правил бесконфликтной коммуникации, игнорирование статуса собеседника и другие. Он также вводит понятие *коммуникативного самоубийства*: это ошибка в общении, при которой дальнейшее общение становится заведомо неэффективным.

Н.И. Формановская признаёт коммуникативные неудачи естественным для человеческого общения явлением, которое в большей степени свойственно устному, а не письменному диалогическому дискурсу,

характеризующемуся спонтанностью и большим количеством «шероховатостей, неточностей, недоразумений», которые и порождают коммуникативные неудачи [Формановская 2002: 169]. По мнению исследователя, причины непонимания могут быть как языковой, так и неязыковой природы (лингвистические и экстралингвистические).

М.Н. Смирнова [Смирнова 2003: 7-10] считает, что коммуникативные неудачи естественны в неофициальном диалоге и сигнализируют о неэффективности выбранной коммуникантом тактики, применяемой с целью достичь своей коммуникативной установки. М.Н. Смирнова выделяет лингвистические и экстралингвистические факторы возникновения коммуникативных неудач. В группу лингвистических факторов входят «ошибка кодирования, неверный выбор коммуникантом кода передачи сообщения, а также характер акта референции», в то время как к экстралингвистическим факторам относятся «прессупозиция, коммуникативная установка говорящего, искажение передаваемого сообщения, использование невербальных компонентов коммуникации, психический феномен «внимание»». По мнению М.Н. Смирновой, коммуникативная неудача в диалоге есть следствие, во-первых, полной или частичной неуспешности в реализации коммуникативной установки адресанта, выраженная посредством интенции высказывания, и, во-вторых, негативного эмоционального эффекта, незапланированно возникшего при воплощении коммуникантом своего коммуникативного замысла. Исследуя сбои в процессе коммуникации, М.Н. Смирнова также выделяет три типа явлений такого рода:

- 1) коммуникативные затруднения (затруднения в общении, преодолеваемые при применении коммуникантами механизма корректировки);

- 2) частные коммуникативные неудачи (результат неуспешности адресанта в реализации своей коммуникативной установки в рамках отдельного высказывания);
- 3) глобальные коммуникативные неудачи (сбои в диалоге, делающие его дальнейшее развитие невозможным).

Исследуя аномальные коммуникативные ситуации, Н.М. Болохонцева отдельно рассматривает понятия коммуникативного конфликта, коммуникативной неудачи и коммуникативного дискомфорта [Болохонцева 2011: 9-10]. Коммуникативный конфликт предполагает «столкновение в процессе коммуникации, вызванное недопониманием или открытым нежеланием продолжать диалог». Коммуникативная неудача понимается как «сбой в общении, при котором определённые речевые произведения не выполняют своего предназначения». Как отмечает Н.М. Болохонцева, в диалоге перечисленные феномены могут встречаться как вместе, так и в отдельности. В основе коммуникативного дискомфорта, по мнению Н.М. Болохонцевой, лежит ощущение трудностей коммуникации, испытываемое коммуникантами, а коммуникативная неудача отражает неуспешность действий, к которым прибегли собеседники с целью преодоления трудностей общения.

С.Е. Бугрова [Бугрова 2013: 7-12] рассматривает коммуникативную неудачу в рамках «коммуникативно-прагматического подхода и интеракционной модели коммуникации». По мнению С.Е. Бугровой эффективной следует считать такую коммуникацию, при которой участники общения пришли к пониманию или всецело реализовали интеракцию своих коммуникативных интенций. В соответствии с данным критерием эффективности С.Е. Бугрова выделяет полную, среднюю (частичную) и нулевую степени успешности коммуникации. Среднюю степень, при которой реализуются не все коммуникативные намерения, С.Е. Бугрова называет *коммуникативным сбоем*. Понятие *коммуникативного барьера*

С.Е. Бугрова связывает с нулевой степенью реализации коммуникативных установок и определяет как «событие, влияющее на весь процесс коммуникации и препятствующее его дальнейшему развёртыванию» (примечательно, что данный термин находит абсолютно иную интерпретацию у других исследователей – см. раздел 4.2). *Коммуникативную неудачу* С.Е. Бугрова рассматривает как гипероним этих терминов и предлагает применять для обозначения как частичного (коммуникативный сбой), так и полного (коммуникативный барьер) непонимания. Помимо коммуникативных неудач, С.Е. Бугрова говорит о проблемах в общении, обусловленными языковыми нарушениями. По её мнению, ошибки такого рода могут быть связаны либо с «недостаточным уровнем лингвистической компетенции» коммуникантов, либо с намерением добиться комического эффекта. С.Е. Бугрова называет такие явления *коммуникативными задержками* и подчёркивает, что неверное языковое оформление не является помехой для успешности коммуникации и может быть неосознанно скорректировано. С.Е. Бугрова полагает, что ошибки в фонетическом или грамматическом построении высказывания не мешают его правильной интерпретации, а только "задерживают" понимание. По этой причине такие ошибки С.Е. Бугрова называет *коммуникативными задержками*. Данное явление она характеризует как сиюминутное и преимущественно неосознаваемое коммуникантами. Коммуникативные задержки могут быть неосознанно скорректированы. С.Е. Бугрова выделяет следующие факторы возникновения коммуникативных неудач:

- 1) ситуативные (присутствие посторонних лиц, дистантная коммуникация);
- 2) контекстуальные (связанные с неверной референцией);
- 3) продуктивные и рецептивные:
 - і. лингвистические (на фонетическом, грамматическом и лексическом уровнях);

ii.экстралингвистические (различные словарный запас и несоответствие апперцептивных баз коммуникантов, неспособность собеседников к общению (физическая и психическая), неготовность к общению, неверное применение или незнание паралингвистических (невербальных) средств общения, несовпадение восприятия и отношения к окружающей действительности, непонимание коммуникативных намерений собеседника);

4) текстуальные (использование субкода (диалекта) одним коммуникантом и незнание его другим, выбор неподходящий для данной ситуации или для уровня знаний собеседника темы).

На основании материала своего исследования С.Е. Бугорова установила, что в неофициальной коммуникации на английском языке вербальными средствами актуализации коммуникативных неудач являются:

- 1) "эллиптические вопросительные предложения с вопросительным местоимением";
- 2) "эллиптические вопросительные местоимения, выполняющие функцию переспроса";
- 3) "вопросительные предложения What do you mean? <...>";
- 4) "слова- и предложения-вставки, выраженные полным двусоставным предложением I beg your pardon? и эллиптическим Pardon?";
- 5) "повествовательное предложение I don't follow".

Итак, на основании изучения работ отечественных лингвистов, посвящённых проблеме коммуникативно аномальных явлений, можно утверждать, что единая точка зрения относительно определения термина *коммуникативная неудача* отсутствует, однако можно говорить о двух относительно чётко формулируемых толкованиях. Под коммуникативной

неудачей может подразумеваться: 1) *ситуация непонимания* (см. у О.В. Емельяновой, О.Н. Ермаковой и Е.А. Земской, Н.И. Формановской, а также в подтипе *частных коммуникативных неудач* у Б.Ю. Городецкого, И.М. Кобозевой и И.Г. Сабуровой, Л.П. Семененко, М.Н. Смирновой, Н.М. Болохонцевой); или 2) *прерывание общения* (Л.П. Семененко, И.А. Стернин, а также в подтипе *глобальных коммуникативных неудач* у М.Н. Смирновой). Тем не менее, необходимо отметить, что даже в определениях перечисленных авторов можно найти существенные различия. Более того, суть феномена коммуникативной неудачи затемняется за счёт появления таких терминов, как *коммуникативный сбой*, *коммуникативная задержка*, *коммуникативные затруднения*, *коммуникативный конфликт* и *коммуникативное самоубийство*, изложение сути которых представлено в данном разделе выше.

Таким образом, в настоящей работе термин *коммуникативная неудача* будет использоваться в значении *ситуации непонимания*, поскольку, во-первых, такое определение является более распространённым как в отечественной, так и в иностранной лингвистической литературе, а во-вторых, поскольку в качестве предмета анализа в нашем исследовании выступают оригинальные тексты англоязычных современных романов, а зарубежные, в частности, английские, авторы также в большинстве своём склонны давать именно такое толкование данному термину.

4. Понятия коммуникативной компетенции (коммуникативной грамотности), коммуникативного барьера и коммуникативной роли.

Для дальнейшего исследования также следует рассмотреть понятия коммуникативной компетенции (коммуникативной грамотности) и коммуникативного барьера, поскольку они связаны как с ситуациями непонимания, так и с дискомфортом общения в целом. Также требует внимание и понятие коммуникативная роль, поскольку она не соответствует социальной роли коммуниканта и может оказывать влияние на весь процесс коммуникации.

4.1. Понятие коммуникативной компетенции (коммуникативной грамотности).

Термин коммуникативная компетенция (*“communicative competence”*), был введён Д. Хаймсом [Hymes 1972]. По мнению учёного, коммуникативная компетенция объединяет в себе знание о том, как грамматически правильно строить высказывания, и об уместности их употребления, то есть коммуникативная компетенция связывает между собой лингвистический и прагматический аспекты порождения высказываний [Hymes 1972: 277-278]. Однако понятие коммуникативной компетенции берёт начало в так называемой языковой, или лингвистической компетенции (*linguistic competence*), о которой впервые высказался Н. Хомский. Под языковой компетенцией Н. Хомский понимал абстрактную систему, определяющую поведение, систему правил, которые, взаимодействуя друг с другом, определяют форму и подлинный смысл потенциально неограниченного количества предложений. Эту систему он также называет генеративной грамматикой (*generative grammar*). По его мнению, в ней развивается идея Гумбольдта о форме языка (*form of language*), то есть о постоянной неизменяющейся системе, определяющей мыслительный акт, в котором сочленённые структурно организованные знаки используются для выражения мысли [Chomsky 2006: 62]. Н. Хомский говорит о фундаментальном различии

между языковой компетенцией и фактическим использованием языка в конкретных ситуациях, а именно *языковой деятельностью (performance)*: языковая деятельность говорящего не может напрямую отражать его языковую компетентность. Различие, которое Н. Хомский проводит между этими явлениями, он сравнивает с различием *langue-parole*, введённым Ф. де Соссюром, однако Н. Хомский отрицает понимание *langue* как систематичный инвентарь языковых единиц и склоняется у Гумбольдтовскому пониманию языковой компетенции как системы генеративных процессов [Chomsky 1965: 4].

И.А. Стернин рассматривает понятие *коммуникативной грамотности*. Данное явление учёный рассматривает как набор умений, знаний, приёмов и навыков, позволяющих обеспечить эффективную коммуникацию (письменную и устную) в условиях стандартной коммуникативной ситуации, или, иными словами, способность осуществлять бесконфликтное и эффективное общение [Стернин 2012: 43-44]. И.А. Стернин выделяет два уровня коммуникативной грамотности:

- 1) владение нормами и правилами общения в стандартных коммуникативных ситуациях, принятыми в данном обществе;
- 2) владение методами эффективной коммуникации, применяемыми в стандартной коммуникативной ситуации.

Таким образом, соблюдение норм и правил первого уровня создаёт благоприятную среду для общения, а использование методов второго уровня улучшает качество общения, повышает его эффективность.

С понятиями *коммуникативной компетенции (коммуникативной грамотности)* связаны также понятия *этикета и вежливости*. *Этикетом* Н.И. Формановская [Формановская 2012] называет правила ритуализованного поведения, отражающие нормы этики и морали, принятые в данном обществе и связанные равно с социальными и коммуникативными ролями

коммуникантов и с их биологическими признаками (возраст, пол). Для ритуализованности поведения, необходимой для комфортного взаимодействия, общество вырабатывает *стандарты* и *стереотипы*, в частности – *речевые стереотипы*, определяющие выбор выражений и речевых актов для стандартных ситуаций общения. Однако в то же время, применяя те или иные речевые единицы, индивид проявляет и творческую активность, поскольку он отбирает их «из обширного языкового арсенала» с опорой на характер ситуации и роли участников общения. Речевой этикет применяется при желании избежать конфликтных ситуаций. *Вежливость* Н.И. Формановская рассматривает как категорию, которая «относится к функционально-семантическим с прагматическими функциями выражения отношения говорящего к партнёру» [Формановская 2012: 122]. Несмотря на тесную связь, речевой этикет и вежливость не тождественны друг другу. Вежливость отражается как в вербальных, так и в невербальных формах поведения. Следственно, речевой этикет составляет «функционально-семантическое поле вежливости» и представлен в виде 1) ритуалов, оформляющих взаимодействие людей; 2) инвентаря «речевых актов, выражающих этикетные интенции»; 3) иных способов выражения уважительности (изменения наклонения, использование косвенных речевых актов и пр.) [Формановская 2012: 122-124].

В настоящем исследовании *коммуникативная компетенция* будет рассматриваться как средство обеспечения успешной и комфортной коммуникации. С нашей точки зрения, понятие *коммуникативной компетенции* шире понятий *этикета* и *вежливости*, поскольку коммуникативная компетенция не сводится к набору ритуалов и правил: она включает в себя более сложные стратегии поведения, обеспечивающие эффективность общения, которые во многом определяются конкретной коммуникативной ситуацией.

4.2. Понятия коммуникативной роли и коммуникативного барьера.

И.Б. Стернин отдельно рассматривает понятие *роли*. Ролью И.Б. Стернин называет «определённую типовую модель поведения людей, принятые в общества правила поведения и общения для определённых стандартных ситуаций» [Стернин, 2012: 71]. Роли он подразделяет на *социальные* и *коммуникативные*. В то время как социальная роль соответствует истинному статусу коммуниканта в социуме или в определённой ситуации, коммуникативная роль создаётся самим коммуникантом непосредственно в момент общения для достижения некоторой цели. Репертуар коммуникативных ролей шире социальных, и выбранная определённым коммуникантом коммуникативная роль не обязательно совпадает с его социальной ролью. Коммуникативная роль представляет собой совокупность вербальных и невербальных действий и внешнего облика коммуниканта, создающих определённый образ.

Понятие *коммуникативного барьера* в научной литературе оформляется не сразу. Например, в связи с тем, что реальная коммуникация представляет собой не исключительно процесс обмена текстами-репликами, а совместную деятельность людей, которые обладают определёнными биологическими, психологическими, социальными и другими характеристиками, В.В. Богданов [Богданов 1990: 28-29] говорит о том, что возраст, пол, психический склад, культурная принадлежность социальный статус оказываются коммуникативно релевантными признаками В.В. Богданов выделяет ряд факторов, оказывающих непосредственное влияние на речевое общение:

- 1) языковая компетенция;
- 2) национальная принадлежность;
- 3) социально-культурный статус;
- 4) биолого-психологические данные;

- 5) психологический тип;
- 6) текущее психологическое состояние;
- 7) степень знакомства коммуникантов;
- 8) устойчивые вкусы, пристрастия и привычки;
- 9) внешний вид.

И.Б. Стернин рассматривает схожие явления и объединяет их под названием *коммуникативных барьеров*. Коммуникативные барьеры являются «типичными» трудностями общения людей, которые возникают в связи с некими объективными или субъективными причинами и становятся преградами для осуществления успешной коммуникации [Стернин 2012: 125]. Коммуникативные барьеры бывают следующих типов:

- 1) культурные барьеры;
- 2) социальные барьеры;
- 3) барьеры, связанные с различие жизненных потребностей и целей;
- 4) ролевые барьеры (в качестве примера можно привести ситуацию, в которой начальник вне своей рабочей среды сохраняет отношение к собеседнику как к подчинённому);
- 5) психологические барьеры (проистекающие из особенности психологии коммуникантов);
- 6) когнитивные барьеры (связанные со стереотипами);
- 7) психологические черты личности (несовпадение коммуникантов по типу личности: оптимист – пессимист, холерик – сангвиник – флегматик – меланхолик);
- 8) самоконтроль;
- 9) языковые барьеры.

В данном исследовании под *коммуникативным барьером* будут пониматься факторы, создающие трудности в общении независимо от воли коммуникантов. С нашей точки зрения, типологии коммуникативных барьеров, предложенные В.В. Богдановым и И.А. Стерниным, чрезмерно подробны. Некоторые выделяемые ими подтипы коммуникативных барьеров можно свести в один. Самоконтроль, о котором говорит И.А. Стернин, не представляется нам коммуникативным барьером, поскольку это осознанный процесс, скорее необходимый коммуниканту для общения, чем создающий трудности. Предлагается выделять следующие группы коммуникативных барьеров: языковые, культурные, социальные, психологические, связанные с различиями в фоновых знаниях собеседников и внешние (от физических помех, затрудняющих коммуникацию, до внешнего вида коммуникантов).

5. Трактовка термина *коммуникативный дискомфорт* в лингвистической литературе.

После рассмотрения понятия *коммуникативной неудачи*, *коммуникативной грамотности*, *коммуникативного барьера* и *эмоции* можно перейти к осмысленному изучению точек зрения различных исследователей на проблему *коммуникативного дискомфорта*. Термин *коммуникативный дискомфорт* характеризуется ещё большей размытостью, чем термин *коммуникативная неудача*. К сожалению, определения данного термина в лингвистической литературе немногочисленны. В англоязычной лингвистической литературе нам не удалось обнаружить термина *communicative/communication discomfort*. Ниже будут представлены некоторые точки зрения, разъясняющие природу и смысл феномена коммуникативного дискомфорта.

Л.П. Семененко [Семененко 1996: 67-68] рассматривает *коммуникативный дискомфорт* в контексте *коммуникативно-дискомфортной ситуации*. Такая ситуация является коммуникативным актом, характеризующимся чертами, которые в той или иной мере осложняют

реализацию либо коммуникативных намерений участников, либо их коммуникативных ожиданий, либо и того и другого. Испытывающий дискомфорт коммуникант может попытаться ослабить влияние этих черт, доступными способами приспособиться к ситуации или же осознанно прекратить коммуникацию. Как отмечалось выше (см. раздел 1.3.2.) Л.П. Семененко рассматривает коммуникативный дискомфорт и коммуникативную неудачу как явления, находящиеся в тесной взаимосвязи: коммуникативный дискомфорт может как сигнализировать о вероятной коммуникативной неудаче, так и возникать вследствие осознания коммуникантом произошедшей коммуникативной неудачи.

С нашей точки зрения, явления, которые Л.П. Семененко объединяет под названием *коммуникативный дискомфорт*, нуждаются в дополнительной дифференциации, несмотря на то, что представляют собой переживания негативных эмоций, возникших в процессе общения. Представляется важным отделить коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием, то есть с частной коммуникативной неудачей, от коммуникативного дискомфорта, который не связан с непониманием.

Коммуникативный дискомфорт, испытываемый коммуникантами вследствие произошедшей частной коммуникативной неудачи, обычно связан с несоответствием фоновых знаний коммуникантов и/или с невозможностью преодоления коммуникативных барьеров (см. раздел 4.2). В особенности важно учитывать языковые, культурные и социальные барьеры, поскольку они напрямую связаны с различием в фоновых знаниях коммуникантов. Иногда непонимание может быть вызвано физическими обстоятельствами коммуникативного акта, например, шумом или плохим слухом коммуниканта, являющимися для него помехой в коммуникации в целом, т.е. внешними барьерами. В случае коммуникативного дискомфорта, вызванного непониманием (или частной коммуникативной неудачей, по Л.П. Семененко), слушающий оказывается не в состоянии правильно воспринять коммуникативную интенцию говорящего. Интересно, что слушающий

испытывает коммуникативный дискомфорт только в том случае, если он осознаёт свою несостоятельность верно интерпретировать сказанное говорящим. Если же слушающий эту несостоятельность не осознаёт, то коммуникативный дискомфорт может испытывать только говорящий, поскольку сказанное истолковано неправильно и он понимает это.

Напротив, коммуникативный дискомфорт, изначально не связанный с непониманием, вызван либо нарушением коммуникативных барьеров, либо осознанием, что эти барьеры преодолеть не удастся. В таком случае коммуникативная интенция говорящего верно интерпретируется слушающим. Таким образом, данный тип коммуникативного дискомфорта вызван либо содержанием верно интерпретированного высказывания говорящего, либо иными психосоциальными компонентами коммуникативного акта.

Н.М. Болохонцева [Болохонцева 2010: 165] определяет данное явление следующим образом: это «простое «неудобство», которое, если будет развиваться дальше, может привести к конфликту (явному непониманию в процессе диалога), который, в свою очередь может закончиться коммуникативной неудачей – отрицательным результатом, когда цель общения не достигнута». В основе коммуникативного дискомфорта, по мнению Н.М. Болохонцевой, лежит ощущение трудностей коммуникации, испытываемое коммуникантами, в то время как коммуникативная неудача отражает неуспешность действий, к которым прибегли собеседники с целью преодоления трудностей общения [Болохонцева, 2011: 10]. Данные явления могут присутствовать в диалоге как вместе, так и по отдельности.

Чу Шуся изучает феномен коммуникативного дискомфорта в контексте делового межкультурного общения представителей русской и китайской лингвокультур. В его работе это явление определяется как «негативное интенциональное состояние говорящего, возникающее как реакция на стратегию коммуникативного поведения собеседника, не соответствующего

его представлению о коммуникативном идеале речевого поведения в ситуации делового общения» [Чу Шуся 2014: 55]. Обращает на себя внимание то, что это данное определение содержит в себе слово *негативное*, которое, с нашей точки зрения, связано с понятиями оценки и эмоций, в частности, отрицательных. Однако Чу Шуся сосредотачивает своё внимание не столько на создании типологии коммуникативного дискомфорта или на выделении лингвистических средств его репрезентации, сколько на изучении причин возникновения и стратегий преодоления этого явления с точки зрения особенностей и различий русской и китайской лингвокультур, в частности, делового общения в рамках этих лингвокультур.

Интересной для рассмотрения представляется статья исследователя Е.В. Фадеевой [Фадеева 2014]. Е.В. Фадеева рассматривает коммуникативный дискомфорт как «ситуацию общения, с которой присутствуют метакоммуникативные сигналы напряжённого общения, которые могут помешать участникам реализовать свои коммуникативные намерения и/или ожидания» [Фадеева 2014: 70-71]. Данный исследователь подчёркивает, что коммуникативный дискомфорт не обязательно приводит к неуспешной коммуникации. В качестве иллюстрации ситуации, являющейся «неблагоприятной для общения», Е.В. Фадеева приводит следующий фрагмент текста: *«Возвратясь домой, Волынцев был так уныл и мрачен, так неохотно отвечал своей сестре и так скоро заперся к себе в кабинет, что она решилась послать гонца за Лежневым. Она прибежала к нему во всех затруднительных случаях»* [Фадеева 2014: 69]. Очевидно, что выражение «так уныл и мрачен» выражает дискомфорт, испытываемый Волынцевым, однако нельзя утверждать, что этот дискомфорт имеет коммуникативную природу (по крайней мере, нет оснований связывать его с общением Волынцева со своей сестрой). Более того, нежелание Волынцева отвечать сестре также не обязательно свидетельствует о том, что испытываемые этим персонажем отрицательные эмоции связаны с тем, что сообщает ему сестра (вербально или невербально). Описания дискомфорта, не обусловленного непосредственной ситуацией

общения, можно найти и в других примерах, рассматриваемых исследователем в данной статье [Фадеева 2014]. Более того, одна из приводимых Е.В. Фадеевой иллюстраций коммуникативного дискомфорта включает в себя следующий фрагмент текста, который сигнализирует скорее о коммуникативной неудаче, чем о связанном с ней дискомфорте: «...в 1864 году в первой киевской гимназии учитель французского языка ударил ученика Можайского, за что его посадили в карцер... – Кого посадили-то? – уточнила Гиря» [Фадеева 2014: 70].

В целом, можно отметить, что феномен коммуникативного дискомфорта ещё недостаточно изучен и недостаточно подробно описан в научной лингвистической литературе. В существующих работах данный термин получает различные определения, за счёт чего создаётся впечатление о размытости понятия коммуникативного дискомфорта. Не всегда понятно, связан ли коммуникативный дискомфорт с неудачей. В нашей работе под коммуникативным дискомфортом будет пониматься неудобство, возникшее непосредственно в процессе общения. С нашей точки зрения, коммуникативный дискомфорт, связанный с коммуникативной неудачей, сильно отличается от коммуникативного дискомфорта, который не обусловлен непониманием. В связи с этим нам представляется важным выделить два типа коммуникативного дискомфорта. Первый тип – *коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием*. Он вызван коммуникативной неудачей адресата, который претерпевает его только в том случае, если осознаёт, что потерпел коммуникативную неудачу. Возникновение коммуникативного дискомфорта у адресанта определяется тем, является ли для него коммуникативная неудача адресата неудобством в общении. Второй тип был назван *информационным коммуникативным дискомфортом*. Такое неудобство в общении также может возникать как у адресата, так и у адресанта. Адресат испытывает данный тип дискомфорта в том случае, если то мысленное содержание, которое вербально или невербально сообщил ему адресант, вызывает у него неодобрение.

Информационный коммуникативный дискомфорт адресанта связан с тем, что он по некоторой причине не хочет сообщать определённое мысленное содержание адресату, однако он ощущает необходимость сделать это для достижения своих коммуникативных целей.

6. Понятие *эмоции* в лингвистической и психологической литературе. Понятие *оценки*.

Несмотря на то, что определение существительного дискомфорт в Толковом словаре русского языка («условия жизни, пребывания, не обеспечивающие удобства и спокойствия, а также ощущение неудобства, тревоги, беспокойства» [ТСРЯ]) не содержит упоминания об отрицательных эмоциях, мы всё же высказываем предположение о том, что дискомфорт и отрицательные эмоции тесно связаны друг с другом. В практической части нашего исследования будет предпринята попытка доказать данный тезис. В связи с этим нам представляется целесообразным рассмотреть понятие *эмоции* до того, как перейти к обзору различных точек зрения относительно коммуникативного дискомфорта и как сделать собственные предварительные выводы о данном феномене.

У. Джеймс, один из основоположников теории эмоций, полагает, что в качестве ответа на некий стимул из окружающей действительности выступает физическое или физиологическое изменение (*“bodily change”*) организма, следующее за восприятием этого стимула, и что эмоцией является чувство от этой реакции [James 1884: 189-190]. Он пишет о том, что без физических изменений восприятие было бы исключительно когнитивной, мыслительной операцией, лишённой эмоциональной теплоты (*“destitute of emotional warmth”*) [James 1884: 190]. И.Н. Горелов, лингвист, исследующий аспекты невербальной коммуникации (см. раздел 1.1.), также говорит о первичности физического проявления эмоций, подчёркивая, что невербальные средства выражения эмоций в акте коммуникации обнаруживают себя раньше, чем вербальные [Горелов 1980: 79].

Н. Фрейда, нидерландский психолог, внёсший значительный вклад в развитие теории эмоций [Frijda 1986], определяет *эмоциональные феномены, или явления* (“*emotional phenomena*”), как так называемые *неинструментальные* (“*noninstrumental*”), или безосновательные, не имеющие определённой цели, типы поведения и черты поведения, психологические изменения, а также субъективный оценочный опыт. Всё это является следствием внешних (“*external*”) или умственных (“*mental*”) событий, а в первую очередь, значения этих событий для индивида. Эмоцию Н. Фрейда понимает, с одной стороны, как частный случай такого поведения, психологического изменения или субъективного оценочного опыта, а с другой стороны, как так называемый *внутренний детерминант* (“*inner determinant*”) [Frijda 1986: 4]. Из опасений слишком сильного углубления в область психологии не будет предпринята попытка разъяснить, что такое внутренний детерминант, однако из изложенного выше можно сделать следующий важный вывод: Н. Фрейда считает важным то, что в естественных условиях эмоции возникают непреднамеренно, помимо воли индивида, и что эмоциональная реакция предполагает оценку свершившего события.

Подтверждение неосознанности переживания эмоций можно найти и у исследователя Г.С. Абрамовой [Абрамова 2000]. Г.С. Абрамова приводит в пример трёхлетнего ребёнка, который, увидев мать, выражает свою радость, свой восторг следующей фразой: «Ты моя семиножечка, девяносто пять!» Г.С. Абрамова полагает, что использование данного предложения продиктовано тем, что известные формы выражения чувств не помогают ребёнку в полной мере отразить спектр испытываемых им эмоций, в то время как неизвестные слова, ещё не оформившиеся в понятия, соответствуют этой задаче [Абрамова 2000: 73]. По мнению Г.С. Абрамовой, выразительность детской речи достигается, в первую очередь, за счёт просодических средств (мелодики, ударения, длительности и интенсивности звучания), затем подключаются синтаксические средства (инверсия, повторы). Только по мере

взросления усиливается дифференциация плана содержания и его непосредственного просодического (интонационного) оформления. Это связано со становлением у ребёнка понятийной базы: первоначально слово представляется ребёнку свойством предмета, и, чтобы стать понятием, оно должно пройти определённый путь развития [Абрамова 2000: 73]. Таким образом, можно сделать вывод о том, что, несмотря на неспособность к осмыслению эмоций, ребёнок может их испытывать и выражать, и что эмоции не являются элементом мысленного содержания.

В отличие от психологов Н.Фрейда и Г.С. Абрамовой, отечественный лингвист В.И. Шаховский определяет эмоции как «один из психических материалов мышления», то есть как осмысленный процесс [Шаховский 2012: 10]. По мнению В.И. Шаховского, эмоции «выступают в роли посредника между миром и его отражением в языке человека: эмоции выражают значение объектов мира для человека» [Шаховский 2012: 8]. Они обнаруживают себя не только на лексическом (возможность отражения эмоций посредством использования определённых лексем представляется вполне очевидной), но и на фонетическом и грамматическом уровнях. Например, интонация, по мнению В.И. Шаховского, «культуроносна и коммуникативно значима, она эксплицирует образованность и воспитанность говорящих», а эмоциональный синтаксис и эмоциональную морфологию можно в совокупности рассматривать как грамматику эмоций [Шаховский 2012: 22]. В.И. Шаховский отмечает, что эмоции являются структурной частью мышления и сознания и неотъемлемым спутником когнитивных процессов и что они формируются в зависимости от социокультурных параметров и подразделяются на универсальные и специфические для данной культуры [Шаховский 2012: 7]. Он говорит о том, что эмоции и методы их выражения могут изменяться вследствие изменения условий общения. Кроме того, людям разного возраста свойственны разные эмоции. Нормы выражения эмоций, по мнению В.И. Шаховского, также различны как для разных культур, так и для разных эпох или социальных классов в одной культуре.

В.И. Шаховский разделяет две системы, позволяющие выразить эмоции. Первая система, которую В.И. Шаховский называет "*Body language*", предполагает физиологическую экстерниоризацию эмоций (физическое, не вербальное выражение). Вторая система, или "*Verbal language*", использует средства языка, то есть позволяет вербализовать эмоции. При этом В.И. Шаховский обращает внимание на превосходство *Body language* над *Verbal language* по степени правдивости, скорости, силы выражения эмоций, а также по степени успешности в их интерпретации адресатом [Шаховский 2012: 8]. В.И. Шаховский также подчёркивает интеллектуальность, или осознанность, процесса вербализации эмоций [Шаховский 2012: 16].

Исследователь выделяет коммуникативную функцию эмоций. Он говорит об «эмоциональной/эмотивной компетенции», степень владения которой влияет на успешность распознавания вербально или невербально выраженных эмоций [Шаховский 2012: 18]. Однако, с нашей точки зрения, которая ближе к позиции психолога Н. Фрейда, изложенной выше, необходимость говорить о наличии коммуникативной функции эмоций можно оспорить, поскольку вербализация эмоций, о которой пишет В.И. Шаховский, хотя и является осознанным процессом, всё же не равносильна непосредственному переживанию эмоций, которое нельзя охарактеризовать как целенаправленный процесс.

Компромиссную точку зрения можно обнаружить у таких исследователей, как Л.Ю. Буянова и Ю.П. Нечай [Буянова, Нечай 2006]. Л.Ю. Буянова и Ю.П. Нечай полагают, что человеческие эмоции можно рассматривать в различных аспектах: психологическом, философском, биологическом, физиологическом и лингвистическом - и в русле каждой науки термин *эмоция* получает своё толкование, вследствие чего универсальное определение этого явления отсутствует [Буянова, Нечай 2006: 11]. Однако, несмотря на специфику понимания эмоций в различных областях научного знания, можно выделить ряд присущих им постоянных признаков: "субъективность, оценочность, рефлексивность, переживаемость,

экспрессивность (словная, физиологическая) [Буянова, Нечай 2006: 13]. Исследователи отмечают, что "причины эмоционального состояния - это события, которые оцениваются по-разному" [Буянова, Нечай 2006: 17]. Они разделяют два вида таких событий: 1) нейтральные события, отсутствующие в ценностной картине мира, релевантные только по отношению к конкретной ситуации; 2) события, релевантные по отношению к ценностной картине мира конкретного индивида или социума. Л.Ю. Буянова и Ю.П. Нечай представляют эмоцию как когнитивную единицу, поскольку эмоциональное состояние связано с оценкой причин его возникновения или объектов этого состояния. В этом, по мнению учёных, и заключается когнитивный аспект эмоций: он связывает переживающего некоторые эмоции индивида с объективным положением дел [Буянова, Нечай 2006: 17].

Л.Ю. Буянова и Ю.П. Нечай говорят о том, что оценка лежит в основе дифференциации негативных, положительных и двойственных (амбивалентных) эмоциональных состояний. Субъективный оценочный опыт является, как отмечалось выше, присутствует и в определении эмоции, данном Н. Фрейда [Frijda 1986]. Поскольку в термине *коммуникативный дискомфорт* присутствует слово *дискомфорт*, которое, как уже говорилось в данном разделе, с нашей точки зрения, содержит негативную эмоциональную составляющую, нам следует также обратиться к понятию *оценки* (мы ограничимся только одной научной точкой зрения по данному вопросу с целью избежать сильного отступления от темы исследования).

Как отмечает Е.М. Вольф, «оценка может даваться по самым разным признакам («истинность/неистинность», «важность/неважность» и т.п.), однако основная сфера значений, которые обычно относят к оценочным, это «хорошо/плохо»» [Вольф 1985: 8]. Исследователь предлагает рассматривать оценку как подвид модальностей, накладывающийся на дескриптивное содержание некоторого лингвистического выражения.

Взаимодействие субъективного и объективного факторов, по мнению исследователя, является характерной чертой оценки. Субъект по-своему («положительно/отрицательно») оценивает объект, а объект обладает собственными свойствами, служащими предметом оценки субъекта. Субъект в процессе оценивания отталкивается как от собственного восприятия объекта оценки, так и от стереотипных представлениях о нём и от шкалы оценки его признаков. Объекта, с точки зрения Е.М. Вольф, сочетает в себе субъективные (выражаемые субъектом) и объективные (собственные) признаки. Она приводит следующий пример: «Так, когда речь идёт о том, что *вода тёплая/холодная*, подразумеваются и свойства самой воды, и ощущения субъекта» [Вольф 1985: 23]. Однако, как признаёт исследователь, во взаимодействии субъекта и объекта оценки присутствует *эмотивность*, или *оценочность*, т.е. компонент, подразумевающий хорошее или плохое отношение субъекта к объекту, которое не зависит от объективных, или собственных, свойств объекта [Вольф 1985: 37-38]. По мнению учёного, данный компонент, прежде всего, отражается в глаголах, который субъект использует в оценочном высказывании. Они могут отражать непосредственное отношение к объекту («*нравиться/не нравится*») или выражать эмоциональное состояние субъекта («*радоваться, грустить*»). Кроме того, эмотивность проявляется в оценочных выражениях («*Какая красота!*»), в так называемых *аффективных словах*, входящих в состав высказывания («*чудесный, замечательный, отвратительный, мерзкий*»), в бранных словах и выражениях [Вольф 1985: 38-39].

Итак, на основании выше изложенных точек зрения можно сделать вывод о том, что эмоции, с одной стороны, неконтролируемы индивидом и их переживание не несёт в себе никакой определённой функции. С другой стороны, во-первых, по мере взросления и умственного развития растёт как палитра эмоций, так и способы их вербализации, а во-вторых, эмоции теснейшим образом связаны с понятием оценки, которая в самом общем представлении варьируется в диапазоне «хорошо/плохо». Классификация

эмоций – сложная задача, выходящая далеко за рамки данного явления, поэтому при определении дискомфортных явлений опорой будет служить собственная субъективная оценка исследователей, а также объективная информация об отношении персонажей к тому или иному событию, которую содержит текстовый источник.

Выводы по Главе I.

Итак, представляется очевидным, что современные учёные-лингвисты только начали уделять должное внимание явлению *коммуникативного дискомфорта*, однако в имеющихся работах нет единой точки зрения относительно определения данного феномена. В рамках данной работы это явление определяется как неудобство, возникшие у собеседников в процессе общения. Несмотря на то, что настоящее исследование в большей степени ориентировано на изучение способов лингвистической актуализации коммуникативного дискомфорта, на основе изученной научной литературы, посвящённой коммуникативно аномальным явлениям, предлагается выделить две крупные группы коммуникативного дискомфорта:

- 1) *коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием* (неудобство в общении, которое обусловлено коммуникативной неудачей (то есть ситуацией непонимания) и которое может испытываться как адресатом, так и адресантом);
- 2) *информационный коммуникативный дискомфорт* (неудобство в общении, которое возникает либо у адресата при отрицательной оценке верно интерпретированного коммуникативного акта адресанта, либо у адресанта, если он испытывает затруднения при сообщении адресату какого-либо содержания (к ним не относятся физические помехи и препятствия)).

Коммуникативная неудача в нашей работе будет пониматься как ситуацию непонимания, то есть такая ситуация, в которой адресат осознаёт свою неспособность к верной интерпретации мысленного содержания, переданного адресантом, или в которой интерпретация адресата отличается от того, что имел в виду адресант, передавая некоторое мысленное содержание.

Несмотря на то, что слово *эмоции* не встретилось нам ни в одном из определений коммуникативного дискомфорта, мы всё же предполагаем, что неудобство, возникшее в процессе общения, часто бывает напрямую связано с отрицательными эмоциями, такими как гнев, печаль, страх и отвращение. Данный тезис будет проверяться в практической части нашего исследования, анализируя ситуации дискомфортного общения. С нашей точки зрения, степень интенсивности переживания эмоции связана со степенью успешности и комфортности коммуникации: чем интенсивнее отрицательная эмоция, тем дискомфортнее общение. Понятие эмоции в данной работе связывается с понятием *оценки* и принимаем утверждение Е.М. Вольф, согласно которому во взаимоотношениях субъекта и объекта имеет место *оценочность*, или *эмотивность*, то есть субъективно положительное или отрицательное отношение к объекту, не зависящее от объективных характеристик данного объекта. Для нас важными являются утверждения В.И. Шаховского о вербальном и невербальном выражении эмоций, а также о том, что эмоции сопутствуют когнитивным процессам. Если в процессе устной межличностной коммуникации собеседники используют языковые средства актуализации коммуникативного дискомфорта только непосредственно в речи, то текст предоставляет возможность использовать языковые средства и для репрезентации невербальных проявлений этого феномена, а также его проявлений во внутренней речи персонажей.

В связи с тем, что эмоциональная и когнитивная деятельность человека, по мнению ряда авторитетных исследователей, тесно связаны, можно сделать вывод о том, что все *коммуникативные барьеры* отчасти являются психологическими. Осознание индивидом того, что для достижения своих коммуникативных целей ему необходимо преодолеть тот или иной барьер, связано с оценкой этого барьера и своих возможностей его преодоления. В частности, это имеет отношения к ситуациям информационного коммуникативного дискомфорта и тем ситуациям коммуникативного дискомфорта, связанного с непониманием, в которых адресат осознаёт свою

несостоятельность верно интерпретировать содержание, которое сообщил ему адресант.

Несмотря на то, что *коммуникативная компетенция* признаётся средством, которое позволяет коммуниканту полностью реализовать свои коммуникативные намерения и ожидания, с нашей точки зрения, она не является залогом защищённости данного коммуниканта от дискомфорта. Причина этого в том, что коммуникант может выстроить чёткую стратегию своего поведения, но он не способен заставить собеседника говорить и вести себя так, как он бы этого хотел. Да, владение коммуникативной компетенцией позволяет осуществлять успешную коммуникацию, но успешность коммуникации скорее относится к её результату, чем к форме её ведения, которая не обязательно приятна для всех участников общения.

Итак, после подготовки теоретическую базу нашего исследования, основными элементами которой стали понятия коммуникативной неудачи и коммуникативного дискомфорта, подразделённого нами на два типа, можно перейти к практической части исследования, в которой посредством филологического анализа постараемся выделить основные методы языковой репрезентации коммуникативного дискомфорта, или виды его лингвистических маркеров.

Глава 2

Исследование лингвистических механизмов актуализации коммуникативного дискомфорта

В качестве источника материала исследования для настоящей работы, как уже упоминалось во введении, были выбраны два современных британских романа: роман “The Queen and I”, написанный С. Таунсенд [Townsend 1992] и роман Дж. К. Роулинг “Harry Potter and the Sorcerer’s Stone” [Rowling 1998]. Для того чтобы достичь цели данного исследования, а именно выявить средства языковой актуализации (маркеры) коммуникативного дискомфорта, нам потребовалось вычленивать из этих текстов примеры, иллюстрирующие ситуации, в которых коммуниканты испытывают неудобство, возникшее у них во время общения друг с другом. В рамках нашей работы невозможно представить подробный анализ всего материала, поскольку, с одной стороны, он достаточно обширен, а с другой стороны, типы языковых средств, маркирующих коммуникативный дискомфорт, повторяются в различных примерах. В связи с этим в данной главе представлен подробный анализ только наиболее ярких и интересных примеров коммуникативно дискомфортных ситуаций работ, и на основе этого анализа выделяются соответствующие группы маркеров коммуникативного дискомфорта.

Теперь необходимо сказать несколько слов о том, почему в качестве источников примеров коммуникативно дискомфортных ситуаций были выбраны романы “The Queen and I” и “Harry Potter and the Sorcerer’s Stone”. Основной причиной является то, что в обеих книгах коммуниканты являются представителями разных миров, чем обусловлены их многочисленные коммуникативные неудачи, а также неприязнь друг к другу и трудности в общении, связанные с его содержательной стороной. В романе “The Queen and I” Королева Великобритании становится жертвой свержения монархического государственного режима, вследствие чего оказывается

выселенной вместе со всей своей семьёй (с мужем Филиппом, сыном Чарльзом, невесткой Дианой, дочерью Анной и другими) в местечко под названием *Hell Close*, населённое обыкновенными представителями рабочего класса. Британское общество характеризуется классовостью и низкой степенью проницаемости социальных границ, на чём и основывается комизм всего произведения. Однако комичность ситуаций, в которые попадают персонажи романа, не умаляет испытываемого ими коммуникативного дискомфорта и не снижает количества коммуникативных неудач. То, что кажется смешным читателю, герои книги переживают всерьёз. В романе “Harry Potter and the Sorcerer’s Stone” заглавный герой тоже оказывается на границе двух миров. В первом мире, в котором он рос с года, волшебства нет и почти никто не знает о его существовании. Второй мир, в котором он родился и в который ему предстоит вернуться, - это мир волшебников. Возвращение в магический мир, где всё для него ново, сопряжено для Гарри Поттера с большим количеством коммуникативных неудач и ситуаций коммуникативного дискомфорта.

Два замечания, которые нам необходимо сделать, прежде чем приступить к анализу, касаются оформления примеров и использования словарей.

1. Все примеры, приводимые в настоящей работе, выделены курсивом, однако в тексте романа “The Queen and I” нам встретилось большое количество слов и выражений, также выделенных курсивом, и во многих случаях такое выделение, по нашему мнению, маркировало коммуникативный дискомфорт. Поэтому в примерах, использующихся в нашей работе, такие слова и выражения, наоборот, оформлены прямым жирным шрифтом, чтобы выделить их на фоне текста всего примера, оформленного курсивом. В тексте романа “Harry Potter and the Sorcerer’s Stone” курсив встречается редко, и в примерах, отобранных из данной книги, его нет, поэтому прямой жирный шрифт в них не встречается. Маркеры

коммуникативного дискомфорта, а также маркеры коммуникативных неудач в тексте всех примеров, приводимых в данной главе, дополнительно выделены нижним подчёркиванием.

2. Важным элементом филологического анализа стал анализ словарных дефиниций. Для этого был использован только один словарь, а именно “Longman Dictionary of Contemporary English Online” [LDCEO]. Поскольку в анализе достаточно часто используются словарные толкования, для экономии места дефиниции приводятся без ссылок на соответствующие им Интернет-страницы.

Однако самое важное замечание касается того, что в процессе анализа примеров нам удалось добавить к двум типам коммуникативного дискомфорта, о которых упоминалось в Главе I, ещё один тип. Этот тип был назван *личностным коммуникативным дискомфортом*. Его отличительной особенностью является то, что в его основе лежит эмотивность, то есть субъективное отношение к объекту оценки, в качестве которого выступает либо собеседник, либо сам коммуникант (то есть он субъективно оценивает себя). Иными словами, личностный коммуникативный дискомфорт – это неудобство, возникшее в процессе общения и вызванное либо неприязнью к личности собеседника и/или его поведению, либо отрицательным отношением к аспектам собственной личности коммуниканта. Несмотря на то, что данный вывод был сделан после того, как было проанализировано значительное количество примеров, нам представляется логичным упомянуть о выявленном типе коммуникативного дискомфорта не в выводах, а перед анализом, который представлен в тексте работы. Во-первых, данный тип дискомфорта встречается достаточно часто. Во-вторых, использование термина удобнее для интерпретации этой разновидности исследуемого нами феномена удобнее пользоваться термином, чем повторяющиеся описания дискомфорта, который отличается от тех видов, которые были выделены ранее в теоретической Главе I. В-третьих, упоминание о третьем типе

коммуникативного дискомфорта на данном этапе облегчает интерпретацию изучаемого явления для читателя, поскольку авторы работы пришли к выводу о необходимости выделения личностного коммуникативного дискомфорта после анализа большого количества примеров, а читатель видит в основном результаты этого анализа.

Итак, после того, как сделаны необходимые замечания, можно приступить к анализу групп примеров ситуаций, в которых репрезентирован коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием, информационный коммуникативный дискомфорт и личностный коммуникативный дискомфорт. В следующем разделе будут представлены более сложные для интерпретации коммуникативные дискомфортные ситуации, и эта сложность связана либо с сочетанием разных типов коммуникативного дискомфорта в рамках одной ситуации, либо неоднозначностью при установлении типа коммуникативного дискомфорта.

1. Коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием.

Напомним, что это неудобство в общении, которое обусловлено коммуникативной неудачей. Оно может испытываться и адресатом, и адресантом.

Первую коммуникативно дискомфортную ситуацию оказалось удобнее разбить на два примера.

Пример 1.

“Are you a Socialist, Wilf?” she asked.

Socialist? Wilf was alarmed. The word had become sort of mixed up with things Wilf didn't understand or hadn't experienced. Things like vegetarianism, treason and women's rights.

*“No, no, I'm not a **Socialist**,” said Wilf. “I vote Labour, normal like.” [Townsend]*

В примере 1 журналист Мэри Джейн задаёт представителю рабочего класса Уилфу вопросы, которые сбивают его с толку. Уилф претерпевает череду коммуникативных неудач, что отражено как в авторской речевой

партии, так и в прямой речи самого персонажа. Первую коммуникативную неудачу отражает мысленный переспрос слова *socialist*, за которым следует фрагмент авторской речевой партии, который маркирует коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием. Актуализация дискомфорта происходит за счёт употребления прилагательного *alarmed*, которое в словаре определяется как “worried or frightened” и явственно сигнализирует об эмоциональном состоянии персонажа, которого оно характеризует. Следующее предложение, с нашей точки зрения, само по себе маркирует только коммуникативную неудачу: непонимание или незнание тесно, но не обязательно связано с неудобством в общении. Коммуникативная неудача актуализируется за счёт фразового глагола *to mix up*, который в одном из своих значений получает напрямую связанное с непониманием определение “to make the mistake of thinking that someone or something is another person or thing”, а также за счёт глаголов *to understand* и *to experience*, употреблённых в соответствующий временах в отрицательной форме. Однако ни одно из этих слов не сигнализирует о неловкости Уилфа, которая бы являлась следствием непонимания и незнания (если бы было употреблено изолированно). В данном предложении максимально эксплицитно выражена коммуникативная неудача, но не сам коммуникативный дискомфорт.

Далее приводится фрагмент прямой речи Уилфа, в которой актуализируется именно его дискомфорт. С нашей точки зрения, в этом фрагменте задействована совокупность языковых средств. Во-первых, можно видеть три отрицания подряд, и, несмотря на то, что они очень краткие, такой повтор кажется нам достаточно экспрессивным, вследствие чего, вероятно, можно говорить о применении здесь эмфатического синтаксиса. Во-вторых, в оригинале слово *socialist* в данном предложении выделено курсивом, а поскольку это прямая речь, то можно с высокой степенью уверенности говорить об эмфатическом интонационном оформлении и этого слова, и всего предложения. В-третьих, на фоне данного выделения слово *Labour*, употреблённое в следующем предложении, звучит как противопоставление

слову *Socialist*, а прилагательное *normal*, само по себе нейтральное, в сочетании с предлогом *like* также становится эмфатическим и актуализирует расстановку Уилфом понятий *Labour* и *Socialist* по шкале «хорошо-плохо».

Пример 2.

“So you’re not a Revolutionary?” insisted Mary Jane.

What was she asking now, thought Wilf. He broke into a sweat. Revolutionaries blew aeroplanes up, didn’t they?

*“No, I’m not a **Revolutionary**,” said Wilf. “I’ve never even been to an **airport**, let alone been on a plane.” [Townsend]*

Следующий вопрос Мэри Джейн влечёт за собой новую коммуникативную неудачу Уилфа, которая актуализирована в предложении *What was she asking now*, отражающем мысли персонажа. Оно, однако, не содержит никаких маркеров неловкости. Дискомфорт, связанный с непониманием, репрезентируется во фрагменте авторской речевой партии, в котором содержится слово *sweat*. Формально в тексте описывается некоторый физиологический процесс, но определение существительного *sweat* в словаре убеждает нас в том, что выделение пота может быть физическим проявлением такой эмоции, как страх: “drops of salty liquid that come out through your skin when you are hot, frightened, ill, or doing exercise”. Следующее предложение представляет собой разделительный вопрос. Собственно вопросительную часть предложения (*didn’t they?*) можно было бы перевести как *разве нет?*. И по-английски, и по-русски такой вопрос выражает сомнение, неуверенность в истинности утверждения, выраженного утвердительной частью такого предложения. Однако разделительный вопрос во внутренней речи Уилфа не содержит информации, достаточной для того, чтобы читатель понял, что персонаж испытывает неловкость от сомнения в правильности своего предположения насчёт революционеров. Коммуникативный дискомфорт репрезентирован в прямой речи Уилфа. Курсив, которым в оригинале выделено слово *Revolutionary*, свидетельствует о том, что оно несёт эмфатическое ударение. Курсивом в оригинале выделено

и существительное *airport*, и о его интонационном оформлении можно сделать такой же вывод. Наречие *even*, первое словарное определение которого звучит как “used to emphasize something that is unexpected or surprising in what you are saying”, используется для усиления, а выражение *let alone* (“used after a negative statement to say that the next thing you mention is even more unlikely”) – для ещё большего усиления: Уилф и в аэропорту-то не был, не говоря уже о самолёте. Конечно, если рассмотреть данный фрагмент прямой речи изолированно, то он покажется странным, ведь очевидной для большинства читателей связи между революционерами и аэропортами нет. Однако предшествующий контекст, содержащий внутреннюю речь Уилфа, позволяет нам избежать замешательства, поскольку из него становится понятным, что у данного персонажа было не то чтобы совсем не верное, но неполное и недостаточное представление о революционерах. Тем не менее, рассмотренный фрагмент прямой речи всё же, по нашему мнению, позволяет судить об испытываемом говорящим дискомфорте, и это становится возможным именно вследствие использования эмфатической лексики (*even* и *let alone*) и эмфатической интонации (за счёт использования курсива в оригинале). Кроме того, данная реплика Уилфа создаёт комический эффект, основанный на несоответствии уровня образования и представлений о мире представителей рабочего класса и более высоких сословий.

Следующая ситуация, в которой репрезентирован коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием, целиком представлена в примере 3.

Пример 3.

"Don't be sorry, my dear sir, for nothing could upset me today! Rejoice, for You-Know-Who has gone at last! Even Muggles like yourself should be celebrating, this happy, happy day!" And the old man hugged Mr. Dursley around the middle and walked off.

Mr. Dursley stood rooted to the spot. He had been hugged by a complete stranger. He also thought he had been called a Muggle, whatever that was. He was rattled. He hurried to his car and set off for home, hoping he was imagining things, which he had never hoped before, because he didn't approve of imagination. [Rowling]

В данном примере коммуникативный дискомфорт обусловлен коммуникативной неудачей. Он репрезентируется в авторской речевой партии, причём некоторые предложения отражают не только невербальное поведение или психологическое состояние данного персонажа, но и его мысли, то есть в них актуализируется внутренняя речь мистера Дурсля. Выражение *rooted to the spot*, которое определяется как “so shocked, surprised, or frightened that you cannot move” и может быть переведено как «остолбенел», подсказывает читателю, в каком эмоциональном состоянии находится персонаж: поведение незнакомого человека, который ни с того ни с сего заговорил с ним, назвал его неизвестным словом и, наконец, обнял, поразило, шокировало и, возможно, даже несколько напугало мистера Дурсля. Глагол *to hug* в первом из своих значений определяется как “to put your arms around someone and hold them tightly to show love or friendship”, поэтому можно сделать вывод о том, что в рассматриваемой ситуации был преодолен социальный барьер: в обычной жизни человек едва и будет обнимать незнакомца. Определение *complete* к слову *stranger* также наводит читателя на мысль об испытываемых мистером Дурслем отрицательных эмоциях: оно уточняет степень незнакомства этого персонажа с человеком, который его обнял (по всей вероятности, они видятся впервые). За счёт этого явственнее проявляется несоответствие между представлениями мистера Дурсля о нормах общественного поведения и реальными действиями человека. Как уже было сказано выше, мистеру Дурслию неизвестно слово, которым назвал его незнакомец (слово *Muggle* было придумано самой Дж. К. Роулинг и обозначает человека, не обладающего магическими способностями). Об этом можно судить по его определению *whatever it was*. Эмоциональное состояние героя также описывается причастием от глагола *rattle*, который в наиболее соответствующем данной ситуации смысле определяется как “to make someone lose confidence or become nervous”. Соответственно, читатель понимает, что герой обеспокоен, что он нервничает вследствие осознания своей неспособности к верной интерпретации события.

Описание последующих действий мистера Дурсля начинается со слова *hurried*, которое, во-первых, отражает динамику его эмоционального состояния (если вначале он остолбенел, застыл в изумлении, то теперь заторопился), а во-вторых, подчёркивает его раздражённость произошедшим случаем. По всей вероятности, герой действительно раздражён и напуган, поскольку из авторской речевой партии также следует, что мистер Дурсль надеялся, что всё происшествие – это плод его воображения, хотя не в его правилах уповать на воображение, которое он вообще не одобряет.

В следующей коммуникативной ситуации (см. пример 4) дискомфорт, связанный с непониманием, репрезентирован достаточно ярко, однако в нём присутствуют и маркеры личностного коммуникативного дискомфорта. Примеры, где наиболее ярко личностный коммуникативный дискомфорт проявляется, будут рассмотрены в соответствующей группе.

Пример 4.

She saw Spiggy look up from his labours. There was adoration in his eyes. She engaged him in conversation, enquiring about his wife. "Run off," said Spiggy.

"Children?"

"She took 'em wiv 'er."

"So, you're a gay bachelor?" tinkled the Queen Mother.

Spiggy's brow darkened. "Who's been sayin' I'm gay?"

Turning to Spiggy, Charles said, "What Granny meant to say was that you probably have a carefree existence, unshackled by domestic responsibilities."

"I work hard for my living," said Spiggy, defensively. "You wanna try luggin' carpets round all day."

Charles was discomfited by this misunderstanding. Why couldn't his family simply talk to their neighbours without ... er ... constant ... er ...? [Townsend]

В данной коммуникативной ситуации присутствует три коммуниканта: Королева-мать, принц Чарльз и представитель рабочего класса по имени Спигги. Поскольку социолекты коммуникантов значительно различаются, Спигги претерпевает коммуникативную неудачу: ему не знакомо устаревшее,

относящееся к викторианской эпохе значение прилагательного *gay*, в котором его употребляет Королева-мать (“bright or attractive”), а соответствующее прилагательное-омоним вызывает у него негативную реакцию. Таким образом, Спигги претерпевает коммуникативную неудачу, но не осознаёт её, то есть его (адресата) интерпретация содержания, переданного Королевой-матерью (адресантом), отличается от того, что она (адресант) имела в виду. Маркером непонимания является реплика *Who’s been sayin’ I’m gay?*, а маркером коммуникативного дискомфорта – предшествующий ей фрагмент авторской речевой партии, в котором описывается выражение лица Спигги. Глагол *to darken* в одном из своих значений, наиболее соответствующих данной коммуникативной ситуации, получает следующее определение: “if someone’s face darkens, they start to look angry”. Такое определение подтверждает то, что Спигги отрицательно оценил то, о чём спросила его Королева-мать, а если точнее – его искажённое, неверное восприятие её вопроса. Пояснение принца Чарльза того, что имела в виду его бабушка, повлекло ещё одну коммуникативную неудачу Спигги и вызвало дискомфорт: беззаботная жизнь, не обременённая хозяйственными заботами, не только не имеет ничего общего с реальной жизнью Спигги, но и воспринимается им негативно. Употребляя выражение *a gay bachelor*, Королева-мать не пыталась упрекнуть своего собеседника в праздности, и принц Чарльз также не хотел этого, поясняя значение слова *gay*, однако Спигги воспринял их слова как упрёк. Об этом наиболее явственно свидетельствует наречие *defensively*, употреблённое в авторской речевой партии и придающее соответствующий «оборонительный» характер прямой речи персонажа. Предложение *I work hard for my living*, с нашей точки зрения, звучит как противопоставление словам принца Чарльза (в частности, противопоставление основано на различиях между словами *carefree*, *unshackled* и *hard*). Интересным нам кажется использование глагола *to want* (в ненормативной форме *wanna*) в последнем предложении прямой речи Спигги. В тексте можно увидеть экспрессивную форму повелительного наклонения: перед глаголом стоит

эмфатическое подлежащее *you*. Как отмечает В.Л. Каушанская, такая форма характерна для разговорной речи и используется для усиления просьбы или приказа [Каушанская 2008: 166]. По нашему мнению, в данном случае это можно считать маркером упрёка, а следственно, коммуникативного дискомфорта: Спигги воспринял слова Чарльза как упрёк, вследствие чего данное предложение является защитной реакцией на несправедливое, по мнению говорящего, обвинение в праздности.

Во фрагменте авторской речи, завершающем данный пример, содержится маркер коммуникативного дискомфорта, который возник у Чарльза вследствие непонимания Спигги. Словарное определение глагола *to discomfit* (“to make someone feel slightly uncomfortable, annoyed, or embarrassed”), употреблённого в тексте в пассивной форме, подтверждает то, что Чарльз испытывал неловкость и раздражение. Интерпретация последнего предложения вызывает у нас некоторое затруднение. С одной стороны, оно свидетельствует о неодобрении Чарльзом способа общения членов его семьи (аристократов) с соседями (представителями рабочего класса). Об этом свидетельствует и то, что предложение имеет форму риторического вопроса, и то, что слово *talk* выделено курсивом (значит, на него падает эмфатическое ударение). С другой стороны, Королева-мать разговаривала со Спигги, а не с Чарльзом, поэтому возникает вопрос о том, можно ли такой дискомфорт считать коммуникативным. С нашей точки зрения, на данный вопрос можно ответить скорее положительно, чем отрицательно, потому что принц Чарльз всё-таки является участником коммуникативной ситуации. Ещё одна проблема возникает в связи с тем, что сложно дать однозначную характеристику такому виду дискомфорта, поскольку он был вызван и непониманием Спигги, и тем вопросом Королевы-матери, смутившим представителя рабочего класса, и непосредственными чертами речевого поведения, типичных для членов семьи Чарльза.

После рассмотрения примеров 1-4 можно убедиться, что в тексте репрезентируются как вербальные реплики, выражающие мысли персонажа,

так и внешние невербальные проявления неудобства, возникшего в процессе общения. Также авторская речь может отражать (называть) эмоциональное состояние коммуниканта, которое не проявляется внешне, то есть незаметно для другого/других участников коммуникации.

2. Информационный коммуникативный дискомфорт.

Это такое неудобство в общении, которое возникает: 1) у адресата при отрицательной оценке верно интерпретированного коммуникативного акта адресанта; 2) у адресанта, если он испытывает затруднения при сообщении адресату какого-либо содержания (к ним не относятся физические помехи и препятствия).

Пример 5.

"You could just leave me here," Harry put in hopefully (he'd be able to watch what he wanted on television for a change and maybe even have a go on Dudley's computer).

Aunt Petunia looked as though she'd just swallowed a lemon.

"And come back and find the house in ruins?" she sarled. [Rowling]

В примере 5 неудобство в общении испытывает тётя Петунья. В авторской речевой партии её отрицательная оценка высказанного Гарри предложения отражается посредством описания её внешнего вида, причём это интерпретация такого описания невозможна без наличия у читателя соответствующего жизненного опыта: он должен либо сам знать вкус лимона, либо хотя бы представлять, как выглядят те, кто его пробуют. С другой стороны, настоящие лимоны в данной ситуации не фигурируют, а составной союз *as though* позволяет нам провести параллель между реакциями тёти Петуньи на предложение племянника и на очень кислый вкус и, как следствие, понять, что оно вызвало сильное недовольствие персонажа. Фрагмент прямой речи, следующий за описанием невербального поведения тёти Петуньи, с нашей точки зрения, также маркирует недовольство персонажа. Это достигается за счёт влияния совокупности факторов. Во-первых, предложение начинается с союза *and*, среди словарных определений

которого присутствует следующее: “used to say that one action or event follows another”. Из контекста нам известно, что Гарри предложил оставить его одного. Таким образом, употребление союза *and* для читателя означает, что тётя Петунья считает разрушение дома следствием бесконтрольного нахождения в нём Гарри. Во-вторых, сочетание слов *house* и *ruins* апеллирует к воображению читателя: у большинства людей, по нашему мнению, разрушение их дома вызывает резко отрицательную оценку. Данное предложение нами интерпретируется как контекстный маркер коммуникативного дискомфорта, но необходим и контекст примера 5 в целом, а также языковое мышление читателя. Пример 5 завершается фрагментом авторской речевой партии, в котором даётся характеристика голоса тёти Петуньи в момент произнесения рассмотренной выше реплики. Глагол *to snarl* сигнализирует о тембре и громкости звучания, соответствующих эмоциональному состоянию персонажа, а именно гневу.

Пример 6.

“I had a dream about a motorcycle,” said Harry, remembering suddenly. “It was flying.”

Uncle Vernon nearly crashed into the car in front. He turned right around in his seat and yelled at Harry, his face like a gigantic beet with a mustache: “MOTORCYCLES DON'T FLY!” [Rowling]

В примере 6 информационный коммуникативный дискомфорт претерпевает дядя Вернон. С нашей точки зрения, предложение *Uncle Vernon nearly crashed into the car in front* является контекстным маркером коммуникативного дискомфорта. Поскольку в тексте отсутствуют какие-либо указания на что-либо, непосредственно связанное с проблемами ведения автомобиля, читатель понимает, что данный персонаж едва не врезался впереди идущую машину сразу после того, как Гарри рассказал о летающем мотоцикле из своего сна, и что это было реакцией на полученную от племянника информацию. С нашей точки зрения, такое невербальное поведение может свидетельствовать о том, что дядя Вернон отвлекся от вождения вследствие того, что высказывание Гарри оказало на него

определённое эмоциональное воздействие, скорее всего, неприятное. Более широкий контекст, который нельзя вместить в один пример, даёт представление о том, что данный персонаж не одобряет всего, что выходит за рамки обыкновенного, нормального. Нетрудно предположить, что летающие мотоциклы кажутся дяди Вернону чем-то ненормальным, а следовательно, чем-то плохим. Таким образом, учитывая контекст данного примера и контекст книги в целом, а также используя собственное воображение, читатель может воспринять данное предложение как маркер коммуникативного дискомфорта. Следующее предложение из авторской речевой партии также содержит маркеры дискомфорта дяди Вернона, а именно: 1) глагол *to yell*, который уточняет, что следующую фразу он не просто произносит, а выкрикивает, вероятно, испытывая при этом отрицательные эмоции; 2) сравнение *his face like a gigantic beet with a mustache*, которое сигнализирует о том, что персонаж испытывает гнев (воображение и жизненный опыт подсказывают читателю, что при соответствующем эмоциональном состоянии лицо может сильно краснеть, а свёкла, с которой сравнивается лицо персонажа, как раз ярко-пунцового цвета). Предложение из прямой речи дяди Вернона оформлено всеми заглавными буквами, что отражает эмфатическую интонацию, с которой он его произносит (мелодику, интенсивность, тембр, темп).

Следующая коммуникативно дискомфортная ситуация рассматривается в примерах 7-9.

Пример 7.

Harry said, "Eh up, Dad, what's goin' on?"

Charles yanked Harry's hand and said: "Harry, for goodness' sake, speak properly." [Townsend]

В примере 7 Гарри (персонаж романа "The Queen and I") в своей речи намеренно использует фонетически и грамматически неправильные формы, несмотря на то, что он является членом королевской семьи, а значит,

аристократом. Дело в том, что для Чарльза, отца Гарри, использование неправильной составляет некоторое мысленное содержание: с использованием неправильной формы он, с нашей точки зрения, связывает желание сына походить на представителей рабочего класса, на людей из мира, к которому Чарльз относится отрицательно. Другими словами, использование неправильной формы для Чарльза равносильно попытке сблизиться с людьми, находящимися на низшей ступени социальной лестницы. После того, как Гарри произнёс *goin'* вместо *going* (написание отражает замену заднеязычного сонанта /ŋ/ на переднеязычный /n/), Чарльз дёрнул его за руку. Глагол *to yank*, употреблённый в авторской речевой партии, определяется в словаре как “to suddenly pull something quickly and with force”. Поскольку, как видно из контекста, ничто другое, кроме реплики Гарри, не могло вызвать такого действия, то его резкость и сила, скорее всего, свидетельствуют о крайнем неодобрении Чарльза высказывания своего сына. Это подтверждается в прямой речи Чарльза. Он употребляет эмфатическое выражение *for goodness' sake*, которое в словаре получает следующее определение: “said when you are annoyed or surprised, especially when telling someone to do something”. Это толкование подтверждает раздражение Чарльза, вызванное произношением Гарри. Также привлекает внимание наречие *properly* в сочетании с глаголом *to speak* в повелительном наклонении. *Properly* в первом своём значении определяется как “correctly, or in a way that is considered right”. Чарльз побуждает говорить сына не просто правильно, а так, как принято в их обществе, так как этого требует их родной социолект. В конце пояснения к примеру 7 хотелось бы ещё раз подчеркнуть, что, с нашей точки зрения, недовольство формой, употреблённой Гарри, по сути, является недовольством содержанием: употребить форму из социолекта рабочего класса означает уподобиться рабочему классу. Чарльза раздражает не звучание формы, а причина, по которой Гарри её употребил.

Пример 8.

Harry said, “If I speak proper I get my cowin' face smashed in.”

“By whom?” asked Charles, looking concerned.

*“By **who**,” corrected Harry. “By the kids in ‘Ell Close, *tha’s* who.” [Townsend]*

Далее в примере 8 находит отражение реакция Гарри на слова его отца. Первую его реплику, с нашей точки зрения, можно интерпретировать двояко. С одной стороны, оно содержит просто логический довод о том, что если говорить правильно, то тебе разобьют лицо. Сам по себе довод, кажется, не содержит ничего, что маркировало бы коммуникативный дискомфорт. С другой стороны, в качестве определения к слову *face* Гарри употребляет первое причастие от глагола *to cow* (“to frighten someone in order to make them do something”), вновь, как и в примере 6, заменяя заднеязычный сонант /ŋ/ на переднеязычный /n/. По нашему мнению, что слово *cowin’* можно назвать контекстным маркером коммуникативного дискомфорта, но только с тем условием, что воображение читателя позволяет ему прийти к выводу, что, повторяя произносительную модель, рассердившую Чарльза, Гарри тем самым пытается ещё больше задеть отца. Поскольку читатель может и не прийти к такому выводу, нельзя с уверенностью утверждать, что слово *cowin’* маркирует коммуникативный дискомфорт. Однако этот дискомфорт можно скорее отнести к личностному дискомфорту, поскольку Гарри раздражает правильность отца.

Теперь прокомментируем реакцию Чарльза на довод Гарри о том, что ему разобьют лицо, если он будет говорить правильно. Маркер коммуникативного дискомфорта содержится во фрагменте авторской речевой партии, следующем за прямой речью Чарльза. Актуализация дискомфорта происходит за счёт употребления выражения *to look concerned*. Прилагательное *concerned* в словаре определяется как “worried about something”, то есть оно позволяет читателю сделать вывод о том, что Чарльз выглядел встревоженным, а тревога соотносится с отрицательной эмоцией страха. Обеспокоенность Чарльза кажется понятной: неудивительно, что отец встревожился, что его сыну могут нанести увечья.

В ответной реплике Гарри слово *who* выделено курсивом, что говорит о том, что оно несёт эмфатическое ударение. Использование демонстратива *that* в продолжении реплики Гарри, с нашей точки зрения, можно назвать грамматическим маркером коммуникативного дискомфорта. Это связано с особенностями английских указательных местоимений, или демонстративов. Об эмоционально-оценочном значении таких местоимений писал Дж. Лайонз [Лайонз 1978]. Опираясь на его точку зрения, О.В. Емельянова, М.Н. Лапшина и Л.П. Чахоян отмечают, что использование демонстратива *that* может свидетельствовать о раздражении и неприязни говорящего к предмету или лицу, к которому относится данное местоимение [Емельянова, Лапшина, Чахоян 2014: 15-16], а в данном случае такое отношение Гарри к своим потенциальным обидчикам и кажется неудивительным.

Пример 9.

<...>

Mrs Strickland smiled icily at Charles and said: “<...> It was necessary to punish Chantelle Toby on Friday <...>”

Charles said, “Ah! Well, I hope it won’t be necessary to punish Harry, he’s quite a sensitive little chap.”

“No I ain’t,” said Harry.

Charles winced at Harry’s ungrammatical protestation <...>. [Townsend]

Пример 9 также является продолжением рассмотренной выше коммуникативной ситуации. Гарри вновь огорчает отца своей речью, употребив грамматически неправильную форму *ain’t* вместо приемлемой для Чарльза *am not*, чей коммуникативный дискомфорт отражается в авторской речи. Глагол *to wince*, определяемый в словаре как “to suddenly change the expression on your face as a reaction to something painful or upsetting”, свидетельствует о неодобрении, которое проявилось в невербальном поведении принца Чарльза (для него неприятна сама мысль о переключении сына на социолект рабочего класса).

Хочется сделать обобщённое замечание, относящееся ко всей коммуникативной ситуации, представленной в примерах 7-9. С нашей точки зрения, она является примером актуализации отрицательного отношения к чужому для Чарльза миру, к чужой для него культуре (если выразаться совсем точно, то к чужим частям мира и культуры, поскольку социолекты входят в состав одного языка и культуры). Ю.М. Лотман отмечает, что «всякая культура начинается с разбиения мира на внутреннее («свое») пространство и внешнее («их»)), а говоря об оппозиции культур как семиотических пространств, он в одном ряду с «нашим» рассматривает «культурное», «безопасное», «гармонически организованное», а в одном ряду с «их» - «враждебное», «опасное», «хаотическое» [Лотман 1996: 175]. Можно сделать вывод о том, что в рамках противопоставления «своего» и «чужого» миров, человек, в целом, склонен давать положительную оценку («хорошо») тому, что относится к его миру, и отрицательную оценку («плохо») тому, что относится к другому миру.

Пример 10.

Beverley shouted, "You just wanted to get in with the Queen."

*Violet shouted, "I ain't no snob. I chose 'er because she were awake an' she don't panic. **Unlike** you, Beverley Threadgold, 'oo can't stand the sight of blood!"* [Townsend]

В примере 10 информационный коммуникативный дискомфорт испытывают оба коммуниканта. В обоих случаях авторской речевой партии предшествующей их прямой речи присутствует глагол *to shout*, который определяет характер звучания последующих высказываний. Содержание самих реплик даёт читателю возможность понять, что Беверли и Вайолет не просто громко говорили, а разговаривали на повышенных тонах, что не одно и то же. В их крике выражались отрицательные эмоции, которые в случае Беверли вызваны тем, что своей репликой она обвиняет собеседницу, а в случае Вайолет являются реакцией на несправедливый, по её мнению, упрёк Беверли. Предложение из прямой речи Беверли, с нашей точки зрения, является контекстным маркером коммуникативного дискомфорта. Во-первых,

без слова *shouted* из авторской речевой партии оно бы звучало не так резко. Во-вторых, семантика наречия *just*, использующееся для усиления и выделения, сама по себе не содержит ничего такого, что могло бы свидетельствовать о дискомфорте. Теперь обратимся к прямой речи Вайолет. Двойное отрицание сложно с большой степенью уверенности интерпретировать как эмфатическое, потому что Вайолет является носителем социолекта, для которого подобная черта в целом является нормой. О коммуникативном дискомфорте сигнализирует существительное *snob*. В словаре в одном из своих значений оно получает следующее толкование: “someone who thinks they are better than other people because they know more about something – used to show disapproval”. На основании данного определения можно сделать вывод о том, что Вайолет оскорбляет Беверли, называя её этим словом. Посредством оскорбления человек нередко выражает свой гнев, что, по нашему мнению, и происходит в данном случае. Далее в прямой речи Вайолет можно видеть сравнение Беверли и Королевы, в котором первая предстаёт в невыгодном свете. Более того, предлог *unlike* несёт на себе эмфатическое ударение (об этом свидетельствует курсив). С нашей точки зрения, такое сравнение и экспрессивное интонационное оформление высказывания могут говорить и о том, что данная реплика Вайолет является ответным упрёком на упрёк Беверли.

3. Личностный коммуникативный дискомфорт.

Теперь перейдём к рассмотрению третьего типа коммуникативного дискомфорта, который был выделен нами в процессе анализа отобранных примеров. Личностный коммуникативный дискомфорт представляет собой неудобство, возникающее в процессе общения вследствие: 1) отрицательной оценки личностных особенностей собеседника и/или его поведения; 2) психологического состояния коммуниканта, которое является для него коммуникативным барьером.

Пример 11.

*He said, “D’you know who you look like? I’ll tell you. You look like that woman who impersonates the Queen. You do, you do, you look like her – wassaname? You know the one. You look **more** like her than she does. You do. You do. You could make a **fortune**. You shid do it, you shid. You shid do it. You know who **I’ve** been taken for?”*

The Queen looked at his broken veined face. His tropical sunset eyes, his matted hair, his verdigris teeth.

“G’wan, guess who I’m took for?”

“I simply can’t imagine,” said the Queen, turning her head away from his cidery breath.

*“Hee, hee, hee,” laughed the man. “Hee, hee, hee, that’s verra guid. You sound jus’ like her. ‘**Ai simplify carrnt eemaygin**,’” he mocked. “Jus’ like her, jus’ like the Queen. <...> Who’s in charge now?”*

“Jack Barker,” said the Queen, trying to flatten her vowels. [Townsend]

Сначала для ясности оговорим, что с Королевой вступает в диалог не знакомый ей мужчина, по речи и описанию внешнего вида которого с уверенностью можно установить его принадлежность к рабочему классу. Личностный коммуникативный дискомфорт в отношении этого мужчины испытывает Королева. Первый фрагмент авторской речевой партии начинается с предложения, из которого можно узнать, что Королева посмотрела на него. С нашей точки зрения, именно из-за этого всё описание неприятного облика незнакомца отражает её коммуникативный дискомфорт, являющийся следствием особенностей внешности собеседника (увидев собеседника Королевы её глазами, читатель может сам понять, что причина дискомфорта – его неприятный вид). Второй фрагмент авторской речевой партии также содержит маркер коммуникативного дискомфорта: Королева отвернулась из-за того, что от собеседника пахло алкоголем. Опять-таки читателю приходится включать воображение, только с помощью него он может представить ситуацию и понять, что персонаж испытывает отвращение. Последний фрагмент авторской речевой партии содержит выражение, описывающее то, как Королева пыталась произнести имя Джек Баркер. Ни синтаксическая структура, ни лексические единицы не маркируют дискомфорт, однако контекст, свидетельствующий о том, что незнакомец потешался над произношением Королевы, даёт нам возможность понять, что

Королева старалась изменить привычное для неё произношение из-за того, что над ним посмеялись. С нашей точки зрения, такое поведение сигнализирует о дискомфорте и, в частности, неловкости, испытываемой Королевой.

В примерах 12-13 являются частями одной коммуникативно дискомфортной ситуации.

Пример 12.

A tinkling bell rang somewhere in the depths of the shop as they stepped inside. <..>

"Good afternoon," said a soft voice. Harry jumped. Hagrid must have jumped, too, because there was a loud crunching noise and he got quickly off the spindly chair.

An old man was standing before them, his wide, pale eyes shining like moons through the gloom of the shop.

"Hello," said Harry awkwardly. [Rowling]

Пример 12 иллюстрирует личностный коммуникативный дискомфорт, испытываемый Гарри Поттером в отношении некоего мистера Олливандера. Первым маркером дискомфорта выступает наречие *awkwardly*, использованное в авторской речевой партии и характеризующее голос Гарри при произнесении ответного приветствия *Hello*. С нашей точки зрения, мистер Олливандер мог вызвать у него некоторую настороженность. Мягкое звучание голоса мистера Олливандера контрастирует с его громким и неожиданным появлением (*a soft voice – a loud crunching noise*). В авторской речевой партии его глаза имеют два определения: *wide* и *pale*. В словаре прилагательное *pale* в одном из своих значений определяется так: “a pale colour has more white in it than usual”. Само толкование отражает оценку, которое данное слово накладывает на определяемый объект: глаза мистера Олливандера бледнее, прозрачнее, чем у остальных, то есть это отклонение от нормы, которое и вызывает настороженность. Более того, его глаза сравниваются с луной, которая, с нашей точки зрения, связана с некоторой таинственностью (однако нельзя не признать, что данное утверждение лишь предположение: чтобы выяснить, с чем ассоциируется луна у носителей

английского языка, нужно проводить отдельное исследование). В итоге, включив своё воображение, читатель может представить, как из глубины магазина с грохотом появляется человек, здороваётся приглушённым голосом, а глаза его сияют в полумраке. С нашей точки зрения, всё это в некоторой степени жутко, и в связи с этим Гарри может немного испугаться.

Пример 13.

"Ah yes," said the man. "Yes, yes. I thought I'd be seeing you soon. Harry Potter." It wasn't a question. <...>

Mr. Ollivander moved closer to Harry. Harry wished he would blink. Those silvery eyes were a bit creepy. [Rowling]

В примере 13 следующие маркеры коммуникативного дискомфорта встречаются после реплики мистера Олливандера. В авторской речевой партии отмечается, что он подошёл ближе к Гарри (*moved closer*). За счёт использования в предложении *Harry wished he would blink* сослагательного наклонения и непосредственно глагола *to wish*, можно понять, что мистер Олливандер не моргал и что Гарри это не нравилось. Моргание естественно, нормально, физиологично, поэтому то, что человек не моргает, воспринимается нами как нечто странное. В следующем предложении содержится демонстратив *those*. Указательное местоимение *these* подошло бы в данном случае больше, если бы автор хотел отразить только близость глаз мистера Олливандера по отношению к Гарри, но местоимение *those*, вследствие своей способности передавать эмоционально-оценочное значение [Лайонз 1978], вносит оттенок некоторой неприязни, испытываемой к ним (и к мистери Олливандери) мальчиком. Хотя прилагательное *creepy* напрямую и не отражает ни неодобрения, ни ярко выраженных отрицательных эмоций Гарри, оно даёт читателю возможность понять, что эти глаза заставляют данного персонажа ощущать некоторое неудобство, что подтверждается словарным определением: “making you feel nervous and slightly frightened”.

Пример 14.

“But, as you *er ...* may know, we ... *that is ... my family ... we aren't allowed to er ...* actually ... *sell any of our er ...*”

“*Stuff?*” Warren was *getting sick* of waiting for Charles to finish his sentences. *What a dork!* And this *bloke* was lined up to be *King* and *rule* over Warren? [Townsend]

В примере 14 первая реплика принадлежит принцу Чарльзу. Многочисленные междометия *er*, а также многочисленные паузы, отражённые посредством междометий, свидетельствуют о том, что он испытывает информационный коммуникативный дискомфорт. Чарльз никак не может закончить свою мысль, потому что он испытывает неловкость, говоря о продаже не просто вещей, а ценных вещей. Однако в данном случае для нас важнее то, как репрезентируется личностный коммуникативный дискомфорт Уоррена, собеседника Чарльза. Уоррен своим вопросом предлагает Чарльзу подходящее, по его мнению, слово для обозначения того ценного имущества, которое тот имел в виду. Однако на самом деле Уоррен делает это не столько стремясь помочь Чарльзу завершить свою мысль, сколько просто от нетерпения. В авторской речевой партии содержится ряд маркеров личностного коммуникативного дискомфорта, испытываемого Уорреном по отношению к Чарльзу. Прилагательное *sick* (“suffering from a disease or illness”) в переносном значении отражает степень раздражения, которое вызывает у Уоррена заторможенная речь Чарльза. В авторской речевой партии также отражена внутренняя речь Уоррена. Мысленное риторическое восклицание *What a dork!* указывает на то, что Уоррен считает Чарльза чрезвычайно глупым, на что указывает существительное *dork*, определяемое как “someone who you think is or looks stupid”. Существительное *bloke* из следующего предложение в словаре даётся с пометой *informal*, что, с нашей точки зрения, может говорить о том, что Уоррен относится к нему несерьёзно (при переводе на русский было бы употреблено слово *парень*). Таким образом, повышается контраст между понятиями *bloke* и *King*, *bloke* и *to rule* (по сравнению с тем, если бы вместо *bloke* было бы употреблено нейтральное существительное *man*). Управление страной требует рассудительности и готовности нести ответственность за

свои действия, но тот, кого называют словом *bloke*, едва ли может ассоциироваться с рассудительным и ответственным человеком.

После рассмотрения примеров языковой актуализации трёх типов коммуникативного дискомфорта в отдельности можно перейти к примерам коммуникативных ситуаций, в которых различные типы коммуникативного дискомфорта сочетаются между собой или сложно определить, к какому типу относится репрезентируемый коммуникативный дискомфорт. Такие примеры, однако, являются распространёнными и лучше отражают коммуникативные ситуации, которые близки к реальным условиям. Во-первых, испытываемый коммуникантами дискомфорт может быть вызван различными аспектами коммуникативной ситуации. В связи с этим неудивительным представляется сочетание различных типов дискомфорта в рамках одной коммуникативной ситуации. Во-вторых, когнитивная и эмоциональная деятельность, а также ощущения, получаемые с помощью органов чувств, тесно связаны между собой. Другими словами, человек думает, чувствует и ощущает одновременно (хотя концентрироваться он может на чём-то одном). Этим обусловлено то, что установить определённый тип дискомфорта, испытываемого коммуникантом, бывает нелегко. Итак, обратимся к более сложным для интерпретации, но к более интересным примерам репрезентации коммуникативного дискомфорта.

4. Комбинации различных типов коммуникативного дискомфорта в рамках единой коммуникативной ситуации.

Первая из подобных коммуникативных ситуаций представлена в примерах 15-17. К сожалению, в пример 15 пришлось включить достаточно большой фрагмент текста, в котором коммуникативный дискомфорт никак не маркируется, но который необходим для понимания ситуации.

Пример 15.

*The Threadgolds watched as a shadowy figure ordered a tall man out of the van. Was she a foreigner? It wasn't English she was talking was it? But as their ears became more accustomed they realised it was English, but posh English, **really** posh.*

"Tone, why they moved a posho in Hell Close?" asked Beverley.

"Dunno," replied Tony, peering into the gloom. "Seen her some where before. Is she Dr Khan's receptionist?"

"No," said Beverley <...>.

<...>

"They've got a dog," said Tony.

<...>

*Prince Philip spoke. "It's abso-bloody-lutely impossible. I refuse. I'd sooner live in a bloody **ditch**. And that bloody **light** will send me **mad**."*

He shouted up at the light which carried on with its storm-at-sea impression, taking on hurricane status when Philip took hold of its post and shook it violently from side to side.

Beverley said, "I got it. He's a loony, one of them that's been let out to die in the community."

Tony watched as Philip ran to the back of the van and screamed at the little dog, "Quiet, Harris! You sodding little turd!"

"You might be right, Bev," said Tony. They turned to go back into their house when the Queen addressed them.

"Excuse me, but would you have an axe I could borrow?"

"An ix?" repeated Tony.

"Yes, an axe." The Queen came to their front gate.

"An ix?" puzzled Beverley.

"Yes."

*"I dunno what an 'ix' **is**," Tony said.*

"You don't know what an axe is?"

"No."

"One uses it for chopping wood." [Townsend]

Тони и Беверли Тредголд, представители рабочего класса, видят фигуры Королевы и её мужа, принца Филиппа, но из-за темноты им не

рассмотреть их лиц, то есть они не понимают, кто перед ними. Однако, Тони и Беверли слышат речь незнакомцев, которую поначалу даже не принимают за английскую, а затем характеризуют как напыщенную (*posh*). Принц Филипп явно выражает недовольство новым окружением, что в свою очередь не нравится Тредголдам (Беверли называет Филиппа *a loony*), но испытываемые всеми ими в данный момент отрицательные эмоции нельзя причислить к коммуникативному дискомфорту, поскольку они возникли вне коммуникативной ситуации между Тредголдами и Королевы с мужем. Коммуникативная ситуация возникает тогда, когда Королева обращается к Тони за топором. Различное социальное происхождение персонажей определяет различие в социолектах, на которых они говорят, в частности, фонетические различия. В связи с этим то, как Королева озвучивает свою мысль, казалось бы, вводит Тони и Беверли в тупик. Переспросы в репликах Тони и Беверли сигнализируют об их коммуникативной неудаче при идентификации того, что Королева называет *an axe*. Однако, по всей вероятности, переспросы свидетельствуют не о дискомфорте, возникшем в результате непонимания. С учётом того, что Тони и Беверли в разговоре между собой сразу определили незнакомцев словом *posh*, можно предположить, что, переспрашивая, они попросту разыгрывали Королеву таким замысловатым образом. Курсив, которым в оригинале выделены слова *ix* и *is* в репликах Тони и Беверли, говорит как минимум об эмфатическом ударении, которое падает на эти слова. Выделение какого-либо объекта, с нашей точки зрения, предполагает отсутствие нейтрального отношения к нему. С нашей точки зрения, в данном случае эмфатическое ударение и его отражение в тексте с помощью курсива (в тексте оригинала) маркируют дискомфортное состояние персонажа. При различной интерпретации в данном случае это может быть как дискомфорт, связанный с непониманием, так и личностный коммуникативный дискомфорт (Тони и Беверли шутят над незнакомой им аристократкой, но причина такого поведения в раздражении, причиной которого является сильное отличие речи и манер Королевы). Сама

Королева также испытывает коммуникативный дискомфорт, обусловленный непониманием Тредголдов её просьбы. Сначала он выражается глаголом *to puzzle*, который уточняет то, что Беверли не просто переспросила, а своим переспросом смутила королеву. Это подтверждается определением данного глагола в словаре: “to confuse someone or make them feel slightly anxious because they do not understand something”.

Пример 16.

The Queen was growing impatient. She had made a simple request; her new neighbours were obviously morons. She was aware that educational standards had fallen, but not to know what an axe was ... It was a scandal.

“I need an implement of some kind to gain access to my house.”

“Arse?”

“**House!**” [Townsend]

В примере 16 маркеры коммуникативного дискомфорта Королевы присутствуют в авторской речевой партии, которая по большей части отражает внутреннюю речь персонажа. Во-первых, слово *impatient* в составе именного сказуемого (*was growing impatient*) свидетельствует о нарастающем раздражении Королевы. В словаре данное прилагательное находит следующее определение: “annoyed because of delays, someone else’s mistakes etc”. Далее в своих мыслях она называет Тредголдов, её новых соседей, ругательным словом *morons*, что также говорит о её раздражённостью их непониманием такого простого слова, как топор. Наиболее интересным нам кажется предложение *She was aware that educational standards had fallen, but not to know what an axe was...* . Даже если рассмотреть его полностью изолированно, с высокой вероятностью можно понять, что оно выражает недовольство, неодобрение того, что какой-то человек не знает, что такое топор. С нашей точки зрения, возможность такого вывода обусловлена, во-первых, незавершённостью предложения, а во-вторых, тем, что противительный союз *but* вводит предложение, в котором роль подлежащего выполняет инфинитив с отрицательной частицей *not*. Также обращает на себя

внимание эмфатическое употребление слова *axe*, о чём сигнализирует выделение курсивом в оригинале (в тексте примера – жирным шрифтом). Однако, в целом, непонятно, что именно в данном предложении делает возможным восприятие его как отражение дискомфорта (в частности, неодобрения). Это представляет серьёзную трудность для данного исследования, потому что, с одной стороны, очевидно, что дискомфорт актуализирован в тексте с использованием лингвистических средств, но сложно дать этим средствам соответствующее лингвистическое определение. В данном случае, вероятно, сочетание значений отдельных слов, входящих в состав предложения (то есть их семантикой), и синтаксиса образует единое смысловое целое. Семантика и синтаксис находятся в тесной взаимосвязи, потому что если заменить слова в данном предложении, но при этом сохранить его структуру, то оттенок неодобрения, который в нём ощущается, может исчезнуть. Следующее предложение (*It was a scandal*), напротив, содержит достаточно явный маркер коммуникативного дискомфорта, а именно существительное *scandal*, которое королева использует для номинации коммуникативной ситуации, являющейся для неё дискомфортной. В словаре оно получает определение, которое вполне соответствует эмоциональному состоянию, находясь в котором Королева произносит это слово: “an event in which someone, especially someone important, behaves in a bad way that shocks people”. Последний маркер претерпеваемого данным персонажем коммуникативного дискомфорта, связанного с непониманием, встречается в прямой речи, и это эмфатическая интонация, с которой Королева произносит слово *house*. Изначально она употребила его нейтрально, пытаясь объяснить, для чего ей нужен топор. Однако, с точки зрения Королевы, Тредголды (нельзя с точностью понять, кто из них именно) потерпели коммуникативную неудачу и восприняли его как грубое *arse*, что отражено в их переспросе. Королева негодуя поправляет их и произносит одно только слово *house*, но с соответствующей её эмоциональному состоянию интонацией, которая маркирована в оригинальном тексте курсивом и восклицательным знаком.

Пример 17.

The driver volunteered his services as translator. His hours talking to the Queen had given him a new found linguistic confidence.

*“This lady wants to know if you’ve got a **axe**.”*

“Yeah, I got a axe, but I ain’t ’anding it over to ’im,” said Tony, pointing at Philip. The Queen came down the garden path towards the Threadgolds and the light from their hall illuminated her face. Beverley gasped and curtsied clumsily. Tony reeled back and clutched the lintel of the front door for support before saying, “It’s out the back, I’ll geddit.”

Left alone, Beverley burst into tears. [Townsend]

Водитель фургона, на котором Королева и принц Филипп приехали в Хелл Клоуз, как он считает, вносит в ситуацию ясность, объясняя Тони и Беверли, чего же хочет дама, уже на социолекте рабочего класса. Непонимание, даже мнимое, больше не влияет на ситуацию, но из авторской речевой партии следует, что Тредголды стали испытывать коммуникативный дискомфорт оттого, что поняли, с кем они всё это время разговаривали, когда Королева подошла к их дому, и в свете прихожей стало видно её лицо. Это маркируют различные слова, отражающие их невербальное поведение. О неловкости, испытываемой Беверли, сигнализирует наречие *clumsily*. Наречие *clumsily* определяет и то, как выглядел реверанс Беверли, и её эмоциональное состояние в тот момент, когда она его делала. Глагол *to gasp*, с нашей точки зрения, говорит скорее о сильном удивлении, что в целом подтверждается словарным определением: “to breathe in suddenly in a way that can be heard, especially because you are surprised or in pain”. Употребление глагола *to reel* в сочетании с союзом *back* отражает то, что Тони не просто отошёл, а отшатнулся. Такой характер физического действия, по нашему мнению, эмоционально не нейтрален. Контекст также позволяет сделать вывод о том, что возникший коммуникативный дискомфорт связан с осознанием Тредголдов того, что, заговорив с Королевой, они пересекли социальный коммуникативный барьер. Последним маркером коммуникативного дискомфорта в данном примере также является описание невербального поведения. Выражение *burst into tears* даже вне контекста с высокой

вероятностью сигнализирует о достаточно сильных отрицательных эмоциях, поскольку слёзы часто являются физиологическим проявлением грусти, страха или злости.

Примеры 18-19 иллюстрирую ситуацию, в которой Гарри Поттер сначала испытывает личностный коммуникативный дискомфорт, а затем и коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием. Неудобство в процессе общения испытывает только один персонаж (по крайней мере, нельзя выделить никаких языковых маркеров, отражающих коммуникативный дискомфорт мальчика, являющегося собеседником Гарри).

Пример 18.

In the back of the shop, a boy with a pale, pointed face was standing on a footstool while a second witch pinned up his long black robes. Madam Malkin stood Harry on a stool next to him, slipped a long robe over his head, and began to pin it to the right length.

"Hello," said the boy, "Hogwarts, too?"

"Yes," said Harry.

"My father's next door buying my books and mother's up the street looking at wands," said the boy. He had a bored, drawling voice. "Then I'm going to drag them off to look at racing brooms. I don't see why first years can't have their own. I think I'll bully father into getting me one and I'll smuggle it in somehow."

Harry was strongly reminded of Dudley. [Rowling]

В примере 18, с нашей точки зрения, предложение из авторской речевой партии, характеризующее голос незнакомого мальчика, является маркером личностного коммуникативного дискомфорта Гарри. По нашему мнению, это предложение – контекстный маркер коммуникативного дискомфорта, поскольку в изолированном положении оно, вероятно, могло бы сигнализировать о коммуникативном дискомфорте того, чья речь в нём описывается, однако употреблённые в нём отглагольные прилагательные скорее актуализируют восприятие голоса говорящего слушателем. Более того, характер звучания, передаваемый ими, противоречит тому, что данный коммуникант первым вступил в диалог и начал его с весьма дружелюбного вопроса. Если первое причастие глагола *to drawl*, определяемого как “to speak

slowly, with vowel sounds that are longer than usual”, говорит просто о растянутости речи, то прилагательное *bored* описывает некоторое неудовольствие, неудовлетворённость говорящего, что подтверждается словарным определением (“tired and impatient because you do not think something is interesting, or because you have nothing to do”). Также стоит отметить, что данный вывод мог быть сделан при условии домысливания ситуации, то есть при включении воображения и задействовании логики. С другой стороны, нашу точку зрения можно признать субъективной, потому что маркер коммуникативного дискомфорта, несмотря на то, что характеризует речь, является контекстным и присутствует во фрагменте авторского текста, который не отражает внутреннюю речь Гарри, а просто описывает голос второго участника диалога. Ещё один маркер личностного коммуникативного дискомфорта также присутствует во фрагменте авторской речевой партии, следующим за репликой не знакомого Гарри мальчика. Этим маркером является предложение *Harry was strongly reminded of Dudley*. Не отражая непосредственно внутренней речи персонажа, оно даёт читателю возможность понять, что Гарри (осознанно или неосознанно) сравнил своего собеседника со своим кузеном Дадли. Таким образом, данное предложение является контекстным маркером коммуникативного дискомфорта, потому что оно апеллирует к фоновым знаниям относительно текста романа: для Гарри его двоюродный брат Дадли был постоянным источником отрицательных эмоций, и сравнение с ним собеседника сигнализирует о неприязни, которую Гарри к нему испытывает.

Пример 19.

"Have you got your own broom?" the boy went on.

"No," said Harry.

"Play Quidditch at all?"

"No," Harry said again, wondering what on earth Quidditch could be.

"I do -- Father says it's a crime if I'm not picked to play for my house, and I must say, I agree. Know what house you'll be in yet?"

"No," said Harry, feeling more stupid by the minute.

"Well, no one really knows until they get there, do they, but I know I'll be in Slytherin, all our family have been -- imagine being in Hufflepuff, I think I'd leave, wouldn't you?"

"Mmm," said Harry, wishing he could say something a bit more interesting. [Rowling]

Далее мальчик задаёт Гарри вопрос о том, есть ли у него метла – причём своя собственная - и играет ли он в Квиддич. Форма этих вопросов говорит о том, что мальчик считает, что Гарри всё это известно. Однако в апперцептивной базе Гарри отсутствует представление о том, для чего нужна метла и что такое Квиддич. Естественно, что его постигает коммуникативная неудача, которая отражается в авторской речевой партии: *"No," Harry said again, wondering what on earth Quidditch could be.* Данное предложение репрезентирует не только коммуникативную неудачу, но и коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием, и происходит это за счёт эмфатического оборота *what on earth*. Его эмоциональную выделенность подтверждает соответствующее определение из словаря: “used to ask a question when you are very surprised or angry”. Следующий маркер коммуникативного дискомфорта, связанного с непониманием, также можно найти в авторской речевой партии, и он является оборотом, описывающим эмоциональное состояние Гарри: *feeling more stupid by the minute*. То, что коммуникант чувствует себя всё более глупо, говорит о прогрессирующем недовольстве, которое он испытывает вследствие невозможности понять, о чём говорит собеседник. Последняя реплика Гарри, состоящая из междометия *Mmm*, и следующий за ней фрагмент авторского текста, также являются маркерами коммуникативного дискомфорта, связанного с непониманием, и их можно отнести к контекстным маркерам. Междометие отражает неловкость Гарри, но вне данной коммуникативной ситуации оно могло бы быть употреблено, например, с целью демонстрации удовольствия от вкусной еды. Фрагмент авторской речевой партии описывает не столько эмоциональное состояние, сколько мысли Гарри, на основании которых можно сделать вывод о том, что персонаж испытывает неудобство в общении. Обращает на себя внимание то, что прилагательное *interesting* употребляется

здесь в сравнительной степени. Таким образом, читатель даже вне контекста может понять, что персонаж оценивает свои слова как недостаточно интересные и испытывает некоторую неловкость, поскольку, вероятно, считает себя скучным собеседником.

Последняя из рассматриваемых в рамках данной работы коммуникативно дискомфортных ситуаций настолько обширна, что нам потребовалось 13 примеров (примеры 20-32), чтобы рассмотреть её полностью. Однако она является очень яркой иллюстрацией сочетаний различных типов коммуникативного дискомфорта.

Пример 20.

The door was hit with such force that it swung clean off its hinges and with a deafening crash landed flat on the floor.

A giant of a man was standing in the doorway. <...>

"An' here's Harry! <...> Las' time I saw you, you was only a baby," said the giant. "Anyway – Harry, <...> a very happy birthday to yeh. Got summat fer yeh here -- I mighta sat on it at some point, but it'll taste all right."

From an inside pocket of his black overcoat he pulled a slightly squashed box. Harry opened it with trembling fingers. Inside was a large, sticky chocolate cake with Happy Birthday Harry written on it in green icing. [Rowling]

Гарри испытывает коммуникативный дискомфорт, обусловленный непониманием сложившейся ситуации, а также пугающим видом человека, вступившего с ним в диалог – Хагрида. С нашей точки зрения, в данном случае коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием, сочетается с личностным коммуникативным дискомфортом. Гарри пребывает в замешательстве от несоответствия внешнего облика незнакомца, вошедшего в жилище, содержанию его речи и его поведению. Несмотря на то, что Хагрид – настоящий великан, обладающий достаточной силой, чтобы выломать дверь, он поздравил Гарри с днём рождения, упомянув, что в последний раз видел его в младенчестве, и подарил ему торт. Коробку с тортом Гарри открывает дрожащими пальцами (*with trembling fingers*). Как видно из примера 20, в тексте используется первое причастие от глагола *to*

tremble, определяющегося как “to shake slightly in a way that you cannot control, especially because you are upset or frightened”. В словарном определении присутствуют слова *upset* и *frightened*, которые свидетельствуют о том, что именно отрицательные эмоции, такие как грусть и страх, могут быть невербально выражены через дрожь.

Пример 21.

Harry looked up at the giant. He meant to say thank you, but the words got lost on the way to his mouth, and what he said instead was, "Who are you?"

<...>

"True, I haven't introduced meself. Rubeus Hagrid, Keeper of Keys and Grounds at Hogwarts." [Rowling]

Далее из авторского текста становится известным, что Гарри намеревался поблагодарить незнакомого ему великана за неожиданный подарок, но не смог этого сделать (*the words got lost on the way to his mouth*). Носитель английского языка или читатель, знающий данный язык, понимает, что данное выражение описывает невербальное поведение, причиной которого могут быть неловкость и смущение, а также всё ещё не пропадающий страх перед кажущимся опасным великаном. Таким образом, данный фрагмент, описывающий физическое состояние Гарри, становится маркером коммуникативного дискомфорта, связанного с непониманием. Спросив у великана, кто он, Гарри получил ответ, ещё глубже погружающий его в непонимание. Несмотря на то, что Хагрид представился, он также упомянул свою должность хранителя ключей и угодий Хогвартса, по всей видимости, не сомневаясь в том, что его собеседник знает, что такое Хогвартс. Однако в фоновых знаниях Гарри отсутствует представление о Хогвартсе как о школе чародейства и волшебства. Более того, до встречи с Хагридом он вообще не знал о существовании волшебников и о том, что сам является частью этого мира.

Пример 22.

<...> *He bent down over the fireplace; they couldn't see what he was doing but when he drew back a second later, there was a roaring fire there. <...> Soon the hut was full of the sound and smell of sizzling sausage.*

<...>

He passed the sausages to Harry, who was so hungry he had never tasted anything so wonderful, but he still couldn't take his eyes off the giant. Finally, as nobody seemed about to explain anything, he said,

"I'm sorry, but I still don't really know who you are."

The giant took a gulp of tea and wiped his mouth with the back of his hand.

"Call me Hagrid," he said, "everyone does. An' like I told yeh, I'm Keeper of Keys at Hogwarts -- yeh'll know all about Hogwarts, o' course."

"Er -- no," said Harry. [Rowling]

Хагрид предлагает голодному Гарри сосиски, которые тот с удовольствием ест, однако из авторского комментария следует, что при всём этом он в буквальном смысле не может оторвать глаз от великана (*he still couldn't take his eyes off the giant*). Это свидетельствует о том, что внимание и интерес Гарри всё ещё сосредоточены на Хагриде. Если задуматься, то в другом контексте данное предложение могло бы выражать и положительные эмоции - достаточно вспомнить Лисицу из басни И.А. Крылова, которая «с Вороны глаз не сводит», стремясь показать ей своё восхищение. Однако в нашем примере контекст позволяет сделать вывод о том, что Гарри испытывает именно дискомфорт, а если описывать его состояние более точно, то неловкость. Как уже было выяснено, прежде Гарри испытывал неловкость и страх перед Хагридом. В ходе общения страх отступил, но осталась неловкость. Гарри стеснён тем, что не понимает, почему Хагрид так добр к нему, не понимает, о каком таком Хогвартсе он говорит. Неловкость, испытываемая Гарри, подтверждается как в авторской речевой партии, так и в прямой речи Гарри. Авторский текст отчасти отражает мысли Гарри, поскольку в нём использован глагол *to seem*, отражающий восприятие ситуации неким лицом (*as nobody seemed about to explain anything*). Более того, поскольку данное предложение является придаточным причины, читатель может понять, что Гарри надеялся на разъяснение ситуацией самим

Хагридом или Дурслиами, но его ожидания не оправдались. Прямая речь начинается с выражения *I'm sorry*, которое, с одной стороны, является контактивом, или этикетным речевым актом, а с другой стороны, вероятно, действительно выражает сожаление Гарри, неловкость, испытываемую им оттого, что он не может понять, о чём говорит Хагрид. Из ответа Хагрида следует, что он уверен, что Гарри знает всё о Хогвартсе (*yeh'll know all about Hogwarts, o' course* – где «'ll» обозначает сокращённое произнесение модального глагола *will*. Использование *will* говорит о высокой степени уверенности Хагрида в своих словах. Этот ответ, вероятно, усиливает неловкость Гарри, который, наконец, признаётся в том, что, напротив, ничего не знает о Хогвартсе. Междометие *er*, которое употребляет Гарри, также маркирует коммуникативный дискомфорт непонимания, который он всё ещё испытывает. Из словарного определения, которое звучит как “a sound you make when you do not know exactly what to say next” также следует вывод о неуверенности и смущённости человека, употребляющее это междометие.

Пример 23.

Hagrid looked shocked.

"Sorry," Harry said quickly. [Rowling]

Как только Хагрид осознаёт, что Гарри ничего не знает о Хогвартсе, он тоже начинает испытывать коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием. В авторской речевой партии это маркируется описанием его внешнего вида, отражающего психологическое состояние – *Hagrid looked shocked*. Прилагательное *shocked*, в словаре определяемое как “feeling surprised and upset by something very unexpected and unpleasant”, само по себе является достаточно явным показателем отрицательной оценки ситуации. Возможно, именно низкая вероятность неоднозначности при восприятии читателем данной языковой единицы обуславливает такое лаконичное маркирование коммуникативного дискомфорта: чем яснее передан смысл, тем меньше контекста требуется для его уточнения.

Гарри, понимая, что Хагрид неприятно удивлён тем, что он не знает о Хогвартсе, ещё больше психологически зажимается от своей неловкости. Он вновь повторяет ранее употреблённый контактив *sorry*, однако в авторском тексте отмечается, что Гарри произнёс это слово быстро. Само по себе наречие *quickly* едва ли отражает какой-либо дискомфорт, однако читатель, обладающий воображением и некоторыми фоновыми знаниями относительно данного текста (или даже выбранного в качестве примера фрагмента текста), может отреагировать на него как на показатель страха Гарри перед Хагридом. С другой стороны, читатель может и не придать слову *quickly* особого значения. Вероятнее всего, в данном случае важными факторами являются степень внимательности к тексту и его субъективное восприятие со стороны читателя.

Пример 24.

“Sorry?” barked Hagrid, turning to stare at the Dursleys, who shrank back into the shadows. “It’s them as should be sorry! I knew yeh weren’t I’yer letters but I never thought yeh wouldn’t even know abou’ Hogwarts, fer cryin’ out loud! Did yeh never wonder where yet parents learned it all?” [Rowling]

В примере 24 можно наблюдать достаточно необычную и интересную ситуацию. С одной стороны, Хагрид испытывает коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием, который возник вследствие того, что Гарри не знал о Хогвартсе. С другой стороны, он осознаёт, что причина этого незнания в мистере и миссис Дурсль, которые, по мнению великана, должны были, но не рассказали Гарри, их племяннику, об этой школе. Тогда данный коммуникативный дискомфорт можно интерпретировать как информационный коммуникативный дискомфорт. Тем не менее, в тексте присутствуют маркеры отрицательных эмоций. Реплика Хагрида начинается с переспроса, и в авторском тексте встречается глагол *to bark*, который отражает тембр и громкость голоса персонажа, которые, скорее всего, передают гнев. Также используется глагол *to stare*, который указывает на достаточно определённую эмоцию, испытываемую Хагридом при взгляде на Дурслей. В словарной статье данный глагол получает следующее

определение: “to look at something or someone for a long time without moving your eyes, for example because you are surprised, angry, or bored” – которое ещё раз подтверждает, что персонаж действительно находится в состоянии гнева. Далее в прямой речи Хагрида можно обнаружить противопоставление: по его мнению, сожалеть должны Дурсли, а не Гарри. Примечательно, что Хагрид оформляет данную мысль с использованием формального подлежащего *it*, благодаря которому местоимение *them* становится эмфатическим (выделительным). Такое грамматическое построение высказывания опять же субъективно может быть воспринято (вероятно, даже неосознанно) читателем как маркер гнева, испытываемого Хагридом по отношению к мистеру и миссис Дурслей: за счёт такой конструкции более ясным становится представление персонажа о том, кто должен чувствовать сожаление. Можно сказать, что Хагрид использует данное предложение вместо обвинительного речевого акта-перформатива *I blame you*, и оно, таким образом, является косвенным речевым актом. Следующее предложение в прямой речи Хагрида содержит ещё два грамматических маркера дискомфорта. Глагол *to get* употреблён во времени продолженном прошедшем времени, благодаря чему читатель может ощутить раздражение Хагрида тем, что Гарри не получал писем. Употребление продолженного времени в данном случае не маркирует протяжённость действия: оно актуализирует отрицательное отношение говорящего к происходящему (об эмоциональном использовании продолженного времени в английском языке содержатся сведения во многих сборниках по грамматике, например, у В.Л. Каушанской [Каушанская 2008: 109]). Глагол *to know* вводится модальным глаголом *would*, за счёт чего усиливается несоответствие между реальной жизнью Гарри представлением о ней Хагрида («... а ты даже и не знал о Хогвартсе»).

В примере 24 присутствуют и маркеры личностного коммуникативного дискомфорта Дурслей, испытываемого ими по отношению к Хагриду. Для обозначения их физических действий используется глагол *to shrink*, в одном из своих значений определяемый как “to move back and away from something,

especially because you are frightened”. С нашей точки зрения, данный глагол является в достаточной степени явным маркером коммуникативного дискомфорта (в частности – такой отрицательной эмоции, как страх) тогда, когда он относится к одушевлённому объекту.

Вернёмся к коммуникативному дискомфорту Хагрида, рассматриваемому в примере 24. Свою прямую речь этот персонаж заканчивает адресованным к Гарри вопросом о его родителях. Читатель работы, не знакомый с текстом романа, в данном случае, как и Гарри, претерпевает коммуникативную неудачу, поскольку только более широкий контекст снабдил бы его информацией, которая позволила бы избежать непонимания. Однако это не мешает такому читателю понять, что Хагрид уверен, что Гарри способен верно интерпретировать то, что он называет *it all*.

Пример 25.

"All what?" asked Harry.

"ALL WHAT?" Hagrid thundered. "Now wait jus' one second!"

He had leapt to his feet. In his anger he seemed to fill the whole hut. The Dursleys were cowering against the wall. [Rowling]

В примере 25 ответный вопрос Гарри, который актуализирует его непонимание того, что имеет в виду собеседник, содержит вопросительное местоимение *what*, которое для Хагрида является сигналом коммуникативной неудачи. Сам по себе такой вопрос не содержит ничего, что могло бы быть маркером коммуникативного дискомфорта. С нашей точки зрения, Гарри продолжает испытывать коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием, но в данном фрагменте текста это не находит никакого языкового отражения. Напротив, реакция Хагрида на коммуникативную неудачу Гарри содержит ряд ярких показателей коммуникативного дискомфорта. Во-первых, переспрос *all what* в тексте оформлен с использованием всех заглавных букв. Можно почти с полной уверенностью утверждать, что цель такого оформления - отражение интонации, с которой

Хагрид произносит эту фразу: мелодический контур явно не нейтрален в эмоциональном плане, громкость повышена. Выражаясь более лаконично, можно сказать, что это попросту отражение гневного крика. Более того, в авторской речевой партии присутствует глагол *to thunder*, характеризующий речь Хагрида. Одно из словарных определений этого глагола звучит так: “to shout loudly and angrily” – что вполне подтверждает то громкое и гневное произнесение Хагридом данной фразы. В следующем фрагменте авторской речевой партии используется глагол *to leap*, который также вносит свою лепту в отражение разъярённости персонажа: он не встал, а именно вскочил на ноги – такой энергичный характер действия свидетельствует об эмоциональной возбуждённости. Вновь мы необходимо признать, что данный глагол нельзя причислить к явным маркерам отрицательных эмоций и коммуникативного дискомфорта в частности, но при минимальном контексте, дающем достаточное представление о ситуации, он становится этим маркером. Следующее предложение содержит слово *anger*, которое напрямую номинирует состояние гнева, в котором пребывает Хагрид, а само предложение, по сути, является метафорой, говорящей о степени выраженности переживаемой эмоции. Реакция Дурслей, с одной стороны, также свидетельствует о том, что Хагрид в высшей степени зол, а с другой стороны, выражает их личностный коммуникативный дискомфорт, поскольку они сами испытывают страх перед Хагридом. В качестве сказуемого в предложении, описывающем их невербальное поведение, используется личная форма глагола *to cower*, определяемого как “to bend low and move back because you are frightened”. В данной словарной дефиниции присутствует слово *frightened*, которое подтверждает, что читатель, которому это слово знакомо, может понять, что герои испытывают именно страх.

Пример 26.

"Do you mean ter tell me," he growled at the Dursleys, "that this boy -- this boy! -- knows nothin' abou' -- about ANYTHING?"

Harry thought this was going a bit far. He had been to school, after all, and his marks weren't bad.

"I know some things," he said. "I can, you know, do math and stuff." [Rowling]

Из примера 26 видно, что следующая реплика Хагрида сопровождается очередной авторской характеристикой, сообщающей характер её звучания. Глагол *to growl*, в отношении человека определяемый как “to say something in a low angry voice”, в полной мере отражает злость Хагрида по отношению к Дурслям. Его прямая речь также содержит повторы слов *this boy* и *anything*. С нашей точки зрения, такие повторы в речи вообще, когда они используются без видимой на то причины (например, чтобы собеседник лучше расслышал недостаточно чётко произнесённые слова или чтобы заполнить паузу при трудностях формулирования мысли) могут сами по себе говорить об эмоциональной возбуждённости говорящего. В данном случае повторы слов приведены с использованием восклицательного знака (в первом случае) или всех заглавных букв при написании слова (во втором случае), которые являются почти единственными возможными графическими средствами отражения динамических и мелодических характеристик речи. Использование интонационной транскрипции в тексте, адресованном простым читателям, а не специалистам в интонологии (науке об интонации), безусловно, бессмысленно и излишне. Однако и такие простые средства в достаточной степени маркируют, по меньшей мере, отсутствие нейтральности в речи.

Далее можно видеть реакцию Гарри, которая начинается с передачи его внутренней речи. По нашему мнению, в данном случае маркером коммуникативного дискомфорта является выражение *to go a bit far*. В словаре приводится определение для схожего выражения *to go too far*, которое звучит как “to do something too extreme”. С нашей точки зрения, и выражение, встретившееся в тексте, и максимально близкое к нему выражение, найденное в словаре, говорят об отрицательной оценке какого-либо действия или события, а отрицательная оценка связана с отрицательными эмоциями.

По нашему мнению, в данном контексте выражение *to go a bit far* – это, по меньшей мере, маркер неодобрения, которое в свою очередь является эмоционально не нейтральным состоянием, наиболее близким к гневу. Иными словами, с нашей точки зрения, неодобрение является отрицательной эмоцией, характеризующейся достаточно низкой степенью интенсивности по сравнению с гневом. Возвращаясь к внутренней речи Гарри, нужно сказать о том, что оставшийся её фрагмент не содержит явных маркеров коммуникативного дискомфорта. Выражение *after all*, в словаре определяемое как “in spite of what you thought was true or expected to happen”, является скорее маркером коммуникативной неудачи Гарри: он не понял, что имел в виду Хагрид, неопределённо говоря о том, чему научились его родители, и о том, что сам Гарри ничего не знает. Поскольку в апперцептивной базе Гарри отсутствует представление о мире волшебников, он решает, что Хагрид разгневан его глупостью, однако сам Гарри не чувствует себя глупым. Предложение, в котором говорится о том, что он ходил в школу и что оценки его не так уж плохи, противопоставлено тому ошибочному умозаключению, которое сам Гарри сделал, исходя из слов и невербального поведения Хагрида. Такой комментарий к тексту, однако, нуждается в одном очень важном пояснении: изложенная точка зрения является в значительной степени субъективной, и её субъективность напрямую связана с недостаточной лингвистической выраженностью коммуникативного дискомфорта в тексте. То, что нам удалось прийти к выводу о том, что Гарри мог сделать такое умозаключение, совсем не обязательно означает, что к этому выводу придёт другой читатель или даже лингвист. Также необходимо вновь сделать замечание, касающееся роли контекста и воображения читателя. Имеющийся контекст и воображение позволили нам «додумать» ситуацию, однако в то время как контекст объективен и един для всех читателей, воображение каждого читателя сугубо индивидуально. Таким образом, субъективность при восприятии данной и какой-либо другой ситуации как коммуникативно дискомфортной, зависит, во-первых, от

достаточной лингвистической выраженности данного явления, а во-вторых, от личности читателя, наделённого воображением.

Пример 27.

But Hagrid simply waved his hand and said, "About our world, I mean. Your world. My world. Yer parents' world."

"What world?"

Hagrid looked as if he was about to explode.

"DURSLEY!" he boomed. [Rowling]

Пример 27 показателен, поскольку позволяет отметить, что коммуникативные неудачи Гарри в большой степени связаны с употреблением Хагридом местоимений вместо других частей речи. Например, говоря о мире волшебников, со словом *world* он использует местоимения *your, my, our* вместо таких определений, как *magic* или *wizards*, потому что Гарри, по его мнению, знает о существовании волшебников, о том, что ими были его родители и что он сам волшебник. *What world?* – вопрос, являющийся естественной реакцией Гарри, не понимающего, о каком мире говорит его собеседник. Такой вопрос, безусловно, явственно сигнализирует об очередной коммуникативной неудаче, но не о коммуникативном дискомфорте: в нём нет ничего, что могло бы актуализировать отрицательные эмоции говорящего. Читатель может продолжать субъективно воспринимать состояние Гарри как дискомфортное или нет, опираясь на контекст и на своё воображение.

Далее фрагмент авторской речевой партии, напротив, содержит явный маркер коммуникативного дискомфорта. Описывая внешний облик Хагрида, автор прибегает к сравнению: герой выглядит так, словно вот-вот взорвётся. Глагол *to explode* имеет несколько определений в словаре. С нашей точки зрения, в данном случае он может пониматься как фигурально (в значении “to suddenly express strong feelings such as anger”), так и буквально (в значении “to burst, or to make something burst, into small pieces, usually with a loud noise and

in a way that causes damage”). Более того, в буквальном понимании глагол *to explode* делает сравнение метафоричным. Прямая речь Хагрида, оформленная всеми заглавными буквами и завершающаяся восклицательным знаком, а также авторская характеристика его голоса (использованный глагол *to boom*, как и оформление прямой речи, говорит о том, что слово *Dursley* было выкрикнуто), также являются яркими показателями коммуникативного дискомфорта. Однако в данном случае вновь вызывает трудность установление типа коммуникативного дискомфорта: с одной стороны, гнев Хагрида связан с непониманием Гарри, а с другой стороны, с осознанием того, что причиной этого непонимания являются мистер и миссис Дурсль, которые умолчали от своего племянника важную информацию. В связи с этим, вновь встаёт вопрос о том, нужно ли классифицировать данный дискомфорт как дискомфорт, связанный с непониманием, или как информационный коммуникативный дискомфорт.

Пример 28.

Uncle Vernon, who had gone very pale, whispered something that sounded like "Mimblewimble." Hagrid stared wildly at Harry.

"But yeh must know about yet mom and dad," he said. "I mean, they're famous. You're famous."

"What? My -- my mom and dad weren't famous, were they?"

"Yeh don' know... yeh don' know..." Hagrid ran his fingers through his hair, fixing Harry with a bewildered stare.

"Yeh don' know what yeh are?" he said finally.

Uncle Vernon suddenly found his voice.

"Stop!" he commanded. "Stop right there, sit! I forbid you to tell the boy anything!" [Rowling]

В примере 28 приводится интересный пример актуализации коммуникативного дискомфорта, испытываемого мистером Дурслем. Автор использует звукоподражание-окажионализм *mimblewimble*: оно было придумано автором романа, поэтому у каждого вызывает разные ассоциации. Это слово требует минимального контекста, чтобы читатель воспринял его

как маркер отрицательной эмоции, а именно страха. В авторской речевой партии всего лишь отражено физическое состояние персонажа (то, что мистер Дурсль побелел, недвусмысленно говорит о переживании им страха) и характер произнесения слова *mimblewimble* (оно сказано шёпотом). Кроме того, само звучание звукоподражания может наводить на мысль о тех или иных эмоциях человека, который его употребляет, но это уже вопрос, относящийся к фоносемантике. С нашей точки зрения, это языковое средство актуализирует личностный коммуникативный дискомфорт.

Опустим описание некоторых маркеров коммуникативного дискомфорта в примере 28, поскольку многие из них весьма похожи и подобные им были подробно описаны в предыдущих примерах. Обратим своё внимание на наиболее интересные из них. Мистер Дурсль не хочет, чтобы Гарри стала известна правда о нём, его родителях и мире волшебников, и он запрещает Хагриду говорить об этом. В тексте это отражено следующей фразой: "*Stop!*" *he commanded. "Stop right there, sit! I forbid you to tell the boy anything!"* Здесь можно увидеть два глагола-перформатива: *to command* и *to forbid*. Особое внимание привлекает глагол *to forbid*, который на русский язык обычно переводится так же, как и глагол *to prohibit*, а именно как «запрещать». Примечательно, что словарное определение глагола *to forbid* не содержит в себе ничего такого, что говорило бы об отрицательной оценке запрещаемого действия: "to tell someone that they are not allowed to do something, or that something is not allowed". Однако, в достаточной степени владея английским языком, чувствуем некоторое отличие этого глагола от глагола *to prohibit*, определяемого как "to say that an action is illegal or not allowed". Примечательно, что второй глагол чаще используется в пассивной форме, а первый – в активной. Пассивная форма более нейтральна, чем активная, поэтому глагол *to prohibit* с меньшей степенью вероятности говорит об отрицательной оценке некоего действия соответствующим субъектом, тем более что нередко он является сказуемым в предложении с формальным подлежащим *it*. К тому же в словарном определении глагола *to prohibit* можно

увидеть слово *illegal*, а противозаконность действий одного человека может и не быть причиной отрицательного оценивания этих действий другим человеком. Глагол *to forbid*, употреблённый в личной форме, напротив, скорее всего, эмоционально окрашен, хотя, приходится признать, что опорой для данного заключения является не столько на словарь, сколько собственное языковое чутьё и логика исследователей. Человек в редких случаях что-то запрещает другому человеку по своей воле (а не по закону), если он не отрицательно оценивает то действие, которое тот хочет совершить. Соответственно, данная отрицательная оценка вызывает отрицательные эмоции – в частности гнев, злость, страх, грусть. В связи с этим, с нашей точки зрения, глагол *to forbid*, который мистер Дурсль употребляет в своей прямой речи, является достаточно явным маркером его коммуникативного дискомфорта.

Пример 29.

A braver man than Vernon Dursley would have quailed under the furious look Hagrid now gave him; when Hagrid spoke, his every syllable trembled with rage.

"You never told him? Never told him what was in the letter Dumbledore left fer him? I was there! I saw Dumbledore leave it, Dursley! An' you've kept it from him all these years?"

"Kept what from me?" said Harry eagerly.

"STOP! I FORBID YOU!" yelled Uncle Vernon in panic. Aunt Petunia gave a gasp of horror. [Rowling]

Фрагмент авторского текста, представленный в начале примера 29, содержит маркеры коммуникативного дискомфорта как мистера Дурсля, так и Хагрида. С нашей точки зрения, оба персонажа испытывают личностный коммуникативный дискомфорт. Прилагательное *furious*, характеризующее взгляд Хагрида, определяется в словаре как “very angry” и, безусловно, со всей ясностью отражает эмоциональное состояние персонажа. В своём стремлении передать силу страха, испытываемого при этом мистером Дурслем, автор вновь прибегает к сравнению. Несмотря на то, что в тексте нет прямого указания на то, что данный герой содрогнулся под взглядом великана, сообщается, что это произошло бы и с более храбрым человеком,

чем мистер Дурсль. Если быть более точным, то данный фрагмент содержит не собственно сравнение, а утверждение, позволяющее читателю его провести. Примечательно, что, даже если лишить данное высказывание какого бы то ни было контекста и заменим имена мистера Дурсля и Хагрида, к примеру, на соответствующие им условные обозначения X и Y, владеющий английским языком читатель с высокой степенью вероятности догадается, что X испытывает страх перед Y. Таким образом, вновь происходит возвращение к тому тезису, что сознание читателя, его воображение и способность к рассуждению являются важными факторами лингвистической актуализации коммуникативного дискомфорта.

Далее в примере 29 внимание привлекают новые маркеры коммуникативного дискомфорта Хагрида. Во-первых, в авторской речевой партии содержится прямое указание на то, что персонаж находится в состоянии ярости: *his every syllable trembled with rage*. Данное выражение также описывает характер произнесения Хагридом его последующей реплики (на слух его голос воспринимается как дрожащий). Прямая речь содержит предложения, которые грамматически построены как утвердительные, но соответствующие знаки препинания говорят о том, что интонационно они были оформлены как вопросы. Данное несоответствие грамматических и супrasegmentных интонационных средств, по нашему субъективному мнению, может сигнализировать о том, что коммуникант, в речи которого присутствуют такие вопросы, тем самым упрекает своего собеседника. Упрёк в свою очередь свидетельствует о неодобрении его действий или же, как в данном случае, о неодобрении несовершения каких-то действий, а неодобрение связано с отрицательной оценкой и отрицательными эмоциями. С нашей точки зрения, в этой ситуации Хагрид испытывает одновременно информационный и личностный коммуникативный дискомфорт.

В авторской речевой партии, отражающей реакцию мистера и миссис Дурсль, также присутствуют два слова, напрямую номинирующие их эмоциональное состояние: *panic* и *horror*. Они явно сигнализируют об

испытываемом ими страхе и в то же время отражают высокую степень интенсивности данной эмоции. Глагол *to yell*, использованный с целью отражения интонации произнесения мистером Дурслем своей реплики, наводит на мысль о том, что персонаж переживает не только страх, но и злость – это подтверждает определение данного глагола в словаре: “to shout or say something very loudly, especially because you are frightened, angry, or excited”. Существительное *gasp* отражает физиологическое проявление страха миссис Дурсль, реакцию её организма на испытываемую эмоцию. По нашему мнению, в примере 29 Дурсли, как и Хагрид, испытывают одновременно два типа коммуникативного дискомфорта: информационный и личностный. С другой стороны, необходимо признать, что данный вывод является следствием нашей неспособности (на данном этапе исследования коммуникативного дискомфорта) выделить более чёткие группы языковых средств, маркирующих определённый вид изучаемого феномена.

Пример 30.

"Ah, go boil yet heads, both of yeh," said Hagrid. "Harry -- yet a wizard."

There was silence inside the hut. Only the sea and the whistling wind could be heard.

"-- a what?" gasped Harry.

"A wizard, o' course," said Hagrid.

<...>

"We swore when we took him in we'd put a stop to that rubbish," said Uncle Vernon, "swore we'd stamp it out of him! Wizard indeed!"

"You knew?" said Harry. "You knew I'm a -- a wizard?" [Rowling]

В примере 30 в прямой речи Хагрида можно обнаружить выражение *go boil yet heads*. По нашему мнению, его можно считать ярким маркером личностного коммуникативного дискомфорта (хотя данное предположение признаётся нами субъективным). Однако важно рассматривать это выражение целиком, поскольку по отдельности входящие в него слова негативных эмоций не отражают (разве только глагол *to boil*, который в одном из своих значений определяется как “if you are boiling with anger, you are extremely

angry”, но нашему случаю оно не удовлетворяет). Здесь вновь приходится возвращаться к высказанной ранее точке зрения о важности воображения читателя. Понятно, что если человек обварит свою голову в кипятке, он испытает ужасную боль. Хагрид использует повелительное наклонение, тем самым выражая своё желание, чтобы Дурсли так поступили. Человек, желающий своему собеседнику зла, вряд ли положительно настроен по отношению к нему. Соответственно, читатель может прийти к выводу о том, что адресант данной реплики испытывает отрицательные эмоции, причём достаточно высокой интенсивности. Несмотря на то, что это предложение явно маркирует коммуникативный дискомфорт, оно с трудом может быть классифицировано, и это представляет проблему для дальнейшего исследования.

В репликах Хагрида, Гарри, дяди Вернона (мистера Дурсля) и тётки Петуньи (миссис Дурсль) можно найти подтверждения двух высказанных нами ранее предположений. Первое предположение заключается в том, что повторы слов, в особенности повторы слов из реплики собеседника, могут быть экспрессивными и сигнализировать об эмоциональной возбуждённости говорящего (*ye* *don' know* и *never told him* (в примерах 28 и 29) в речи Хагрида, *swore* в речи мистера Дурсля, *you knew* в речи Гарри (в примере 30) и *knew* в речи миссис Дурсль (в примере 31)). Второе предположение заключается в том, что предложения, грамматически являющиеся утвердительными, а интонационно – вопросительными, могут выражать упрёк. Вполне очевидно, что чем больше раз персонаж использует какое-то слов, тем сильнее акцент на этом слове и, вероятно, тем выше интенсивность переживаемых эмоций.

Также хочется сделать замечание относительно последней реплики мистера Дурсля в примере 30. В ней нас интересуют существительное *rubbish* и наречие *indeed*. Использование автором данных слов в прямой речи персонажа вновь свидетельствует о том, насколько важен контекст. В первом случае мистер Дурсль называет словом *rubbish* всё, что связано с магией, тем

самым осуществляя метонимический перенос, и об этом читатель узнаёт из контекста. То же можно сказать и о наречии *indeed*. В словаре оно имеет не одно толкование, а то, которое соответствует нашему случаю (“used to show that you are surprised or annoyed by something that someone has just told you”), само указывает на необходимость наличия какого-либо стимула, вызывающего удивление или раздражение, а следовательно, контекста.

Пример 31.

"Knew!" shrieked Aunt Petunia suddenly. "Knew! Of course we knew! How could you not be, my dratted sister being what she was? Oh, she got a letter just like that and disappeared off to that-that school-and came home every vacation with her pockets full of frog spawn, turning teacups into rats. I was the only one who saw her for what she was -- a freak! But for my mother and father, oh no, it was Lily this and Lily that, they were proud of having a witch in the family!"

She stopped to draw a deep breath and then went ranting on. It seemed she had been wanting to say all this for years.

"Then she met that Potter at school and they left and got married and had you, and of course I knew you'd be just the same, just as strange, just as -- as -- abnormal -- and then, if you please, she went and got herself blown up and we got landed with you!" [Rowling]

Обращает на себя внимание развёрнутое высказывание тёти Петунии, представленное в примере 31. Оно насквозь пропитано раздражением и злостью, но нами будут рассмотрены только некоторые маркеры коммуникативного дискомфорта, которые там присутствуют. Выделяется бранное, ругательное прилагательное *dratted*. Являясь определением к сестре тёти Петунии, то есть к матери Гарри, оно говорит о её резко отрицательном отношении к ней. Также в прямой речи несколько раз используется указательное местоимение *that* (*a letter like that, that school, that Potter*). Эмфатическое использование демонстративов уже было рассмотрено в примерах 8 и 13. Также вызывают интерес прилагательные *strange* и *abnormal* и синтаксический параллелизм при их употреблении. Во-первых, на основании определения *strange* (“unusual or surprising, especially in a way that is difficult to explain or understand”) можно предположить, что объект, который субъект характеризует данным словом, скорее всего, оценивается им отрицательно, поскольку обычно человеку не нравится испытывать

трудности, пытаясь что-то объяснить или понять. Более того, данное словарное определение наводит на мысль, что прилагательным *strange* субъект характеризует объект, относящийся к чужому в рамках концептосферы «своё-чужое». Во-вторых, прилагательное *abnormal* также отрицательную оценку объекта субъектом, что также подтверждается определением из словарной статьи (“very different from usual in a way that seems strange, worrying, wrong, or dangerous”). Кроме того, оно сигнализирует о более сильном неодобрении, чем прилагательное *strange*, что вместе приёмом синтаксического параллелизма (определения вводятся союзом *just as*) отражает динамику нарастающего раздражения говорящего, то есть миссис Дурсль.

Пример 32.

Harry had gone very white. As soon as he found his voice he said, "Blown up? You told me they died in a car crash!"

"CAR CRASH!" roared Hagrid, jumping up so angrily that the Dursleys scuttled back to their corner. "How could a car crash kill Lily an' James Potter? It's an outrage! A scandal! Harry Potter not knowin' his own story when every kid in our world knows his name!" [Rowling]

В прямой речи Гарри и Хагрида можно вновь увидеть противопоставления, но разной природы. Рассмотрим реплику Гарри (*Blown up? You told me they died in a car crash!*). Для простоты обозначим Гарри, то есть говорящего, как «А», а слушателя как «В». Если рассмотреть данную реплику полностью обособленно, вне какого-либо контекста, то противопоставление в ней отражает несоответствие реальных обстоятельств смерти каких-то людей и представления «А» об обстоятельствах этой смерти. Самый естественный, с нашей точки зрения, вывод, который может сделать человек, прочитавший эту фразу, это то, что «А» упрекает «В» за то, что он прежде сообщил ему ложную информацию, и выражает своё недовольство этим поступком. Теперь обратим внимание на противопоставление в прямой речи Хагрида (*Harry Potter not knowin' his own story when every kid in our world knows his name!*) Такая реплика является риторическим восклицанием, в связи с чем непонятно, кому она адресована, и только общий контекст

позволяет нам понять, что Хагрид именно упрекает Дурслей, которые не рассказали племяннику правду. Однако общий контекст (хотя бы предыдущее восклицание *A scandal!*) желателен и для установления отрицательного оценивания данной ситуации говорящим в целом: такое высказывание могло бы выражать и удивление, являющееся амбивалентной эмоцией (не положительной и не отрицательной). И всё же, с нашей точки зрения, противопоставление, которое в самом общем виде можно упростить до вида «один не знает того, что знают все», с большей вероятностью говорит об отрицательной, чем о положительной оценке, потому что незнание чего-то общеизвестного обычно настораживает. Здесь хочется сделать замечание о том, что, судя по особенностям речи Хагрида, можно сделать вывод о том, что он является носителем просторечия. В данном случае, с нашей точки зрения, имеет место феномен так называемой «неосознанной веры в «телепатические способности» собеседника», о которой пишет М.В. Китайгородская [Китайгородская 1988: 167]. Также нужно отметить, что форма риторического восклицания ставит под сомнение то, что дискомфорт является именно коммуникативным, при условии, что данное предложение приводится без контекста. Рассматривая пример или последовательно читая роман, можно понять, что данная фраза является вербализованной реакцией персонажа на некий стимул-раздражитель, что в очередной раз подтверждает значимость контекста.

Последнее замечание относится к молчанию как к проявлению коммуникативного дискомфорта и к различным средствам его языковой актуализации. Возможно использование соответствующего существительного *silence*. Например, после реплики Хагрида, в которой он наконец сказал Гарри, что тот волшебник (*Harry -- yet a wizard*), в авторской речевой партии приводятся следующие два предложения: *There was silence inside the hut. Only the sea and the whistling wind could be heard* (см. пример 30). Второе предложение не содержит слова *silence*, но в нём сообщается, что слышны были только море и завывание ветра. Таким образом, читатель понимает, что

человеческие голоса не звучали. Пауза в общении, притом, что какое-то мгновение назад собеседники активно разговаривали, свидетельствует о большой неловкости, испытываемой всеми ими. Другой интересный лингвистический способ отражения молчания как проявления коммуникативного дискомфорта можно наблюдать в авторской речевой партии, в которой описывается реакция Гарри на рассказ тёти Петунии о его родителях и о том, как он оказался в их семье: *Harry had gone very white. As soon as he found his voice he said <...>* (см. пример 32). Судя по второму предложению, можно понять, что Гарри заговорил тогда, когда к нему вернулся голос, что одновременно означает то, что в течение кого-то времени он молчал. Молчание в сочетании с сильной бледностью, о которой говорится в первом предложении, отражает коммуникативный дискомфорт персонажа.

Итак, в результате проведения анализа коммуникативно дискомфортных ситуаций можно выделить несколько типов маркеров коммуникативного дискомфорта. Также при рассмотрении ситуаций, в которых персонажи испытывали коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием, внимание уделялось тому, как в тексте репрезентируются коммуникативные неудачи, являющиеся причиной данного типа дискомфорта. Выделенные типы средств языковой актуализации коммуникативных неудач и коммуникативного дискомфорта представлены в выводах.

Выводы по Главе II.

Удалось обнаружить, что, помимо коммуникативного дискомфорта, связанного с непониманием, и информационного коммуникативного дискомфорта, в тексте репрезентируется один тип коммуникативного дискомфорта, который был назван *личностным коммуникативным дискомфортом*. Под ним понимается неудобство, возникшее у коммуниканта в процессе общения и вызванное неприязнью либо к личности собеседника и/или его поведению, либо к несобственной личности.

Как показал наш анализ, разные типы коммуникативного дискомфорта нередко сочетаются друг с другом в рамках одной коммуникативной ситуации, причём один коммуникант может испытывать коммуникативный дискомфорт смешанного типа.

По нашим наблюдениям, коммуникативный дискомфорт действительно практически всегда сопровождается отрицательными эмоциями, испытываемыми одним, несколькими или всеми участниками общения.

К маркерам коммуникативных неудач относятся:

1. Переспросы, которые чаще всего имеют форму эллиптического вопросительного предложения. Переспросы встречаются в прямой речи и актуализируют такие коммуникативные неудачи, при которых коммуникант осознаёт непонимание содержания, переданного ему собеседником.
2. Специальные вопросы, в которых вопросительные местоимения осуществляют референцию к тем словам из прямой речи собеседника, которые вызвали непонимание. Такие вопросы могут присутствовать как в прямой, так и во внутренней речи коммуниканта, отражённой в авторском тексте. Они маркируют коммуникативные неудачи, при которых коммуникант осознаёт, что не понимает собеседника.

3. Разделительные вопросы актуализируют сомнение либо в истинности своих знаний, либо в информации, полученной от собеседника, и могут встречаться как в прямой, так и во внутренней речи коммуниканта. Коммуникативные неудачи, репрезентированные за счёт противительных вопросов, являются осознаваемыми.
4. Относящиеся к различным частям речи слова, семантика которых позволяет напрямую отразить непонимание или понимание, но в этом случае в тексте присутствует маркер его отрицания (чаще всего, частица *not*). Такие маркеры могут репрезентировать как осознаваемые, так и неосознаваемые коммуникативные неудачи.
5. Контекстные маркеры коммуникативной неудачи. Во многих случаях ситуации непонимания маркируются в целых фрагментах текста, которые, однако, нельзя объединить каким-то общим лингвистическим признаком. Можно говорить, например, о ряде неосознаваемых коммуникативных неудач, которые репрезентируются за счёт того, что содержание реплики коммуниканта не соотносится с содержанием предыдущей реплики собеседника, но такие способы репрезентации не обнаруживают никаких языковых сходных черт. Для интерпретации таких фрагментов текста необходимы контекст и воображение читателя.

Маркеры коммуникативного дискомфорта:

1. Описание речевых характеристик.

В данную группу попадают различные слова и выражения, за счёт которых читатель может понять, как было произнесено то или иное высказывание. В частности, выделяется ряд глаголов говорения, таких как *to snarl, to yell, to shout, to bark, to thunder, to boom, to shriek, to roar* и другие, а также наречия, характеризующие глаголы говорения, такие как *awkwardly, quickly* и пр. Очевидно, что такие наречия

отражают не только тембр, темп и другие звуковые характеристики произнесения речи, но и в совокупности с другими средствами актуализируют психологическое состояние коммуниканта. Также в данную группу входят слова и выражения, описывающие молчание.

2. Описание невербального поведения и внешности.

К таким маркерам относятся глаголы, отражающие эмоционально окрашенные действия (*to wince, to gasp, to tremble*), однако чаще всего описания отражаются в целых выражениях или даже предложениях.

3. Описание эмоционального состояния.

В данной группе выделяется ряд существительных, которые напрямую номинируют эмоции, испытываемые коммуникантом (*anger, panic, fear, horror*). Для репрезентации эмоционального состояния также могут использоваться глагол *to feel, to get* и *to grow* в сочетании со словами или выражениями, которые актуализируют эмоциональное состояние.

4. Эмфатическая лексика.

В данную группу попадают различные части речи. Особенностью всех этих слов и выражений является эмоциональная окрашенность, которая присутствует в их семантике. В частности, в данную группу маркеров попадает бранная лексика.

5. Эмфатическая интонация.

В тексте эмфатическая интонация репрезентируется за счёт использования таких графических средств, как курсив и оформление слова или нескольких слов всеми заглавными буквами, а также за счёт использование таких знаков препинания, как восклицательные, вопросительные знаки и многоточия. На основании рассмотренных примеров можно сказать, что разные авторы отдают предпочтения разным графическим средствам: в романе “The Queen and I” много

курсива, а в романе “Harry Potter and the Sorcerer’s Stone” – много оформления слов заглавными буквами.

6. Грамматические средства.

Данная группа включает большое количество средств. К ним относится эмфатическое использование наклонения и других модальных средств, а также демонстративов *that* и *those*, актуализирующих отрицательную оценку объектов, на которые они указывают. Кроме того, грамматические средства включают в себя эмфатический синтаксис, который включает в себя различные речевые повторы, синтаксический параллелизм, парцелляция, эллиптические конструкции, риторические вопросы, неоконченные предложения и др.

7. Противопоставления и сравнения как средства отражения отрицательной оценки.

Актуализация противопоставлений и сравнений обычно происходит в целом фрагменте текста.

8. Контекстные маркеры.

Особенность таких средств в том, что только контекст в целом позволяет понять, что они маркируют коммуникативный дискомфорт. К таким маркерам можно отнести отдельные слова, которые становятся ненейтральными при их употреблении в конкретном предложении. Вне контекста такие слова приводить нет смысла, но они во множестве встречались в нашем анализе, в котором они сразу стали называться контекстными маркерами.

В процессе анализа не было обнаружено взаимосвязи между типами коммуникативного дискомфорта и видами маркирующих их языковых средств. Языковые средства, описывающие речевые характеристики, невербальное поведение коммуниканта, его внешность, а также эмоциональное состояние встречаются в авторском тексте, но не в прямой

речи персонажей. Другие группы маркеров можно обнаружить как в прямой речи, так и в авторской речевой партии (которая также может отражать внутреннюю речь). Эмфатическая интонация используется не только во внешней, но и во внутренней речи, её не может быть только в авторском комментарии. В целом, можно отметить, что в тексте различные типы маркеров редко употребляются изолированно. Наоборот, они скорее сочетаются друг с другом.

Ясность лингвистической выраженности коммуникативного дискомфорта обратно пропорциональна объёму контекста, требуемого для распознавания данного феномена: чем менее однозначны средства репрезентации, тем больше необходимо контекста. Языковое мышление читателя, включающее в себя воображение и логику так же необходимо для интерпретации явлений коммуникативного дискомфорта, как и контекст. Однако все маркеры как коммуникативного дискомфорта, так и коммуникативной неудачи в некоторой степени являются контекстными, поскольку язык сам по себе системен, и если какие-то из элементов этой системы не работают, то вся система даёт сбой.

Заключение

Объектом исследования в данной работе выступает феномен коммуникативного дискомфорта в межличностной коммуникации. Данная тема соответствует актуальной атропоцентрической парадигме современной науки о языке. Более того, несмотря на то, что предметом нашего исследования являются лингвистические механизмы актуализации коммуникативного дискомфорта в тексте, нужно признать, что языковое мышление читателя, существующее независимо от анализируемого текста, играет не меньшую роль при интерпретации этого явления, чем данные средства.

Целью настоящей работы стало выявление лингвистических маркеров коммуникативного дискомфорта. Первой задачей, которую необходимо было решить для достижения данной цели, стало изучение существующей научной литературы, посвящённой коммуникации и коммуникативно аномальным явлениям, а также эмоциям. В результате обобщения точек зрения различных исследователей в рамках данной работы коммуникативный дискомфорт был определён как неудобство, возникающее в процессе общения. Кроме того, на основании изученных научных работ непосредственно связанное с коммуникативным дискомфортом явление коммуникативной неудачи было определено как ситуация непонимания. Следующими задачами нашего исследования стали поиск и филологический анализ примеров языковой репрезентации коммуникативного дискомфорта в тексте. В качестве источников таких примеров были выбраны два британских романа конца XX века: романы “The Queen and I” и “Harry Potter and the Sorcerer’s Stone”, написанные С. Таунсенд (S. Townsend) и Дж.К. Роулинг (J.K. Rowling). Последняя из решаемых нами задач предполагала определение типов коммуникативного дискомфорта и видов маркирующих его лингвистических средств.

Изучение научной литературы, посвящённой проблемам коммуникации сформировало у нас общее представление о взглядах различных

исследователей на коммуникативно аномальные явления и убедило нас в отсутствии единой точки зрения относительно феномена коммуникативного дискомфорта. Был сделан вывод о том, что в тексте отражение находят два типа коммуникативного дискомфорта. Первый тип, или *коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием*, был определён как неудобство, возникшее в процессе общения и обусловленное коммуникативной неудачей. Вторым типом, или *информационный коммуникативный дискомфорт*, вызывается отрицательной оценкой переданного коммуниканту или сообщаемого им мысленного содержания. Причиной коммуникативного дискомфорта являются нарушение или, наоборот, невозможность преодоления так называемых *коммуникативных барьеров*. Был сделан вывод о том, что успешность общения не обязательно предполагает отсутствие коммуникативного дискомфорта у коммуникантов: *коммуникативная грамотность* позволяет либо преодолевать, либо не нарушать различные коммуникативные барьеры, но даже благодаря ей они не могут быть ликвидированы. Также в теоретической части нашего исследования было высказано предположение о тесной связи коммуникативного дискомфорта и отрицательных эмоций, которое подверглось проверке в практической части исследования.

Анализ большого количества примеров коммуникативно дискомфортных ситуаций показал, что, помимо коммуникативного дискомфорта, связанного с непониманием, и информационного коммуникативного дискомфорта, в тексте репрезентируется ещё один тип коммуникативного дискомфорта, который был назван *личностным коммуникативным дискомфортом*. Его отличительной чертой является то, что он не связан ни с коммуникативными неудачами, ни с передаваемой информацией. В основе личностного коммуникативного дискомфорта лежит эмотивность, то есть субъективное восприятие коммуниканта. Следствием этого субъективного восприятия является отрицательное отношение коммуниканта либо к личностным особенностям и/или поведению своего

собеседника, либо к аспектам собственной личности, в результате которого возникает неудобство в общении. Проведённый нами анализ показал, что в рамках ситуации различные типы коммуникативного дискомфорта могут сочетаться друг с другом. Более того, иногда бывает трудно с точностью установить тип коммуникативного дискомфорта. В таких случаях можно говорить либо о смешанном типе коммуникативного дискомфорта, либо о субъективности при определении того или иного типа дискомфорта. Ещё одним важным выводом, сделанным на основе нашего филологического анализа, стало подтверждение предположения о тесной связи коммуникативного дискомфорта и отрицательных эмоций: как оказалось, неудобство, возникшее в процессе общения, почти всегда было сопряжено с отрицательными эмоциями различной степени интенсивности.

Самым важным результатом практической части исследования стало выявление механизмов лингвистической репрезентации, или языковых маркеров коммуникативного дискомфорта. Нам удалось выделить восемь групп таких маркеров: 1) описание речевых характеристик; 2) описание невербального поведения и внешности; 3) описание эмоционального состояния; 4) эмфатическая лексика; 5) эмфатическая интонация; 6) грамматические средства; 7) противопоставления и сравнения как средства отражения отрицательной оценки; 8) контекстные маркеры. Примечательно, что данные типы маркеров обычно сочетаются друг с другом и что нет никаких связей между группами маркеров и репрезентируемым типом коммуникативного дискомфорта. Только коммуникативный дискомфорт, связанный с непониманием, отличает наличие маркеров коммуникативной неудачи, предшествующих или сочетающихся с маркерами коммуникативного дискомфорта. Маркеры коммуникативных неудач также можно подразделить на несколько групп: 1) переспросы; 2) специальные вопросы; 3) разделительные вопросы; 4) лексемы, семантика которых отражает непонимание или понимание (тогда в тексте используется отрицание понимания); 4) контекстные маркеры).

Несмотря на объективность наличия лингвистических средств актуализации коммуникативного дискомфорта, необходимо признать, что для интерпретации коммуникативно дискомфортных ситуаций важны контекст и собственное языковое мышление читателя. Чем менее ясные и однозначные средства языковой актуализации коммуникативного дискомфорта используются, тем больше требуется контекста для верной интерпретации данной коммуникативной ситуации. Воображение читателя и его способность к логическим выводам во многих случаях позволяют ему представить и оценить происходящее с персонажем. Таким образом, языковое мышление, с одной стороны, помогает определить некую коммуникативную ситуацию как дискомфортную, а с другой стороны, становится причиной субъективности такого определения.

Итак, с нашей точки зрения, настоящая работа соответствует современной антропоцентрической парадигме лингвистических исследований, что представленные в данном исследовании теоретические выводы могут послужить базой для более детального исследования типов коммуникативного дискомфорта и механизмов их языковой репрезентации. Наши наблюдения также подтверждают, что изучение коммуникативного дискомфорта сопряжено с изучением эмоций и их языковой репрезентации. Таким образом, при должном развитии представленных в настоящей работе теоретических выводов, она может стать базой для более крупного и детального исследования феномена коммуникативного дискомфорта.

Литература

1. Абрамова Г.С. Возрастная психология. Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2000. – 624 с.
2. Богданов В.В. Речевое общение : Прагмат. и семант. аспекты : Учеб. пособие. – Л.: ЛГУ, 1990. - 88 с.
3. Болохонцева Н. М. Скрытый коммуникативный дискомфорт как диалога: автореф. канд. филол. наук: 10.02.01, 10.02.09 / Н.М. Болохонцева. – Орёл, 2011. – 21 с.
4. Болохонцева Н.М. Явления ложного коммуникативного комфорта и мнимой коммуникативной бесконфликтности// Серия «Современные лингвистические и методико-дидактические исследования». 2010. Вып. №2 (14). - С. 163 – 172.
5. Бугрова С.Е. Феномен коммуникативной неудачи в рамках коммуникативно-прагматической парадигмы// Вестник Челябинского государственного университета, №21 (275) / 2012. – С. 22 – 26.
6. Бугрова С.Е. Коммуникативные неудачи и способы их преодоления в неофициальном англоязычном общении: автореф. канд. филол. наук: 10.02.04 – германские языки / С.Е. Бугрова. – Нижний Новгород, 2013. – 24 с.
7. Буянова Л.Ю., Нечай Ю.П. Эмотивность и эмоциогенность языка: механизмы экспликации и концептуализации: Монография. - Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2006. - 277 с.
8. Вольская Н.Б. Релевантные признаки интонационной интерференции (экспериментально-фонетическое исследование на материале акцентных ошибок русских студентов в английской речи), диссертация на соискание ученой степени кандидата филологических наук. - Ленинград, 1985.
9. Вольф Е.М., Функциональная семантика оценки = *Semantica funcional da valorizacao* / Отв. ред. Г.В. Степанов. - М : Наука, 1985. - 228 с.
10. Горелов И.Н., Невербальные компоненты коммуникации. – М.: Наука, 1980. – 104 с.
11. Городецкий Б.Ю., Кобозева И.М., Сабурова И.Г. К типологии коммуникативных неудач // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. - Изд-во СО АН СССР Новосибирск, 1985. - С. 64 – 78.
12. Городецкий Б.Ю. Компьютерная лингвистика: моделирование языкового общения // Новое в зарубежной лингвистике. - М.: Наука, 1989. - Вып. 24. - С. 5-31.
13. Грайс Г.П. Логика и речевое общение// Новое в зарубежной лингвистике: Вып. 16 – Лингвистическая прагматика. – М.: Прогресс. – 1985. – С. 217 – 237.
14. Гудков Д.Б. Теория и практика межкультурной коммуникации. - М.: Гнозис. – 2003. – 288 с.
15. Дейк ван Т. А. Язык. Познание. Коммуникация. - М.: Прогресс, 1989. - 312 с.

16. Емельянова О.В. Коммуникативные неудачи при идентификации референта // Трёхаспектность грамматики (на материале английского языка)/ Сб. ст. – Отв. ред. Бурлакова В.В. – СПбГУ, 1992. – С. 97 – 114.
17. Емельянова О.В. Новые тенденции в изучении феномена коммуникативных неудач // Этюды по поводу. Сб. науч. статей, посвящённый 60-летию зав. каф. английской филологии СПбГУ профессора А.В. Зеленщикова. Санкт-Петербург, 2008. – С. 35 – 40.
18. Емельянова О.В., Лапшина М.Н., Чахоян Л.П. Филологический анализ текста. Часть II. Филологический анализ текста в грамматическом аспекте: учеб. пособие / отв. ред. проф. Л.П. Чахоян. – СПб.: СПбГУ. РИО. Филологический факультет, 2014. – 100 с.
19. Ермакова О.П., Земская Е.А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога) // Русский язык в его функциональных разновидностях. Коммуникативно-прагматический аспект. - М.: Наука, 1993. – 219: С. 30 - 64.
20. Йокояма О.Б. Когнитивная модель дискурса и русский порядок слов. М.: Языки славянской культуры, 2005. – 424 с.
21. Карасик В.И. Язык социального статуса. - М.: Институт языкознания АН СССР, Волгоградский педагогический институт, 1991. - 495 с.
22. Каушанская В.Л., Ковнер Р.Л., Кожевникова О.Н. [и др.] под ред. проф. Е.В. Ивановой. - 5-е изд., испр. и доп. – М.: Айрис-пресс, 2008. - 381 с.
23. Китайгородская М. В. Наблюдения над построением устного просторечного текста // Разновидности городской устной речи / Отв. ред. Е. А. Земская, Д. Н. Шмелев. М., 1988. - С. 156–182.
24. Лайонз Дж. Введение в теоретическую лингвистику. – М.: Прогресс, 1978. – 540 с.
25. Ларина Т. В. Коммуникативные неудачи в русско-английском диалоге // Конфликт в языке и коммуникации. М.: РГГУ, 2011. С. 366 – 379.
26. Лосева А.А. К проблеме возникновения речевых конфликтов в билингвальных группах// Хрестоматия «Язык и конфликт» / - Сост. Вершинина Т.С. – Изд. Уральского государственного университета, 2007. - С. 215 – 221.
27. Лотман Ю.М. Внутри мыслящих миров. Человек – текст – семиосфера – история. – М.: «Языки русской культуры», 1996. – 464 с.
28. Красных В.В. Основы психолингвистики и теории коммуникации. Курс лекций. – М.: ИТДГК «Гнозис», 2001. – 270 с.
29. Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. - М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. — 189 с.
30. Морозов В. П., Невербальная коммуникация: экспериментально-психологические исследования. – М.: Издательство "Институт психологии РАН", 2011. – 526 с.

31. Новикова Э.Ю. Коммуникативные сбои в двустороннем переводе: причины и следствия// Вестник Волгоградского университета, серия 2: языкознание. – Изд-во Волгоградский государственный университет, 2011. – С. 125 – 131.
32. Пешковский А.М. Избранные труды. – М.: Государственное учебно-педагогическое издание министерства просвещения РСФСР, 1959. – 252 с.
33. Семененко Л.П. Аспекты лингвистической теории монолога. - М.: МГЛУ, 1996. - 323 с.
34. Смирнова М.Н. Коммуникативные неудачи в неофициальном диалоге (на материале английского языка): автореф. канд. филол. наук: 10.02.04 – германские языки / М.Н. Смирнова. – Москва, 2003. – 24 с.
35. Стернин И. А. Основы речевого воздействия. Учебное издание. Изд. 2-е, испр. – Воронеж: «Истоки», 2012. - 180 с.
36. Фадеева Е. В. Способы языкового выражения коммуникативного дискомфорта на разных уровнях лингвистического анализа // Вестник МГОУ. Серия «Русская филология». 2014. №3. - С. 66-73.
37. Формановская Н.И. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход. – М.: Издательство «Русский язык», 2002. – 216 с.
38. Формановская Н.И. Коммуникативный контакт. – М.: Издательство ИКАР, 2012. – 200с.
39. Чу Шуся. Речевые средства выражения коммуникативного дискомфорта в межкультурном деловом общении: диссертация на соискание учёной степени канд. фил. наук: 10.02.01/ Чу Шуся. - Санкт-Петербург, 2014. 172 с.
40. Шаховский В.И. Голос эмоций в языковом круге homo sentiens. – М.: URSS ЛИБРОКОМ, 2012. – 141 с.
41. Шелестюк Е.В. Опыт прагмалингвистического анализа коммуникативной неудачи в коммуникативном акте-диалоге в Интернет// Актуальные проблемы современного научного знания: материалы III междунар. науч. конф. Ч. I/ под общ. ред. Н.А. Стадульской. ПГЛУиздат, 2010. – 389 с. С. 359 – 366.
42. Andersen P.A. Nonverbal communication: forms and functions. Mayfield Pub., 1999. – 394.
43. Austin J.L. How to do things with words. The William James Lectures Delivered at Harvard University in 1955. Oxford University Press, 1962. – 174.
44. Chomsky N. Aspects of the Theory of Syntax. Cambridge, Massachusetts: The M.I.T. Press, 1965. – 261.
45. Chomsky N. Language and Mind (3 ed.). USA: Cambridge University Press, 2006. – 190.
46. Cohen Ph.R. 'The need for Referent Identification as a Planned Action.' Proceedings of IJCAI-81, Vancouver, B.C., Canada, 1981: 31-35.

47. Cohen, Ph.R. 'The Pragmatics of Referring and the Modality of Communication.' *Computational Linguistics* 10(2), 1984: 97-146.
48. Frijda N.H. *The emotions*. – Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1986. – 544.
49. Goodman B.A. 'Reference identification and reference identification failures.' *Computational Linguistics* 12(4), 1986: 273-305.
50. Grosz B.J. 'Focusing in Dialog.' *Proceedings of the 1978 Workshop on Theoretical Issues in Natural Processing*, New Jersey: Association for Computational Linguistics, 1978: 96-103.
51. Guerrero L.K., Floyd K. *Nonverbal Communication in Close Relationships*. - Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2006. – 303.
52. Hymes D.H. 'On Communicative Competence.' Pride, J.B., Holmes, J. (eds) *Sociolinguistics. Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin, 1972: 269-293.
53. James W. 'What is an emotion?' *Mind*, Vol. 9, No. 34 (Apr., 1884). Oxford University Press: the Mind Association, 1884: 188-205. [Электронный ресурс]. URL: http://gruberpeplab.com/3131/James_1884_WhatisanEmotion.pdf
54. Keysar B. 'Communication and miscommunication: The role of egocentric processes.' *Intercultural Pragmatics* (4-1), 2007: 71–84. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.worldmediation.org/education/chapter-2-4.pdf>
55. Mustajoki A. 'Modelling of (mis)communication.' *Prykladna lingvistika ta lingvystychni technologii Megaling-2007*, Jalta, 2008: 250-267. [Электронный ресурс]. URL: <http://blogs.helsinki.fi/venajaavoimmartaa/files/2010/03/Arto-Mustajoki-Moderlling-of-Miscommunication.pdf>
56. Ringle M., Bruce B. 'Conversation Failure.' *Strategies for Natural Language Processing*. Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, New Jersey, 1982: 203-223.
57. Trudgill, P. *The Social Differentiation of English in Norwich*. Cambridge: Cambridge University Press, 1974. – 211.

Список использованных словарей

1. СЛТ - Ахманова О.С. *Словарь лингвистических терминов*. – М.: Изд. «Советская энциклопедия», 1966. – 598 с.
2. ССТ - Михальченко В.Ю. *Словарь социолингвистических терминов*. М., 2006. – 312 с.
3. ТСРЯ - Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. *Толковый словарь русского языка*. М.: Издательство "Азъ", 1992. [Электронный ресурс]. URL: <http://ozhegov.info/slovar/>
4. DLP - Crystal D. *A dictionary of linguistics and phonetics* (6 ed.). Blackwell Publishing Ltd., 2008. – 529.
5. LDCEO – *Longman Dictionary of Contemporary English Online*. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ldceonline.com/>

Список источников примеров

1. Townsend S. The Queen and I. Methuen, - 1992. [Электронный ресурс]. URL: http://www.goodreads.com/book/show/54245.The_Queen_and_I
2. Rowling J.K. Harry Potter and the Sorcerer's Stone. – U.S.A., 1998. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.readanybook.com/online/565431>

Приложение

Анализ примеров 1-32 присутствует в тексте Главы II. Примеры 33-150 были проанализированы в процессе исследования и сыграли важную роль при выделении групп языковых маркеров коммуникативного дискомфорта, но текст анализа этих примеров не вошёл в самую работу.

1	<p><i>"Are you a Socialist, Wilf?" she asked.</i> <i>Socialist? Wilf was alarmed. The word had become sort of mixed up with things Wilf didn't understand or hadn't experienced. Things like vegetarianism, treason and women's rights.</i> <i>"No, no, I'm not a Socialist," said Wilf. "I vote Labour, normal like."</i></p>
2	<p><i>"So you're not a Revolutionary?" insisted Mary Jane.</i> <i>What was she asking now, thought Wilf. He broke into a sweat. Revolutionaries blew aeroplanes up, didn't they?</i> <i>"No, I'm not a Revolutionary," said Wilf. "I've never even been to an airport, let alone been on a plane."</i></p>
3	<p><i>"Don't be sorry, my dear sir, for nothing could upset me today! Rejoice, for You-Know-Who has gone at last! Even Muggles like yourself should be celebrating, this happy, happy day!" And the old man hugged Mr. Dursley around the middle and walked off.</i> <i>Mr. Dursley stood rooted to the spot. He had been hugged by a complete stranger. He also thought he had been called a Muggle, whatever that was. He was rattled. He hurried to his car and set off for home, hoping he was imagining things, which he had never hoped before, because he didn't approve of imagination.</i></p>
4	<p><i>She saw Spiggy look up from his labours. There was adoration in his eyes. She engaged him in conversation, enquiring about his wife. "Run off," said Spiggy.</i> <i>"Children?"</i> <i>"She took 'em wiv 'er."</i> <i>"So, you're a gay bachelor?" tinkled the Queen Mother.</i> <i>Spiggy's brow darkened. "Who's been sayin' I'm gay?"</i> <i>Turning to Spiggy, Charles said, "What Granny meant to say was that you probably have a carefree existence, unshackled by domestic responsibilities."</i> <i>"I work hard for my living," said Spiggy, defensively. "You wanna try luggin' carpets round all day."</i> <i>Charles was discomfited by this misunderstanding. Why couldn't his family simply talk to their neighbours without ... er ... constant ... er ...?</i></p>
5	<p><i>"You could just leave me here," Harry put in hopefully (he'd be able to watch what he wanted on television for a change and maybe even have a go on Dudley's computer).</i> <i>Aunt Petunia looked as though she'd just swallowed a lemon.</i> <i>"And come back and find the house in ruins?" she snarled.</i></p>
6	<p><i>"I had a dream about a motorcycle," said Harry, remembering suddenly. "It was flying."</i> <i>Uncle Vernon nearly crashed into the car in front. He turned right around in his seat and yelled at Harry, his face like a gigantic beet with a mustache: "MOTORCYCLES DON'T FLY!"</i></p>

7	<p>Harry said, "Eh up, Dad, what's goin' on?"</p> <p>Charles yanked Harry's hand and said: "Harry, for goodness' sake, speak properly."</p>
8	<p>Harry said, "If I speak proper I get my cowin' face smashed in."</p> <p>"By whom?" asked Charles, looking concerned.</p> <p>"By who," corrected Harry. "By the kids in 'Ell Close, tha's who."</p>
9	<p>Mrs Strickland smiled icily at Charles and said: "<...> It was necessary to punish Chantelle Toby on Friday <...> "</p> <p>Charles said, "Ah! Well, I hope it won't be necessary to punish Harry, he's quite a sensitive little chap."</p> <p>"No I ain't," said Harry.</p> <p>Charles winced at Harry's ungrammatical protestation <...>.</p>
10	<p>Beverley shouted, "You just wanted to get in with the Queen."</p> <p>Violet shouted, "I ain't no snob. I chose 'er because she were awake an' she don't panic. Unlike you, Beverley Threadgold, 'oo can't stand the sight of blood!"</p>
11	<p>He said, "D'you know who you look like? I'll tell you. You look like that woman who impersonates the Queen. You do, you do, you look like her – wassaname? You know the one. You look more like her than she does. You do. You do. You could make a fortune. You shid do it, you shid. You shid do it. You know who I've been taken for?"</p> <p>The Queen looked at his broken veined face. His tropical sunset eyes, his matted hair, his verdigris teeth.</p> <p>"G'wan, guess who I'm took for?"</p> <p>"I simply can't imagine," said the Queen, turning her head away from his cidery breath.</p> <p>"Hee, hee, hee," laughed the man. "Hee, hee, hee, that's verra guid. You sound jus' like her. 'Ai simplay carrnt eemaygin'," he mocked. "Jus' like her, jus' like the Queen. <...> Who's in charge now?"</p> <p>"Jack Barker," said the Queen, trying to flatten her vowels.</p>
12	<p>A tinkling bell rang somewhere in the depths of the shop as they stepped inside. <..></p> <p>"Good afternoon," said a soft voice. Harry jumped. Hagrid must have jumped, too, because there was a loud crunching noise and he got quickly off the spindly chair.</p> <p>An old man was standing before them, his wide, pale eyes shining like moons through the gloom of the shop.</p> <p>"Hello," said Harry awkwardly.</p>
13	<p>"Ah yes," said the man. "Yes, yes. I thought I'd be seeing you soon. Harry Potter." It wasn't a question. <...></p> <p>Mr. Ollivander moved closer to Harry. Harry wished he would blink. Those silvery eyes were a bit creepy.</p>
14	<p>"But, as you er ... may know, we ... that is ... my family ... we aren't allowed to er ... actually ... sell any of our er ..."</p> <p>"Stuff?" Warren was getting sick of waiting for Charles to finish his sentences. What a dork! And this bloke was lined up to be King and rule over Warren?</p>

15	<p><i>The Threadgolds watched as a shadowy figure ordered a tall man out of the van. Was she a foreigner? It wasn't English she was talking was it? But as their ears became more accustomed they realised it was English, but posh English, really posh.</i></p> <p><i>"Tone, why they moved a posho in Hell Close?" asked Beverley.</i></p> <p><i>"Dunno," replied Tony, peering into the gloom. "Seen her some where before. Is she Dr Khan's receptionist?"</i></p> <p><i>"No," said Beverley <...>.</i></p> <p><i>"They've got a dog," said Tony.</i></p> <p><i>Prince Philip spoke. "It's abso-bloody-lutely impossible. I refuse. I'd sooner live in a bloody ditch. And that bloody light will send me mad."</i></p> <p><i>He shouted up at the light which carried on with its storm-at-sea impression, taking on hurricane status when Philip took hold of its post and shook it violently from side to side.</i></p> <p><i>Beverley said, "I got it. He's a loony, one of them that's been let out to die in the community."</i></p> <p><i>Tony watched as Philip ran to the back of the van and screamed at the little dog, "Quiet, Harris! You sodding little turd!"</i></p> <p><i>"You might be right, Bev," said Tony. They turned to go back into their house when the Queen addressed them.</i></p> <p><i>"Excuse me, but would you have an axe I could borrow?"</i></p> <p><i>"An ix?" repeated Tony.</i></p> <p><i>"Yes, an axe." The Queen came to their front gate.</i></p> <p><i>"An ix?" puzzled Beverley.</i></p> <p><i>"Yes."</i></p> <p><i>"I dunno what an 'ix' is," Tony said.</i></p> <p><i>"You don't know what an axe is?"</i></p> <p><i>"No."</i></p> <p><i>"One uses it for chopping wood."</i></p>
16	<p><i>The Queen was growing impatient. She had made a simple request; her new neighbours were obviously morons. She was aware that educational standards had fallen, but not to know what an axe was ... It was a scandal.</i></p> <p><i>"I need an implement of some kind to gain access to my house."</i></p> <p><i>"Arse?"</i></p> <p><i>"House!"</i></p>
17	<p><i>The driver volunteered his services as translator. His hours talking to the Queen had given him a new found linguistic confidence.</i></p> <p><i>"This lady wants to know if you've got a axe."</i></p> <p><i>"Yeah, I got a axe, but I ain't 'anding it over to 'im," said Tony, pointing at Philip. The Queen came down the garden path towards the Threadgolds and the light from their hall illuminated her face. Beverley gasped and curtsied clumsily. Tony reeled back and clutched the lintel of the front door for support before saying, "It's out the back, I'll geddit."</i></p> <p><i>Left alone, Beverley burst into tears.</i></p>

18	<p><i>In the back of the shop, a boy with a pale, pointed face was standing on a footstool while a second witch pinned up his long black robes. Madam Malkin stood Harry on a stool next to him, slipped a long robe over his head, and began to pin it to the right length.</i></p> <p><i>"Hello," said the boy, "Hogwarts, too?"</i></p> <p><i>"Yes," said Harry.</i></p> <p><i>"My father's next door buying my books and mother's up the street looking at wands," said the boy. He had a bored, drawling voice. "Then I'm going to drag them off to look at racing brooms. I don't see why first years can't have their own. I think I'll bully father into getting me one and I'll smuggle it in somehow."</i></p> <p><i>Harry was strongly reminded of Dudley.</i></p>
19	<p><i>"Have you got your own broom?" the boy went on.</i></p> <p><i>"No," said Harry.</i></p> <p><i>"Play Quidditch at all?"</i></p> <p><i>"No," Harry said again, wondering what on earth Quidditch could be.</i></p> <p><i>"I do -- Father says it's a crime if I'm not picked to play for my house, and I must say, I agree. Know what house you'll be in yet?"</i></p> <p><i>"No," said Harry, feeling more stupid by the minute.</i></p> <p><i>"Well, no one really knows until they get there, do they, but I know I'll be in Slytherin, all our family have been -- imagine being in Hufflepuff, I think I'd leave, wouldn't you?"</i></p> <p><i>"Mmm," said Harry, wishing he could say something a bit more interesting.</i></p>
20	<p><i>The door was hit with such force that it swung clean off its hinges and with a deafening crash landed flat on the floor.</i></p> <p><i>A giant of a man was standing in the doorway. <...></i></p> <p><i>"An' here's Harry! <...> Las' time I saw you, you was only a baby," said the giant.</i></p> <p><i>"Anyway -- Harry, <...> a very happy birthday to yeh. Got summat fer yeh here -- I mighta sat on it at some point, but it'll taste all right."</i></p> <p><i>From an inside pocket of his black overcoat he pulled a slightly squashed box. Harry opened it with trembling fingers. Inside was a large, sticky chocolate cake with Happy Birthday Harry written on it in green icing.</i></p>
21	<p><i>Harry looked up at the giant. He meant to say thank you, but the words got lost on the way to his mouth, and what he said instead was, "Who are you?" <...></i></p> <p><i>"True, I haven't introduced meself. Rubeus Hagrid, Keeper of Keys and Grounds at Hogwarts."</i></p>
22	<p><i><...> He bent down over the fireplace; they couldn't see what he was doing but when he drew back a second later, there was a roaring fire there. <...> Soon the hut was full of the sound and smell of sizzling sausage.<...></i></p> <p><i>He passed the sausages to Harry, who was so hungry he had never tasted anything so wonderful, but he still couldn't take his eyes off the giant. Finally, as nobody seemed about to explain anything, he said,</i></p> <p><i>"I'm sorry, but I still don't really know who you are."</i></p> <p><i>The giant took a gulp of tea and wiped his mouth with the back of his hand.</i></p> <p><i>"Call me Hagrid," he said, "everyone does. An' like I told yeh, I'm Keeper of Keys at Hogwarts -- yeh'll know all about Hogwarts, o' course.</i></p> <p><i>"Er -- no," said Harry.</i></p>

23	<p><i>Hagrid looked shocked.</i></p> <p><i>"Sorry," Harry said quickly.</i></p>
24	<p><i>"Sorry?" barked Hagrid, turning to stare at the Dursleys, who shrank back into the shadows. "It's them as should be sorry! I knew yeh weren't I' yer letters but I never thought yeh wouldn't even know about' Hogwarts, fer cryin' out loud! Did yeh never wonder where yer parents learned it all?"</i></p>
25	<p><i>"All what?" asked Harry.</i></p> <p><i>"ALL WHAT?" Hagrid thundered. "Now wait jus' one second!"</i></p> <p><i>He had leapt to his feet. In his anger he seemed to fill the whole hut. The Dursleys were cowering against the wall.</i></p>
26	<p><i>"Do you mean ter tell me," he growled at the Dursleys, "that this boy -- this boy! -- knows nothin' about' -- about ANYTHING?"</i></p> <p><i>Harry thought this was going a bit far. He had been to school, after all, and his marks weren't bad.</i></p> <p><i>"I know some things," he said. "I can, you know, do math and stuff."</i></p>
27	<p><i>But Hagrid simply waved his hand and said, "About our world, I mean. Your world. My world. Yer parents' world."</i></p> <p><i>"What world?"</i></p> <p><i>Hagrid looked as if he was about to explode.</i></p> <p><i>"DURSLEY!" he boomed.</i></p>
28	<p><i>Uncle Vernon, who had gone very pale, whispered something that sounded like "Mimblewimble." Hagrid stared wildly at Harry.</i></p> <p><i>"But yeh must know about yer mom and dad," he said. "I mean, they're famous. You're famous."</i></p> <p><i>"What? My -- my mom and dad weren't famous, were they?"</i></p> <p><i>"Yeh don' know... yeh don' know..." Hagrid ran his fingers through his hair, fixing Harry with a bewildered stare.</i></p> <p><i>"Yeh don' know what yeh are?" he said finally.</i></p> <p><i>Uncle Vernon suddenly found his voice.</i></p> <p><i>"Stop!" he commanded. "Stop right there, sit! I forbid you to tell the boy anything!"</i></p>
29	<p><i>A braver man than Vernon Dursley would have quailed under the furious look Hagrid now gave him; when Hagrid spoke, his every syllable trembled with rage.</i></p> <p><i>"You never told him? Never told him what was in the letter Dumbledore left fer him? I was there! I saw Dumbledore leave it, Dursley! An' you've kept it from him all these years?"</i></p> <p><i>"Kept what from me?" said Harry eagerly.</i></p> <p><i>"STOP! I FORBID YOU!" yelled Uncle Vernon in panic. Aunt Petunia gave a gasp of horror.</i></p>

30	<p><i>"Ah, go boil yet heads, both of yeh," said Hagrid. "Harry -- yet a wizard." There was silence inside the hut. Only the sea and the whistling wind could be heard. "-- a what?" gasped Harry.</i></p> <p><i>"A wizard, o' course," said Hagrid.<...></i></p> <p><i>"We swore when we took him in we'd put a stop to that rubbish," said Uncle Vernon, "swore we'd stamp it out of him! Wizard indeed!"</i></p> <p><i>"You knew?" said Harry. "You knew I'm a -- a wizard?"</i></p>
31	<p><i>"Knew!" shrieked Aunt Petunia suddenly. "Knew! Of course we knew! How could you not be, my dratted sister being what she was? Oh, she got a letter just like that and disappeared off to that-that school-and came home every vacation with her pockets full of frog spawn, turning teacups into rats. I was the only one who saw her for what she was -- a freak! But for my mother and father, oh no, it was Lily this and Lily that, they were proud of having a witch in the family!"</i></p> <p><i>She stopped to draw a deep breath and then went ranting on. It seemed she had been wanting to say all this for years.</i></p> <p><i>"Then she met that Potter at school and they left and got married and had you, and of course I knew you'd be just the same, just as strange, just as -- as -- abnormal -- and then, if you please, she went and got herself blown up and we got landed with you!"</i></p>
32	<p><i>Harry had gone very white. As soon as he found his voice he said, "Blown up? You told me they died in a car crash!"</i></p> <p><i>"CAR CRASH!" roared Hagrid, jumping up so angrily that the Dursleys scuttled back to their corner. "How could a car crash kill Lily an' James Potter? It's an outrage! A scandal! Harry Potter not knowin' his own story when every kid in our world knows his name!"</i></p>
33	<p><i>Hagrid looked at Harry with warmth and respect blazing in his eyes, but Harry, instead of feeling pleased and proud, felt quite sure there had been a horrible mistake. A wizard? Him? How could he possibly be? He'd spent his life being clouted by Dudley, and bullied by Aunt Petunia and Uncle Vernon; if he was really a wizard, why hadn't they been turned into warty toads every time they'd tried to lock him in his cupboard? If he'd once defeated the greatest sorcerer in the world, how come Dudley had always been able to kick him around like a football?</i></p> <p><i>"Hagrid," he said quietly, "I think you must have made a mistake. I don't think I can be a wizard."</i></p>
34	<p><i>"Good Lord," said the bartender, peering at Harry, "is this -- can this be --?"</i></p> <p><i>The Leaky Cauldron had suddenly gone completely still and silent.</i></p>
35	<p><i>"Bless my soul," whispered the old bartender, "Harry Potter... what an honor."</i></p> <p><i>He hurried out from behind the bar, rushed toward Harry and seized his hand, tears in his eyes.</i></p> <p><i>"Welcome back, Mr. Potter, welcome back."</i></p> <p><i>Harry didn't know what to say.</i></p>
36	<p><i>"<...> They say he met vampires in the Black Forest, and there was a nasty bit o' trouble with a hag -- never been the same since. Scared of the students, scared of his own subject now, where's me umbrella?"</i></p> <p><i>Vampires? Hags? Harry's head was swimming.</i></p>

37	<p><i>"I just take the train from platform nine and three-quarters at eleven o'clock," he read. His aunt and uncle stared.</i></p> <p><i>"Platform what?"</i></p> <p><i>"Nine and three-quarters."</i></p> <p><i>"Don't talk rubbish," said Uncle Vernon. "There is no platform nine and three-quarters."</i></p>
38	<p><i>"Thanks," said Harry, pushing his sweaty hair out of his eyes.</i></p> <p><i>"What's that?" said one of the twins suddenly, pointing at Harry's lightning scar.</i></p> <p><i>"Blimey," said the other twin. "Are you..."</i></p> <p><i>"He is," said the first twin. "Aren't you?" he added to Harry.</i></p> <p><i>"What?" said Harry.</i></p> <p><i>"Harry Potter," chorused the twins.</i></p> <p><i>"Oh, him," said Harry. "I mean, yes, I am."</i></p> <p><i>The two boys gawked at him, and Harry felt himself turning red. Then, to his relief, a voice came floating in through the train's open door.</i></p>
39	<p><i>"... and until Hagrid told me, I didn't know anything about being a wizard or about my parents or Voldemort"</i></p> <p><i>Ron gasped.</i></p> <p><i>"What?" said Harry.</i></p> <p><i>"You said You-Know-Who's name!" said Ron, sounding both shocked and impressed. "I'd have thought you, of all people --"</i></p> <p><i>"I'm not trying to be brave or anything, saying the name," said Harry, I just never knew you shouldn't. See what I mean? I've got loads to learn... <...>"</i></p>
40	<p><i>"I know who you are!" said Ron suddenly. "My brothers told me about you -- you're Nearly Headless Nick!"</i></p> <p><i>"I would prefer you to call me Sir Nicholas de Mimsy --" the ghost began stiffly, but sandy-haired Seamus Finnigan interrupted.</i></p>
41	<p><i>"Nearly Headless? How can you be nearly headless?"</i></p> <p><i>Sir Nicholas looked extremely miffed, as if their little chat wasn't going at all the way he wanted.</i></p> <p><i>"Like this," he said irritably. He seized his left ear and pulled. His whole head swung off his neck and fell onto his shoulder as if it was on a hinge.</i></p>
42	<p><i>Professor McGonagall stopped outside a classroom. She opened the door and poked her head inside.</i></p> <p><i>"Excuse me, Professor Flitwick, could I borrow Wood for a moment?"</i></p> <p><i>Wood? thought Harry, bewildered; was Wood a cane she was going to use on him?</i></p>
43	<p><i>Professor McGonagall, in a tartan bathrobe and a hair net, had Malfoy by the ear.</i></p> <p><i>"Detention!" she shouted. "And twenty points from Slytherin! Wandering around in the middle of the night, how dare you --"</i></p> <p><i>"You don't understand, Professor. Harry Potter's coming -- he's got a dragon!"</i></p> <p><i>"What utter rubbish! How dare you tell such lies! Come on -- I shall see Professor Snape about you, Malfoy!"</i></p>
44	<p><i>"Why's Bane so angry?" he asked. "What was that thing you saved me from, anyway?"</i></p> <p><i>Firenze slowed to a walk, warned Harry to keep his head bowed in case of low-hanging branches, but did not answer Harry's question.</i></p>

45	<i>They made their way through the trees in silence for so long that Harry thought Firenze didn't want to talk to him anymore.</i>
46	<i>Beverley's heart pounded as she spoke. How did you talk to someone whose head you were used to licking and sticking on an envelope? She unpegged Tony's best jumper which was frozen into an attitude of arms-raised triumph.</i>
47	<i>"Harris found a rat," said the Queen. "A rat?" "A rat, look!"</i>
48	<i>A youth with a shaved head stood hunched and shivering in the icy wind. He approached Charles. "You need a video, don't you?" Charles said, "Actually, we do rather, that is, my wife does. We left ours behind, didn't think in the, er ... but ... aren't they awfully, er ... well ... expensive?" "Normal, yeah, they are, but I can get 'em for fifty quid."</i>
49	<i>"Fifty quid?" "Yeah, I know this bloke, see, what gets 'em." "A philanthropist, is he?" Warren Deacon stared uncomprehendingly at Charles. "He's just a bloke."</i>
50	<i>"And they, er ... that is ... these video machines, do they ... er ... work?" "'Course. They're from good 'omes," Warren said, indignantly. Something was puzzling Charles. How did this rodent-faced youth know that they had no video?</i>
51	<i>"Please yourself, Maggie," said Spiggy, trying to be friendly. "Maggie?" She pulled herself up to her full height. "How dare you speak to me in that tone. I am Princess Margaret to you."</i>
52	<i>He thought she was going to hit him. She pulled back a beautifully tailored Karl Lagerfeld sleeve and showed him her fist, but she withdrew it and contented herself with shouting, "You horrid little fat man," as she ran back to her Hell Close home.</i>
53	<i>"You're blocking the thoroughfare." None of the women knew for sure what a thoroughfare was. Was it the same as a pavement? A woman, whose pregnant belly strained against her anorak, said, "We're guardin' the van for the Queen Mother."</i>
54	<i>"It's cos a you my 'usband's doin' two year in Pentonville," the woman went on. PC Ludlow should have ignored her remarks but, being young and inexperienced, he said, "So, he's innocent of any crime, is he?" He'd tried to get a sceptical tone in his voice, but it hadn't quite worked.</i>
55	<i>The pregnant woman took it as a genuine question. PC Ludlow saw with horror that tears were now dripping down her round, flushed cheeks. Was this what his instructors had called a dialogue with the public?</i>

56	<p><i>Mrs Christmas practically swooned with delight and dropped into a curtsy, bending her fat knees and bowing her head, but when she arose from abasing herself in front of the Princess, she was disturbed to find that Princess Anne was curtseying to her, Winnie Christmas. She didn't know what to make of it. It put her at sixes and sevens. What did it mean? Was she taking the piss? But no. She looked dead serious. Dead serious. As though Winnie was as good as she was. I mean.</i></p>
57	<p><i>"Oh well, thank you and goodnight," said the Queen. <...> The Queen said again, "Goodnight." The butcher turned his back and began to place the plastic parsley around the edge of the display shelves. The Queen said, "Have I offended you in some way?" The butcher said, "Look, you've got your thirty pence worth, just close the door behind you."</i></p>
58	<p><i>"Evening, madam. Settling in all right?" The Queen smiled and nodded. "Yes, finding one's way." "That's what I like to hear. Sorry to hear about your husband." "My husband?" "Yes, I hear he's bad." "Bad?" "Poorly, off his head." "He's depressed, certainly."</i></p>
59	<p><i>The Queen explained that she wished to make a broth. "A brawth?" repeated Victor. "A broth – a thin stew," the Queen explained. "I have the bones what else does one need?" Victor looked baffled, the kitchen was a place of mystery to him. All he knew was that cold ingredients were taken in and hot food came out, at more or less regular intervals.</i></p>
60	<p><i>"<...> When were you born, Phil?" she asked cheerily. "Born 10 June 1921 at Mon Repos, Corfu," he replied mechanically, as though before a Court Martial. The doctor laughed: "Mon Repos? You're pulling my leg; that's Edna Everage's address, surely?" "No," said the Queen, tightening her lips. "He's quite right. He was born in a house called Mon Repos."</i></p>
61	<p><i>She asked about Leslie, his baby half-sister. "She screams all night," he said, and the Queen noticed that he had black circles under his eyes. "She's wicked," he added. The Queen thought it was a little harsh to call a baby wicked.</i></p>

62	<p><i>"Is that her dummy?" she said, pointing to the huge rubber dummy he was wearing on a ribbon around his neck.</i></p> <p><i>"No, it's mine," he said.</i></p> <p><i>"But aren't you rather old for a dummy?" puzzled the Queen.</i></p> <p><i>"No, it's the business," said the daft teenager, and he took a nasal block from amongst the voluminous folds of his trousers and stuffed it up his nostrils, and then, to the Queen's surprise, smeared it over his face.</i></p>
63	<p><i>As their Range Rover sped away from the barrier, Randy shouted, "You mothers!" leaving a whole crowd of policemen scratching their heads.</i></p> <p><i>"Mother?" What kind of an insult was that?</i></p>
64	<p><i>"I cun't eat, cun't smoke, cun't drink."<...></i></p> <p><i>Diana blushed. Gracious, she was no prude, but she hated to hear a woman swear.</i></p>
65	<p><i>Mrs. Dursley came into the living room carrying two cups of tea. It was no good. He'd have to say something to her. He cleared his throat nervously. "Er -- Petunia, dear -- you haven't heard from your sister lately, have you?"</i></p> <p><i>As he had expected, Mrs. Dursley looked shocked and angry. After all, they normally pretended she didn't have a sister.</i></p> <p><i>"No," she said sharply. "Why?"</i></p>
66	<p><i>"Funny stuff on the news," Mr. Dursley mumbled. "Owls... shooting stars... and there were a lot of funny-looking people in town today..."</i></p> <p><i>"So?" snapped Mrs. Dursley.</i></p> <p><i>"Well, I just thought... maybe... it was something to do with... you know... her crowd."</i></p>
67	<p><i>Mrs. Dursley sipped her tea through pursed lips. Mr. Dursley wondered whether he dared tell her he'd heard the name "Potter." He decided he didn't dare. Instead he said, as casually as he could, "Their son - he'd be about Dudley's age now, wouldn't he?"</i></p> <p><i>"I suppose so," said Mrs. Dursley stiffly.</i></p>
68	<p><i>"What's his name again? Howard, isn't it?"</i></p> <p><i>"Harry. Nasty, common name, if you ask me."</i></p> <p><i>"Oh, yes," said Mr. Dursley, his heart sinking horribly. "Yes, I quite agree."</i></p>
69	<p><i>"You can't blame them," said Dumbledore gently. "We've had precious little to celebrate for eleven years."</i></p> <p><i>"I know that," said Professor McGonagall irritably.</i></p>
70	<p><i>"<...> Would you care for a lemon drop?"</i></p> <p><i>"A what?"</i></p> <p><i>"A lemon drop. They're a kind of Muggle sweet I'm rather fond of"</i></p> <p><i>"No, thank you," said Professor McGonagall coldly, as though she didn't think this was the moment for lemon drops.</i></p>

71	<p><i>"As I say, even if You-Know-Who has gone -"</i></p> <p><i>"My dear Professor, surely a sensible person like yourself can call him by his name? All this 'You- Know-Who' nonsense -- for eleven years I have been trying to persuade people to call him by his proper name: Voldemort."</i></p> <p><i>Professor McGonagall flinched, but Dumbledore, who was unsticking two lemon drops, seemed not to notice.</i></p>
72	<p><i>"It all gets so confusing if we keep saying 'You-Know-Who.' I have never seen any reason to be frightened of saying Voldemort's name.</i></p> <p><i>"I know you haven 't.", said Professor McGonagall, sounding half exasperated, half admiring.</i></p>
73	<p><i>"I've come to bring Harry to his aunt and uncle. They're the only family he has left now."</i></p> <p><i>"You don't mean -- you can't mean the people who live here?" cried Professor McGonagall, jumping to her feet and pointing at number four. "Dumbledore -- you can't. I've been watching them all day. You couldn't find two people who are less like us. And they've got this son -- I saw him kicking his mother all the way up the street, screaming for sweets. Harry Potter come and live here!"</i></p>
74	<p><i>"It's the best place for him," said Dumbledore firmly. "His aunt and uncle will be able to explain everything to him when he's older. I've written them a letter."</i></p> <p><i>"A letter?" repeated Professor McGonagall faintly, sitting back down on the wall. "Really, Dumbledore, you think you can explain all this in a letter? These people will never understand him! He'll be famous -- a legend -- I wouldn't be surprised if today was known as Harry Potter day in the future -- there will be books written about Harry -- every child in our world will know his name!"</i></p>
75	<p><i>Then, suddenly, Hagrid let out a howl like a wounded dog.</i></p> <p><i>"Shhh!" hissed Professor McGonagall, "you'll wake the Muggles!"</i></p>
76	<p><i>"Are you up yet?" she demanded.</i></p> <p><i>"Nearly," said Harry.</i></p> <p><i>"Well, get a move on, I want you to look after the bacon. And don't you dare let it burn, I want everything perfect on Duddy's birthday."</i></p> <p><i>Harry groaned.</i></p> <p><i>"What did you say?" his aunt snapped through the door.</i></p> <p><i>"Nothing, nothing..."</i></p>
77	<p><i>Dudley, meanwhile, was counting his presents. His face fell.</i></p> <p><i>"Thirty-six," he said, looking up at his mother and father. "That's two less than last year."</i></p> <p><i>"Darling, you haven't counted Auntie Marge's present, see, it's here under this big one from Mommy and Daddy."</i></p> <p><i>"All right, thirty-seven then," said Dudley, going red in the face.</i></p>
78	<p><i>Harry, who could see a huge Dudley tantrum coming on, began wolfing down his bacon as fast as possible in case Dudley turned the table over. Aunt Petunia obviously scented danger, too, because she said quickly,</i></p> <p><i>"And we'll buy you another two presents while we're out today. How's that, popkin? Two more presents. Is that all right"</i></p>

79	<p><i>Dudley tried to grab the letter to read it, but Uncle Vernon held it high out of his reach. Aunt Petunia took it curiously and read the first line. For a moment it looked as though she might faint. She clutched her throat and made a choking noise. "Vernon! Oh my goodness -- Vernon!" <...></i></p> <p><i>"I want to read it," said Harry furiously, "as it's mine."</i></p>
80	<p><i>"Get out, both of you," croaked Uncle Vernon, stuffing the letter back inside its envelope. Harry didn't move.</i></p> <p><i>"I WANT MY LETTER!" he shouted.</i></p> <p><i>"Let me see it!" demanded Dudley.</i></p> <p><i>"OUT!" roared Uncle Vernon, and he took both Harry and Dudley by the scruffs of their necks and threw them into the hall, slamming the kitchen door behind them.</i></p>
81	<p><i>"Where's my letter?" said Harry, the moment Uncle Vernon had squeezed through the door. "Who's writing to me?"</i></p> <p><i>"No one. it was addressed to you by mistake," said Uncle Vernon shortly. "I have burned it."</i></p> <p><i>"It was not a mistake," said Harry angrily, "it had my cupboard on it."</i></p> <p><i>"SILENCE!" yelled Uncle Vernon, and a couple of spiders fell from the ceiling.</i></p>
82	<p><i>But Uncle Vernon wasn't going to give in without a fight.</i></p> <p><i>"Haven't I told you he's not going?" he hissed. <...></i></p> <p><i>"If he wants ter go, a great Muggle like you won't stop him," growled Hagrid. <...></i></p>
83	<p><i>"I AM NOT PAYING FOR SOME CRACKPOT OLD FOOL TO TEACH HIM MAGIC TRICKS!" yelled Uncle Vernon.</i></p> <p><i>But he had finally gone too far. Hagrid seized his umbrella and whirled it over his head, "NEVER," he thundered, "- INSULT- ALBUS- DUMBLEDOREIN-FRONT- OF- ME!"</i></p>
84	<p><i>"Um -- Hagrid?"</i></p> <p><i>"Mm?" said Hagrid, who was pulling on his huge boots.</i></p> <p><i>"I haven't got any money -- and you heard Uncle Vernon last night ... he won't pay for me to go and learn magic."</i></p> <p><i>"Don't worry about that," said Hagrid, standing up and scratching his head. "D'yeh think yer parents didn't leave yeh anything?"</i></p> <p><i>"But if their house was destroyed --"</i></p>

85	<p><i>"That's Hagrid," said Harry, pleased to know something the boy didn't. "He works at Hogwarts."</i></p> <p><i>"Oh," said the boy, "I've heard of him. He's a sort of servant, isn't he?"</i></p> <p><i>"He's the gamekeeper," said Harry. He was liking the boy less and less every second.</i></p> <p><i>"Yes, exactly. I heard he's a sort of savage -- lives in a hut on the school grounds and every now and then he gets drunk, tries to do magic, and ends up setting fire to his bed."</i></p> <p><i>"I think he's brilliant," said Harry coldly.</i></p> <p><i>"Do you?" said the boy, with a slight sneer. "Why is he with you? Where are your parents?"</i></p> <p><i>"They're dead," said Harry shortly. He didn't feel much like going into the matter with this boy.</i></p> <p><i>"Oh, sorry," said the other, not sounding sorry at all. "But they were our kind, weren't they?"</i></p> <p><i>"They were a witch and wizard, if that's what you mean."</i></p>
86	<p><i>Harry was rather quiet as he ate the ice cream Hagrid had bought him (chocolate and raspberry with chopped nuts).</i></p> <p><i>"What's up?" said Hagrid.</i></p> <p><i>"Nothing," Harry lied. <...></i></p> <p><i>"Blimey, Harry, I keep forgettin' how little yeh know -- not knowin' about Quidditch!"</i></p> <p><i>"Don't make me feel worse," said Harry.</i></p>
87	<p><i>"And what are Slytherin and Hufflepuff?"</i></p> <p><i>"School houses. There's four. Everyone says Hufflepuff are a lot o' duffers, but --"</i></p> <p><i>"I bet I'm in Hufflepuff" said Harry gloomily.</i></p>
88	<p><i>"Just yer wand left - A yeah, an' I still haven't got yeh a birthday present."</i></p> <p><i>Harry felt himself go red.</i></p> <p><i>"You don't have to --"</i></p>
89	<p><i>"Good wand, that one. But I suppose they snapped it in half when you got expelled?" said Mr. Ollivander, suddenly stern.</i></p> <p><i>"Er -- yes, they did, yes," said Hagrid, shuffling his feet. "I've still got the pieces, though," he added brightly.</i></p> <p><i>"But you don't use them?" said Mr. Ollivander sharply.</i></p> <p><i>"Oh, no, sit," said Hagrid quickly. Harry noticed he gripped his pink umbrella very tightly as he spoke.</i></p> <p><i>"Hmmm," said Mr. Ollivander, giving Hagrid a piercing look.</i></p>
90	<p><i>"I remember every wand I've ever sold, Mr. Potter. Every single wand. It so happens that the phoenix whose tail feather is in your wand, gave another feather -- just one other. It is very curious indeed that you should be destined for this wand when its brother why, its brother gave you that scar."</i></p> <p><i>Harry swallowed.</i></p>

91	<p><i>"Yes, thirteen-and-a-half inches. Yew. Curious indeed how these things happen. The wand chooses the wizard, remember.... I think we must expect great things from you, Mr. Potter.... After all, He- Who-Must-Not-Be-Named did great things -- terrible, yes, but great."</i></p> <p><i>Harry shivered. He wasn't sure he liked Mr. Ollivander too much. He paid seven gold Galleons for his wand, and Mr. Ollivander bowed them from his shop.</i></p>
92	<p><i>"Er -- Uncle Vernon?"</i></p> <p><i>Uncle Vernon grunted to show he was listening.</i></p> <p><i>"Er -- I need to be at King's Cross tomorrow to -- to go to Hogwarts."</i></p> <p><i>Uncle Vernon grunted again.</i></p> <p><i>"Would it be all right if you gave me a lift?"</i></p> <p><i>Grunt. Harry supposed that meant yes.</i></p> <p><i>"Thank you."</i></p>
93	<p><i>"Excuse me," Harry said to the plump woman.</i></p> <p><i>"Hello, dear," she said. "First time at Hogwarts? Ron's new, too." <...></i></p> <p><i>"Yes," said Harry. "The thing is -- the thing is, I don't know how to --"</i></p> <p><i>"How to get onto the platform?" she said kindly, and Harry nodded.</i></p>
94	<p><i>"Ron, you've got something on your nose."</i></p> <p><i>The youngest boy tried to jerk out of the way, but she grabbed him and began rubbing the end of his nose.</i></p> <p><i>"Mom -- geroff" He wriggled free.</i></p> <p><i>"Aaah, has ickle Ronnie got somefink on his nosie?" said one of the twins.</i></p> <p><i>"Shut up," said Ron.</i></p>
95	<p><i>"Never mind that, do you think he remembers what You-Know-Who looks like?"</i></p> <p><i>Their mother suddenly became very stern.</i></p> <p><i>"I forbid you to ask him, Fred. No, don't you dare. As though he needs reminding of that on his first day at school."</i></p>
96	<p><i>"And have you really got -- you know..." He pointed at Harry's forehead.</i></p> <p><i>Harry pulled back his bangs to show the lightning scar. Ron stared.</i></p> <p><i>"So that's where You-Know-Who..."</i></p> <p><i>"Yes," said Harry, "but I can't remember it."</i></p>
97	<p><i>Ron reached inside his jacket and pulled out a fat gray rat, which was asleep.</i></p> <p><i>"His name's Scabbers and he's useless, he hardly ever wakes up. Percy got an owl from my dad for being made a prefect, but they couldn't aff-- I mean, I got Scabbers instead."</i></p> <p><i>Ron's ears went pink. He seemed to think he'd said too much, because he went back to staring out of the window.</i></p>

98	<p><i>He had just raised his wand when the compartment door slid open again. The toadless boy was back, but this time he had a girl with him. <...></i></p> <p><i>"Oh, are you doing magic? Let's see it, then."</i></p> <p><i>She sat down. Ron looked taken aback.</i></p> <p><i>"Er -- all right."</i></p> <p><i>He cleared his throat.</i></p> <p><i>"Sunshine, daisies, butter mellow, Turn this stupid, fat rat yellow." He waved his wand, but nothing happened. <...></i></p> <p><i>"Are you sure that's a real spell?" said the girl. "Well, it's not very good, is it? I've tried a few simple spells just for practice and it's all worked for me. <...> I've learned all our course books by heart, of course, I just hope it will be enough -- I'm Hermione Granger, by the way, who are you?"</i></p> <p><i>She said all this very fast. Harry looked at Ron, and was relieved to see by his stunned face that he hadn't learned all the course books by heart either.</i></p> <p><i>"I'm Ron Weasley," Ron muttered.</i></p> <p><i>"Harry Potter," said Harry.</i></p>
99	<p><i>"Are you really?" said Hermione. "I know all about you, of course – I got a few extra books. for background reading, and you're in Modern Magical History and The Rise and Fall of the Dark Arts and Great Wizarding Events of the Twentieth Century."</i></p> <p><i>"Am I?" said Harry, feeling dazed.</i></p> <p><i>"Goodness, didn't you know, I'd have found out everything I could if it was me," said Hermione. "Do either of you know what house you'll be in? <...> Anyway, we'd better go and look for Neville's toad. <...>"</i></p> <p><i>And she left, taking the toadless boy with her.</i></p> <p><i>"Whatever house I'm in, I hope she's not in it," said Ron.</i></p>
100	<p><i>"You'll soon find out some wizarding families are much better than others, Potter. You don't want to go making friends with the wrong sort. I can help you there."</i></p> <p><i>He held out his hand to shake Harry's, but Harry didn't take it.</i></p> <p><i>"I think I can tell who the wrong sort are for myself, thanks," he said coolly.</i></p> <p><i>Draco Malfoy didn't go red, but a pink tinge appeared in his pale cheeks.</i></p> <p><i>"I'd be careful if I were you, Potter," he said slowly. "Unless you're a bit politer you'll go the same way as your parents. They didn't know what was good for them, either. You hang around with riffraff like the Weasleys and that Hagrid, and it'll rub off on you."</i></p> <p><i>Both Harry and Ron stood up.</i></p> <p><i>"Say that again," Ron said, his face as red as his hair.</i></p> <p><i>"Oh, you're going to fight us, are you?" Malfoy sneered.</i></p> <p><i>"Unless you get out now," said Harry, more bravely than he felt <...></i></p>
101	<p><i>"<...> You haven't been fighting, have you? You'll be in trouble before we even get there!"</i></p> <p><i>"Scabbers has been fighting, not us," said Ron, scowling at her. "Would you mind leaving while we change?"</i></p> <p><i>"All right -- I only came in here because people outside are behaving very childishly, racing up and down the corridors," said Hermione in a sniffy voice. "And you've got dirt on your nose, by the way, did you know?"</i></p> <p><i>Ron glared at her as she left.</i></p>

102	<p><i>"I shall return when we are ready for you," said Professor McGonagall. "Please wait quietly."</i></p> <p><i>She left the chamber. Harry swallowed.</i></p> <p><i>"How exactly do they sort us into houses?" he asked Ron.</i></p> <p><i>"Some sort of test, I think. Fred said it hurts a lot, but I think he was joking."</i></p> <p><i>Harry's heart gave a horrible jolt. A test? In front of the whole school? But he didn't know any magic yet -- what on earth would he have to do? He hadn't expected something like this the moment they arrived.</i></p>
103	<p><i>"You -- Potter -- why didn't you tell him not to add the quills? Thought he'd make you look good if he got it wrong, did you? That's another point you've lost for Gryffindor."</i></p> <p><i>This was so unfair that Harry opened his mouth to argue, but Ron kicked him behind their cauldron.</i></p>
104	<p><i>"It's that stupid thing Longbottom's gran sent him."</i></p> <p><i>The Remembrall glittered in the sun as he held it up.</i></p> <p><i>"Give that here, Malfoy," said Harry quietly. <...></i></p> <p><i>Malfoy smiled nastily.</i></p> <p><i>"I think I'll leave it somewhere for Longbottom to find -- how about -- up a tree?"</i></p> <p><i>"Give it here!" Harry yelled, but Malfoy had leapt onto his broomstick and taken off.</i></p>
105	<p><i>"Excuse me."</i></p> <p><i>They both looked up. It was Hermione Granger.</i></p> <p><i>"Can't a person eat in peace in this place?" said Ron.</i></p> <p><i>Hermione ignored him and spoke to Harry.</i></p> <p><i>"I couldn't help overhearing what you and Malfoy were saying --"</i></p> <p><i>"Bet you could," Ron muttered.</i></p> <p><i>"--and you mustn't go wandering around the school at night, think of the points you'll lose Gryffindor if you're caught, and you're bound to be. It's really very selfish of you."</i></p> <p><i>"And it's really none of your business," said Harry.</i></p> <p><i>"Good-bye," said Ron.</i></p>
106	<p><i>"I can't believe you're going to do this, Harry."</i></p> <p><i>A lamp flickered on. It was Hermione Granger, wearing a pink bathrobe and a frown.</i></p> <p><i>"You!" said Ron furiously. "Go back to bed!"</i></p> <p><i>"I almost told your brother," Hermione snapped, "Percy -- he's a prefect, he'd put a stop to this."</i></p> <p><i>Harry couldn't believe anyone could be so interfering.</i></p>
107	<p><i>"Now what am I going to do?" she asked shrilly.</i></p> <p><i>"That's your problem," said Ron. "We've got to go, we 3 re going to be late."</i></p> <p><i>They hadn't even reached the end of the corridor when Hermione caught up with them.</i></p> <p><i>"I'm coming with you," she said.</i></p> <p><i>"You are not."</i></p> <p><i>"D'you think I'm going to stand out here and wait for Filch to catch me? If he finds all three of us I'll tell him the truth, that I was trying to stop you, and you can back me up."</i></p> <p><i>"You've got some nerve --" said Ron loudly.</i></p> <p><i>"Shut up, both of you!" said Harry sharply. I heard something."</i></p>

108	<p><i>"The Bludgers rocket around, trying to knock players off their brooms. That's why you have two Beaters on each team <...> it's their job to protect their side from the Bludgers and try and knock them toward the other team. <...>" <...></i></p> <p><i>"Er -- have the Bludgers ever killed anyone?" Harry asked, hoping he sounded offhand.</i></p>
109	<p><i>"Wingardium Leviosa!" he shouted, waving his long arms like a windmill.</i></p> <p><i>"You're saying it wrong," Harry heard Hermione snap. "It's Wing-gar-dium Levi-o-sa, make the 'gar' nice and long."</i></p> <p><i>"You do it, then, if you're so clever," Ron snarled.</i></p>
110	<p><i>"How do you know about Fluffy?" he said.</i></p> <p><i>"Fluffy?"</i></p> <p><i>"Yeah -- he's mine -- bought him off a Greek chappie I met in the pub las' year -- I lent him to Dumbledore to guard the..."</i></p> <p><i>"Yes?" said Harry eagerly.</i></p> <p><i>"Now, don't ask me anymore," said Hagrid gruffly. "That's top secret, that is."</i></p> <p><i>"But Snape's trying to steal it."</i></p> <p><i>"Rubbish," said Hagrid again. "Snape's a Hogwarts teacher, he'd do nothin' of the sort."</i></p>
111	<p><i>"<...> I know a jinx when I see one, Hagrid, I've read all about them! You've got to keep eye contact, and Snape wasn't blinking at all, I saw him!"</i></p> <p><i>"I'm tellin' yeh, yer wrong!" said Hagrid hotly. "I don' know why Harry's broom acted like that, but Snape wouldn't try an' kill a student!"</i></p>
112	<p><i>Now, don't forget, it's Locomotor Mortis," Hermione muttered as Ron slipped his wand up his sleeve.</i></p> <p><i>"I know," Ron snapped. "Don't nag."</i></p>
113	<p><i>"You know how I think they choose people for the Gryffindor team?" said Malfoy loudly a few minutes later <...> "It's people they feel sorry for. See, there's Potter, who's got no parents, then there's the Weasleys, who've got no money -- you should be on the team, Longbottom, you've got no brains."</i></p> <p><i>Neville went bright red but turned in his seat to face Malfoy.</i></p> <p><i>"I'm worth twelve of you, Malfoy," he stammered.</i></p>
114	<p><i>"Hagrid! What are you doing in the library?" <...></i></p> <p><i>"Jus' lookin'," he said, in a shifty voice that got their interest at once. "An' what're you lot up ter?" He looked suddenly suspicious. "Yer not still lookin' fer Nicolas Flamel, are yeh?"</i></p> <p><i>"Oh, we found out who he is ages ago," said Ron impressively. "And we know what that dog's guarding, it's a Sorcerer's St --"</i></p> <p><i>"Shhhh!" Hagrid looked around quickly to see if anyone was listening.</i></p> <p><i>"Don' go shoutin' about it, what's the matter with yeh?"</i></p> <p><i>"There are a few things we wanted to ask you, as a matter of fact," said Harry, "about what's guarding the Stone apart from Fluffy --"</i></p> <p><i>"SHHHH!" said Hagrid again. "Listen - come an' see me later, I'm not promisin' I'll tell yeh anythin', mind, but don' go rabbitin' about it in here, students aren' s'pposed ter know. They'll think I've told yeh --"</i></p>

115	<p><i>"We were wondering if you could tell us what's guarding the Sorcerer's Stone apart from Fluffy."</i></p> <p><i>Hagrid frowned at him.</i></p> <p><i>"O' course I cant," he said</i></p>
116	<p><i>"<...> and fifty points will be taken from Gryffindor."</i></p> <p><i>"Fifty?" Harry gasped -- they would lose the lead, the lead he'd won in the last Quidditch match.</i></p> <p><i>"Fifty points each," said Professor McGonagall, breathing heavily through her long, pointed nose.</i></p> <p><i>"Professor – please"</i></p> <p><i>"You can't --"</i></p> <p><i>"Don't tell me what I can and can't do, Potter. Now get back to bed, all of you. I've never been more ashamed of Gryffindor students."</i></p> <p><i>A hundred and fifty points lost. That put Gryffindor in last place. In one night, they'd ruined any chance Gryffindor had had for the house cup. Harry felt as though the bottom had dropped out of his stomach. How could they ever make up for this?</i></p>
117	<p><i>He felt so ashamed of himself that he went to Wood and offered to resign from the Quidditch team.</i></p> <p><i>"Resign?" Wood thundered. "What good'll that do? <...>"</i></p>
118	<p><i>"I'm not going in that forest," he said <...>.</i></p> <p><i>"Yeh are if yeh want ter stay at Hogwarts," said Hagrid fiercely. "Yeh've done wrong an' now yehve got ter pay fer it."</i></p>
119	<p><i>"Listen, I'm glad we've run inter yeh, Ronan, 'cause there's a unicorn bin hurt -- you seen anythin'?"</i></p> <p><i>Ronan didn't answer immediately. <...> "Always the innocent are the first victims," he said. "So it has been for ages past, so it is now."</i></p> <p><i>"Yeah," said Hagrid, "but have yeh seen anythin', Ronan? Anythin' unusual?"</i></p> <p><i>"Mars is bright tonight," Ronan repeated, while Hagrid watched him impatiently.</i></p> <p><i>"Unusually bright."</i></p> <p><i>"Yeah, but I was meanin' anythin' unusual a bit nearer home, said Hagrid. "So yeh haven't noticed anythin' strange?"</i></p> <p><i>Yet again, Ronan took a while to answer. At last, he said, "The forest hides many secrets."</i></p> <p><i>A movement in the trees behind Ronan made Hagrid raise his bow again, but it was only a second centaur <...>.</i></p> <p><i>"Hullo, Bane," said Hagrid. "All right?"</i></p> <p><i>"Good evening, Hagrid, I hope you are well?"</i></p> <p><i>"Well enough. Look, I've jus' bin askin' Ronan, you seen anythin' odd in here lately? There's a unicorn bin injured -- would yeh know anythin' about it?"</i></p> <p><i>Bane walked over to stand next to Ronan. He looked skyward. "Mars is bright tonight," he said simply.</i></p> <p><i>"We've heard," said Hagrid grumpily. "Well, if either of you do see anythin', let me know, won't yeh? We'll be off, then."</i></p> <p><i>Harry and Hermione followed him out of the clearing <...>.</i></p> <p><i>"Never," said Hagrid irritably, "try an' get a straight answer out of a centaur. Ruddy stargazers. Not interested in anythin' closer'n the moon."</i></p>

120	<p><i>"Snape wants the stone for Voldemort... and Voldemort's waiting in the forest... and all this time we thought Snape just wanted to get rich...."</i></p> <p><i>"Stop saying the name!" said Ron in a terrified whisper, as if he thought Voldemort could hear them.</i></p> <p><i>Harry wasn't listening.</i></p> <p><i>"Firenze saved me, but he shouldn't have done so.... Bane was furious... he was talking about interfering with what the planets say is going to happen.... They must show that Voldemort's coming back.... Bane thinks Firenze should have let Voldemort kill me.... I suppose that's written in the stars as well."</i></p> <p><i>"Will you stop saying the name!" Ron hissed.</i></p>
121	<p><i>Nah, first stop fer us is Gringotts. Wizards' bank. <...></i></p> <p><i>"Wizards have banks?"</i></p> <p><i>"Just the one. Gringotts. Run by goblins."</i></p> <p><i>Harry dropped the bit of sausage he was holding.</i></p> <p><i>"Goblins?"</i></p> <p><i>"Yeah -- so yeh'd be mad ter try an' rob it <...>"</i></p>
122	<p><i>"May we open the windows, Mr Barker?" asked the Queen. Her accent cut into Jack like a crystal. He half expected to bleed.</i></p>
123	<p><i>"What your family has perpetuated," he said, "is a hierarchy, with you at the top and others, inevitably, below you. Our country is class ridden as a result. Class fear has strangled us, Mr Windsor. Our country has been stagnating at the same rate as your family has been capitalising on its wealth and power. I am merely bringing this imbalance to an end."</i></p> <p><i>The Queen had listened to enough of this Republican rubbish. She said, "So you will be scratching around looking for a new figurehead, a president of some kind, will you?"</i></p>
124	<p><i>He had given up asking the value of the treasures. The figures became meaningless and Mr Bostock was clearly uncomfortable talking about money.</i></p>
125	<p><i>"Hi, I'm Trish McPherson. I'm your social worker. Look, I know it's difficult for you, but it's not going to help the situation if you won't let me in, is it?"</i></p> <p><i>The Queen recoiled from the words "social worker" and stepped back from the door. <...></i></p> <p><i>The Queen said, "I am not dressed. I cannot receive visitors until I am dressed."</i></p>
126	<p><i>Charles, the Queen and an armed, but plain-clothed, policeman had driven past the barrier at the end of Hell Close just as Princess Margaret's pantehnicon had driven in. Princess Margaret had looked down into the police car and seen her sister's blood stained cashmere jumper and her closed eyes and had immediately had hysterics, shrieking, "They are going to kill us all!"</i></p> <p><i>The driver of the pantehnicon had turned murderous eyes onto her. After enduring three hours of her company he could cheerfully have put her up against a wall, a scarf around her eyes, a bullet in her heart. He would have denied her a last cigarette.</i></p>

127	<p>Charles said, “Dr Animba, my mother has waited nearly five hours for medical attention.”</p> <p>“Yes, this is normal.” Doctor Animba rose to his feet.</p> <p>“Normal?”</p> <p>“Oh yes. <...>” With a swish of the curtain he was gone. The Queen sank back onto the hospital trolley and closed her eyes tightly against the prickling of tears gathering behind the lids. She must control herself at all costs.</p> <p>Charles said, “It’s another world.”</p> <p>The Queen said, “Another country, at least.”</p>
128	<p>As they worked, Mandy asked, “What will you miss most?”</p> <p>Diana answered instantly, “My Merc”</p> <p>“Merc?”</p> <p>“Mercedes-Benz 500 SL. It’s metallic red and it does one hundred-and-fifty-seven miles an hour.”</p> <p>“Bet that cost a bit,” said Mandy.</p> <p>“Well, about seventy thousand pounds,” confessed Diana. The room went quiet. <...></p> <p>“Did you say seventeen thousand?” said Violet as she adjusted her pink hearing aid.</p> <p>“Seventy thousand,” bellowed Philomena Toussaint, the only black woman in the room.</p> <p>There was silence.</p> <p>“For a car?” Violet’s chins wobbled in indignation. Diana dropped her eyes.</p>
129	<p>He scrutinized Violet, his wife of four years. How had he ended up with her? But he knew how. She had hunted him down. He hadn’t stood a chance.</p> <p>“Well, come in or go out, you great big gorm face. You’re letting the cold in.” Listen to how his wife spoke to him. No respect.</p>
130	<p>“Knock on the wall if you want owt,” ordered Violet.</p> <p>“Night or day,” added Wilf.</p> <p>“You’ve been terribly kind,” said Diana. “What do I owe you?” She opened her purse and looked inside. When she looked up, she saw from the expression on the women’s faces that she had committed a major faux pas.</p>
131	<p>Beverley said, “I’ll give you lessons on making tea if you like. It’s dead easy, really.”</p> <p>But Prince Philip ignored her kind offer. Instead, he turned to Tony and complained, “Can’t get the hot water on; need a shave. See to it, will you?”</p> <p>Tony bristled. Honest, he thought, he talks to me as if I’m a cowin’ dog. “Sorry,” he said, “I’m taking Bev out for a drink. Ready, Bev?”</p>
132	<p>The Queen Mother was laughing at the ridiculous smallness of it all. “It’s a perfectly adorable bungalow,” she laughed. “It’s darling. It could be a kennel for a large dog.”</p> <p><...></p> <p>The Queen was irritated by her mother’s refusal to give in to one moment of despair. The bungalow was truly appalling, cramped, smelly and cold. How would her mother manage? She had never so much as drawn her own curtains. Yet here she was putting a stupidly brave face on this truly awful situation.</p>

133	<p><i>Mrs Christmas had one son in a judo hold, round his neck. Mr Christmas was brandishing a potato masher towards the others. The son who had let Charles into the house leapt back into the argument, as though he had never left, proclaiming his innocence at full volume. “Well, it weren’t me!”</i></p> <p><i>“Well, all I know is I left that rent money under the clock an’ now it’s gone,” said Mrs Christmas.</i></p> <p><i>Mr Christmas jabbed the potato masher towards his sons and said, “An’ one of you bastards ’as ’ad it.”</i></p>
134	<p><i>But the Queen’s eye was taken by a lurid oil painting of two young children which hung over the fireplace. The Queen asked who they were. There was a slight pause, then Tony said, “It’s Vernon and Lisa, our kids. We thought it was worth ’aving ’em painted. It’ll be an heirloom in years to come.” The Queen was surprised; she had assumed that the Threadgolds were childless. She said so. Beverley said, “No, we got kids but they’ve bin took off us.” The Queen asked, “By whom?”</i></p> <p><i>Tony said, “Social Services, they’ve ’ad ’em eighteen month.” He and Beverley drew together and looked at the beautiful painted faces of their children. The Queen did not like to question them further and they did not volunteer any more information so the Queen thanked them for the tea and said goodnight.</i></p>
135	<p><i>When the form was completed, the Queen asked when she would receive the giro. “It could be a week, though we’re short-staffed, so ...” Dorkin’s voice trailed off.</i></p> <p><i>“So?”</i></p> <p><i>“It could be longer; perhaps nine, ten days.”</i></p> <p><i>“But how can we exist without food for ten days? You surely won’t allow us to starve?” said the Queen to the young man. Dorkin grudgingly admitted that starvation was not official policy.</i></p>
136	<p><i>The Queen Mother sat down and asked Fitzroy if he was interested in horses. Fitzroy wondered if this was a trap. He had promised his mother that he would never gamble.</i></p>
137	<p><i>“’S no good givin’ him a actual crisp, they’re salt and vinegar,” said the young mother – number thirty-eight. “’E don’t like salt ’n’ vinegar.”</i></p> <p><i>The Queen nodded, reluctant to open her mouth and advertise her class. Her accent was proving to be rather a bother. Should she try to modify it? And her grammar was a nuisance. Should she throw in a few double negatives? It was terribly difficult to work out where she belonged any more – except as a number between thirty-eight and forty.</i></p>
138	<p><i>“Yes, I was once head of a dynasty, so I know how your husband feels – having it snatched away.”</i></p> <p><i>The Queen scowled. “My husband was not the head of the dynasty. I was.”</i></p>
139	<p><i>“Still,” said Victor, “it’s nothing to what you’ve lost, is it?”</i></p> <p><i>The Queen, who had lost palaces, property, land, jewels, paintings, houses, a yacht, a plane, a train, over a thousand servants and billions of pounds, nodded her agreement.</i></p>
140	<p><i><...> the Queen warned, “The laces in your shoes are undone!”</i></p> <p><i>The daft teenager shouted back: “They ain’t shoes; they’re trainers. An’ nobody does the laces up no more, ’cept dorks!”</i></p>

141	<p><i>"I'm gonna try the mental hospitals," said Dr Potter. "He's off his head, so it's kinda legit." The Queen was horrified.</i></p> <p><i>"But he needs emergency medical care, doesn't he?" she asked.</i></p>
142	<p><i>When Charles had read the poem aloud to his fellow cell mates, Carlton said, "That's a wicked poem, man."</i></p> <p><i>Lee remained silent. He was burning with creative jealousy. In his opinion, his own "Fluffy the Kitten" was by far the superior poem.</i></p>
143	<p><i>"A beautiful job," said the Queen. "How much do I owe you?"</i></p> <p><i>George was offended. "Nowt," he said.</i></p>
144	<p><i>At the end of the funeral service the vicar said, "Before we move on to the churchyard I'd like you to join me in a prayer of thanksgiving."</i></p> <p><i>"Vicar's won the pools," said Mr Christmas to his wife.</i></p> <p><i>"Shurrup!" hissed Mrs Christmas. "Show some bleedin' respect. You're in church."</i></p>
145	<p><i>As the coach turned into the gates of Buckingham Palace, Tony Threadgold said, "'Oo's inside the coach then?"</i></p> <p><i>"How on earth would I know?" snarled the Queen.</i></p>
146	<p><i>"You wanna write a letter?" asked Carlton.</i></p> <p><i>"Yes," said Charles, who had wondered if he had actually been speaking English or had slipped into the French or Welsh language unconsciously.</i></p> <p><i>"You have to be issued with a letter," explained Carlton. "One a week."</i></p> <p><i>"Only one?" said Charles. "But that's simply absurd. I've got masses of people to write to. I promised my mother ..."</i></p>
147	<p><i>"You're coming dangerously close to infringing the rules of this prison," said Pike.</i></p> <p><i>"What are the rules?" Charles asked anxiously.</i></p> <p><i>"You'll find out what they are when you break them," said Pike with great satisfaction.</i></p> <p><i>"But that's Kafkaesque."</i></p> <p><i>"It might be," said Pike, who had no idea what the word meant. "But a rule is a rule and just because you used to be the heir to the throne, don't expect no favours from me."</i></p>
148	<p><i>"You've found somebody with an estate car?" asked the Queen <...>.</i></p> <p><i>"No," said Anne. "Gilbert can pull the coffin."</i></p> <p><i>"On what?"</i></p> <p><i>"On Spiggy's dad's cart." <...></i></p> <p><i>The Queen said, "But Anne darling, Mummy can't be buried from the back of a gypsy cart."</i></p> <p><i>Anne, who in her former life had been associated with Romany causes, bristled slightly at this slur.</i></p>

149	<p><i>“You’ll have to re-invent yourself, won’t you? Find a new lifestyle.”</i></p> <p><i>“I don’t think there will be much style in my life,” said the Queen.</i></p> <p><i>“Course there will be,” reassured Trish.</i></p> <p><i>“I am too poor for style,” said the Queen, irritably.</i></p> <p><i>Trish smiled her horrible understanding smile. She paused and dropped her head as if she were wondering whether or not to speak what was on her mind. Then, bringing her head up, as though being decisive, she said, “Y’ know, I happen to think that – and I mean this, though it’s a hoary old cliché...”</i></p> <p><i>The Queen wanted to bring something heavy and solid crashing down on Trish’s head. Black Rod’s ceremonial stick would have served the purpose nicely, she thought.</i></p>
150	<p><i>The director stepped forward. <...> He spoke to the Inspector: “Hi there, we’re from NTV and we’d like to interview the Queen of England. I understand we have to check in here first. My name is Tom Dix.”</i></p> <p><i>Holyland glanced at the ID card hanging from Dix’s navy pin stripe. “There is nobody called the Queen of England living in Hellebore Close.”</i></p> <p><i>“Aw, c’mon, fella,” said Tom, smiling. “We know she’s here.” <...></i></p> <p><i>Chief Inspector Holyland continued<...>: “In accordance with the Former Royal Persons Act, section nine, paragraph five, photographing, interviewing and filming for the purpose of reproducing the said practices in the print or broadcasting media is forbidden.”</i></p> <p><i>Randy snarled, “Guy talks like he’s got a hot dog up his ass.”</i></p> <p><i>Tom smiled wider at Holyland. “OK, no interview today, but how about filming outside of her house?”</i></p> <p><i>“It’s more than my job’s worth,” said Holyland. “Now if you wouldn’t mind, you’re causing an obstruction.”</i></p>