Т.А. Воронцова



ЛИНГВОКОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебное пособие

Челябинск – 2026

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет»

Т. А. Воронцова

ЛИНГВОКОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебное пособие

Челябинск
Издательство Челябинского государственного университета
2026

Проект реализован при поддержке
Фонда перспективных научных исследований Челябинского государственного университета.
Руководитель проекта — Андрей Анатольевич Селютин, кандидат филологических наук, доцент, заведующий кафедрой теоретического и прикладного языкознания историко-филологического факультета Челябинского государственного университета.

УДК 81 (07)
ББК Ш10я7
В756

Рецензенты:

Т. Р. Копылова, доктор филологических наук, профессор кафедры русского языка, теоретической, прикладной лингвистики и РКИ Удмуртского государственного университета

Е. В. Шелестюк, доктор филологических наук, доцент, профессор кафедры теоретического и прикладного языкознания Челябинского государственного университета

Воронцова, Т. А.

В756 Лингвоконфликтология [электронное сетевое издание] : учебное пособие / Т. А. Воронцова. — Челябинск : Изд-во Челяб. гос. ун-та, 2026. — 198 с. URL: https://publish.csu.ru/electron

ISBN 978-5-7271-2174-0

Пособие разработано для обеспечения лекционных и практических занятий по курсу «Лингвоконфликтология». В нем представлена история развития теории конфликта, проанализированы основные лингвистические подходы к его изучению, а также рассмотрен речевой конфликт с позиций прагмалингвистики. Отдельное внимание уделено специфике конфликтного взаимодействия в виртуальной коммуникации и практическим речевым способам предотвращения и прекращения конфликтов.

Отличительной особенностью пособия является его интерактивный и мультимедийный формат. Материал представлен через различные каналы восприятия информации: аудиоматериалы (начитка профессиональным диктором), видеолекции, инфографика и онлайн-тестирование. Весь текст переработан в динамичные схемы, связанные с основным содержанием гиперссылками для удобной навигации. Первая глава дополнена интерактивным таймлайном, а единообразие визуального ряда обеспечивается за счет иллюстраций и портретов ученых.

Концептуальным элементом пособия является анимированная заставка с маскотом факультета, которая в доступной форме передает главный тезис дисциплины: конфликт зарождается в речевом акте, а лингвоконфликтология призвана помочь в его урегулировании. Музыкальное сопровождение (П. И. Чайковский, «Русский танец») подчеркивает динамику и отечественные корни представленного направления.

Издание предназначено для студентов, магистрантов и аспирантов филологических специальностей, а также может быть полезно при подготовке журналистов и спичрайтеров. Материалы пособия адаптированы как для аудиторной работы, так и для самостоятельного изучения.

УДК 81’23(075.8)
ББК Ш10,004я73-1

ISBN 978-5-7271-2174-0

© Челябинский государственный университет, 2026
© Воронцова Т. А., 2026

Оглавление

Введение 6

Глава 1 ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА 10

1.1. История изучения конфликта 10

1.2. Понятие, структура и динамика конфликта 32

Литература 48

Практическое задание 49

Глава 2 ЛИНГВОКОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК НАУКА 50

2.1. Социолингвистический подход к изучению конфликта 57

2.2. Психолингвистический подход к изучению конфликта (типология конфликтной языковой личности в психолингвистике) 64

2.3. Прагмалингвистический подход к изучению конфликта 79

Литература 82

Практическое задание 83

Глава 3 КОНФЛИКТ КАК КОММУНИКАТИВНЫЙ АКТ 84

3.1. Коммуникативный акт: структура и основные понятия 84

3.2. Компоненты коммуникативного акта как триггеры конфликта 87

Литература 118

Практическое задание 119

Глава 4 КОНФЛИКТОГЕННОЕ РЕЧЕВОЕ ПОВЕДЕНИЕ 120
4.1. Речевое поведение 120
4.2. Речевая агрессия как деструктивное речевое поведение 123
Литература 151
Практическое задание 152

Глава 5 РЕЧЕВОЙ КОНФЛИКТ В ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ 153
5.1. Особенности виртуальной коммуникации как предпосылки конфликта 153
5.2. Специфика конфликта в интернет-коммуникации 160
5.3. Троллинг 164
5.4. Флейминг 169
Литература 173
Практическое задание 174

Глава 6 РЕЧЕВЫЕ СПОСОБЫ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТА 175
6.1. Сценарий конфликта 175
6.2. Контроль речевого поведения адресантом 179
6.3. Контроль речевого поведения адресатом 186
Литература 194
Практическое задание 195

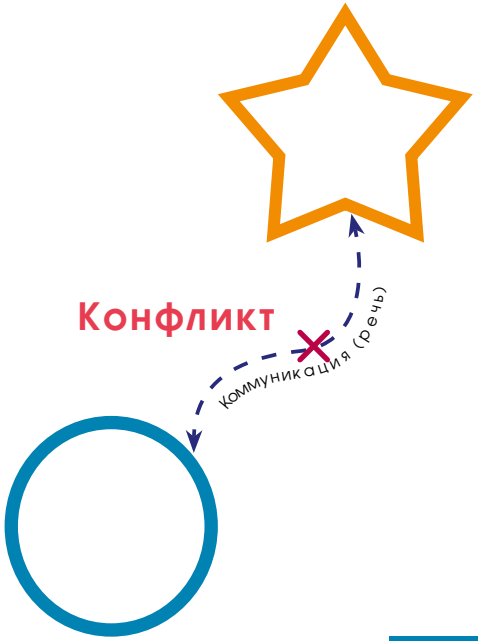
Список использованной литературы 196



Введение

Расхожая идиома «It takes two to tango» (Для танго нужны двое) часто используется применительно к ситуации конфликта. Действительно, конфликт — это всегда про коммуникацию. А коммуникация — это всегда (или почти всегда) про речь.

Включение лингвоконфликтологии в вузовские учебные программы филологических специальностей ставит перед любым преподавателем сакраментальный вопрос о том, что же изучать в этом курсе. Как любая научная отрасль на этапе становления, лингвоконфликтология вызвала к жизни множество концепций, теорий и подходов. Наиболее разработанным является подход к лингвоконфликтологии как к направлению юрислингвистики и лингвистической экспертологии. Данное направление, безусловно, важно для изучения



и предотвращения конфликтов, связанных с нарушением правовой нормы, и этот аспект актуален в первую очередь для медиалингвистики.

Вместе с тем из социальных конфликтов (конфликтов между людьми) самый частый конфликт — межличностный (бытовой, деловой), который далеко не всегда связан с правовым решением. Обычный человек не может повлиять на глобальные политические и экономические конфликты, но может в той или иной степени управлять конфликтом межличностным.



Юрислингвистика работает с правонарушениями в речи (важно для медиа). Прагмалингвистика — с межличностными конфликтами, которые не всегда доходят до суда.

Задачи курса

Ключевая задача — показать, как «работают» языковые средства в предконфликтной и конфликтной коммуникации.

Понять

Как развивалась наука

Распознать

Триггеры и катализаторы конфликта
- в речи
- в онлайне

Научиться

Предотвращать и купировать конфликт речевыми средствами

Пособие включает в себя не только теоретический материал, но и практические задания и упражнения.

Пособие может быть полезно не только аспирантам, магистрантам и студентам, но журналистам и специалистам различных направлений, чья деятельность связана с речевым взаимодействием.



Глава 1
ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

1.1. История изучения конфликта

В настоящее время термином «конфликтология» принято называть область исследований и/или совокупность методологических подходов, ориентированных на предупреждение и разрешение столкновений сторон, мнений, сил.

Современная конфликтология — прикладная научная дисциплина и вместе с тем сфера практической работы по урегулированию конфликтов.

Конфликтология —

наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Изучение природы, причин, механизмов конфликтов в человеческом обществе

Разработка путей предотвращения и разрешения конфликтов

Предмет исследования

Конфликтология как наука

Область интересов

Сущность конфликта

Классификация конфликтов

Функции конфликтов

Историческая эволюция конфликтов

Динамика конфликта

Предупреждение конфликта

Разрешение конфликта

Становление лингвоконфликтологии в России как науки

Таймлайн

РОССИЯ

Идеи
Люди
События



Изучение конфликта в СССР:

- Социология
- Правоведение
- Конфликт
- Математический анализ
- Психология

Основной социальный конфликт – классовая борьба

Первые исследования по проблемам социального конфликта

Недостаток научных знаний о конфликте

В 90-е годы конфликты возникают на всех стадиях общественной жизни: межнациональном, групповом, межличностном Приднестровье, Карабах, Северная Осетия, Чечня

Обобщение опыта зарубежных исследований

- Признание конфликтологической парадигмы;
- обоснование методологических ориентиров экспертизы, прогнозирования и регулирования социальных конфликтов;
- прояснение природы конфликтов и основных механизмов их развития.

Междисциплинарное изучение конфликта
Конфликт изучают:

- социология
- психология
- социобиология
- философия
- **лингвистика**
- педагогика
- политические науки
- правоведение,
- искусствоведение
- математика
- исторические науки
- военные науки

Лидирующее положение психологии в изучении конфликта



XIX век | XX век | 50-60-е годы | 70-80-е годы | 90-е годы | 2000-е годы | XXI век (наши дни)

ЗАПАДНЫЕ СТРАНЫ

Идеи
Люди
События



Густав Ратценхофер (1842-1904) ввел в научный обиход термин конфликтология и социальный конфликт.



Альбион Вудберн Смолл (1854-1926) «отец американской социологии»



Толкотт Парсонс (1902-1979). **Энтон Мэйо** (1880-1949) концепция социального согласия



Конфликтология выделилась как самостоятельное направление в американской социологии

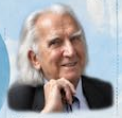


Ральф Дарендорф (Германия)



Льюис Козер (США)

основа современной парадигмы конфликта



Кеннет Боулдинг американский социолог. Общая теория конфликтного взаимодействия (1963)

1970 г. Открыт Лондонский институт по изучению конфликтов

Д. Скотт, Ш и Г. Боуэр, Г. Келман. Переговорные методики разрешения конфликта. Роджер Фишер, Билл Юри, Брюс Паттен (США)

Лидирующее положение социологии в изучении конфликта

СОТРУДНИЧЕСТВО
ИССЛЕДОВАНИЯ
ОБРАЗОВАНИЕ
ДИАЛОГ
БЕЗОПАСНОЕ ОБЩЕСТВО





ЛИНГВОКОНФЛИКТОЛОГИЯ — наука о МИРе

ОТ КОНФЛИКТОВ К ПОНИМАНИЮ — НАУКА, КОТОРАЯ СТРОИТ БУДУЩЕЕ

В оглавление

Люди, которые научили нас понимать конфликты



Георг Зиммель

(1 марта 1858, Берлин — 28 сентября 1918, Страсбург). Немецкий философ и социолог, один из главных представителей поздней «философии жизни». Один из инициаторов изучения моды как аналитической дисциплины.

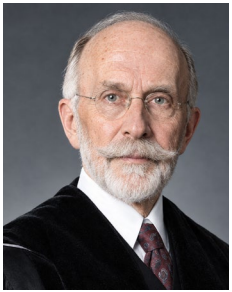
Подробнее



Густав Ратценхофер

(4 июля 1842, Вена — 8 октября 1904, Атлантический океан). Австрийский фельдмаршал-лейтенант и философ, получивший наибольшую известность своими социологическими и социофилософскими работами, а также как исследователь общественных законов.

Подробнее

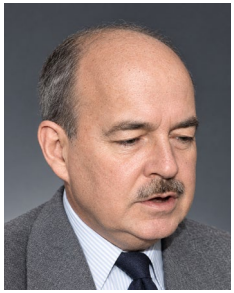


Альбион Вудбери Смолл

(11 мая 1854, Бакфилд — 24 марта 1926, Чикаго). Американский социолог и педагог. Сыграл важную роль в создании и развитии социологической науки и профессии социолога в Соединённых Штатах, считается фактическим «отцом» американской социологии. Основатель и главный редактор «American Journal of Sociology» (1895—1926).

Подробнее

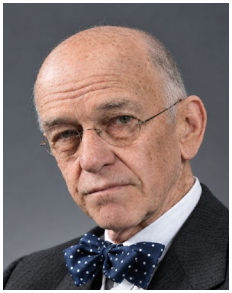
XIX век



Толкотт Парсонс

(англ. Talcott Parsons; 13 декабря 1902, Колорадо-Спрингс — 8 мая 1979, Мюнхен). Представитель американской социологической теории, глава школы структурного функционализма, один из создателей современной теоретической социологии.

Подробнее



Элтон Мэйо

(1880—1949). Американский психолог и социолог, исследователь проблем организационного поведения и управления в производственных организациях, один из основоположников американской индустриальной социологии и доктрины «человеческих отношений».

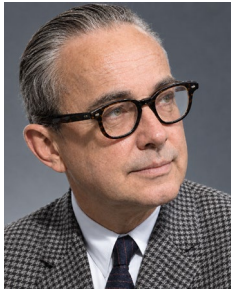
Подробнее



Ральф Дарендорф

(1 мая 1929, Гамбург — 17 июня 2009, Кёльн). Англо-германский философ, социолог, политолог и общественный деятель. Экс-председатель Немецкого социологического общества, член бундестага, парламентский государственный секретарь министерства иностранных дел, член Европейской комиссии.

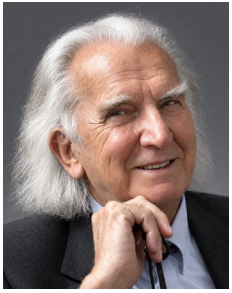
Подробнее



Льюис Козер

(27 ноября 1913, Берлин, Германская империя — 8 июля 2003, Кембридж, США). Немецкий и американский социолог. Один из основоположников социологии конфликта.

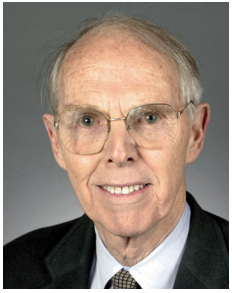
Подробнее



Кеннет Боулдинг

(18 января 1910 года, Ливерпуль — 18 марта 1993 года, США). Американский экономист, социолог и поэт английского происхождения.

Подробнее



Роджер Фишер

(28 мая 1922 — 25 августа 2012). Американский юрист, профессор права Гарвардской школы права, один из основоположников теории переговоров и создатель метода «принципиальных переговоров».

Подробнее

XX век

В таймлайн

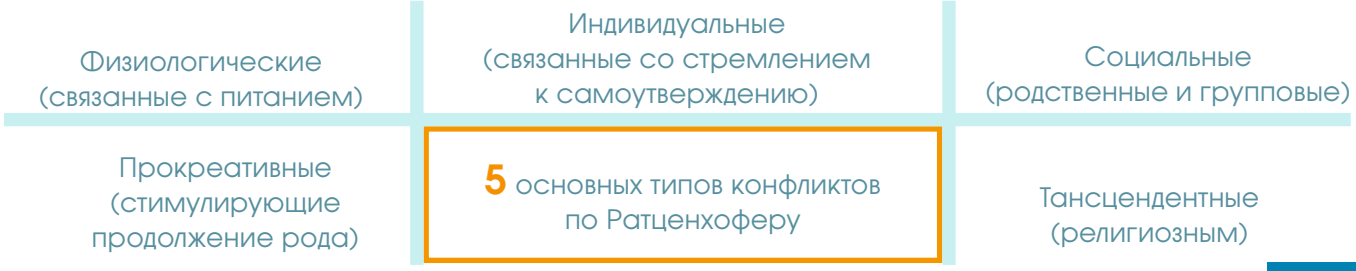
Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление **в социологии** в конце 50-х гг. XX в. и изначально получила название «социология конфликта».

Впервые термины ***конфликтология*** и ***социальный конфликт*** в конце XIX в. ввел в научный обиход немецкий философ и социолог **Георг Зиммель**. Он рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущего личности инстинкта агрессивности.

Вернуться в раздел об учёных

Австрийский военный теоретик и социолог **Густав Ратценхофер** рассматривал конфликт в качестве основного фактора исторического прогресса. На первый план ставил различие в интересах людей. **Социальный конфликт**, по его мнению, это, прежде всего, столкновение противоречивых человеческих интересов, сугубо личных желаний и воли людей.

Вернуться в раздел об учёных



В таймлайн

Альбион Вудбери Смолл — американский социолог и педагог, который считается фактическим «отцом» американской социологии, рассматривал конфликт как основной и универсальный общественный процесс. Он стремился доказать, что с развитием общества интересы людей всё более переплетаются, в результате чего конфликт перерастает в социальное согласие. Социальные проблемы в обществе, ведущие к конфликтам, должны «сглаживаться», «преодолеваться» путем «социализации».

Вернуться в раздел об учёных

Все эти исследователи привлекли своими работами внимание к проблеме конфликта, описали некоторые его формы. Большинство из них упор делали на расовые и межэтнические конфликты, сведя к ним все остальные.

С середины 20-х гг. XX в. интерес к конфликту, к теоретическому анализу конфликтологических проблем заметно снизился.

В 30–40-е гг. американскими социологами **Толкоттом Парсонсом** и **Элтоном Мэйо** были представлены ***концепции социального согласия и «человеческих отношений»***. Т. Парсонс в своей работе «Структура социального действия» (1937) трактовал ***конфликт как социальную аномалию, своего рода социальную*** болезнь, которую надо лечить. ***Нормой, с его точки зрения, являются как***

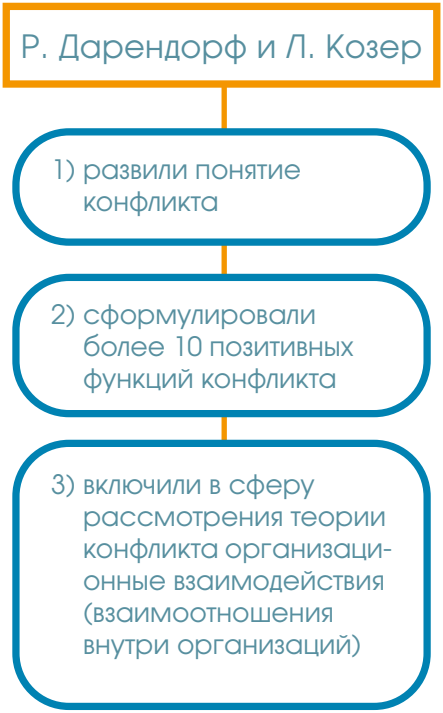
раз бесконфликтность, гармония социальной системы, снятие социальной напряженности.

Основатель теории «человеческих отношений» Э. Мэйо также утверждал, что главная проблема современности — установление мира в промышленности, преодоление опасной социальной болезни — конфликтности. По его мнению, социальное здоровье — это «социальное равновесие», «состояние сотрудничества». К нему и нужно всячески стремиться, используя не только экономические, но и психологические методы, в частности, формирование благоприятного психологического климата в производственных коллективах, чувства удовлетворенности трудом, демократического стиля руководства и т. п.

Эти идеи нашли определенную поддержку у менеджеров-практиков. Однако со временем, примерно с 50-х гг., надежды, связанные с теорией социального сотрудничества, человеческих отношений, общественного согласия стали ослабевать, поскольку на их основе полностью преодолеть конфликты как на производстве, так и в обществе в целом, не удалось.

В таймлайн
Вернуться в раздел об учёных

В 50-е гг. начинается новый этап развития теории конфликтов: социологи вновь возвращаются к конфликтной модели общества, которая была представлена в наиболее развернутом виде в работах **Ральфа Дарендорфа** (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957) и **Льюиса Козера** (США) «Функции социальных конфликтов» (1956). Р. Дарендорф и Л. Козер рассматривают ***конфликт в качестве главной категории социологии***. Р. Дарендорф даже называет свою социологическую концепцию теорией конфликта. Р. Дарендорф и Л. Козер предложили «конфликтную модель» общества, при которой ***наличие конфликтов — естественное состояние общества.*** Не наличие, а отсутствие конфликтов является чем-то удивительным и ненормальным. Повод к подозрительности возникает тогда, когда обнаруживается общество или организация, в которых не видно проявлений конфликта. Конфликты отнюдь не всегда являются угрозой для данной общественной системы, напротив, они могут служить одним из источников ее изменения и сохранения на основе порождаемых конфликтами позитивных изменений.



В таймлайн

Р. Дарендорф полагает, что главным источником конфликта являются не экономические, а ***политические противоречия*** между социальными группами, связанные с концентрацией власти у одних и ее отсутствием у других. Конфликты на экономической почве между рабочими и предпринимателями сегодня лишены прежней взрывной силы и могут быть разрешены без применения насильственных методов, характерных для XIX–XX вв. Современное общество выработало рациональные методы регулирования конфликтов с участием в этом процессе властных структур.

Идеи Р. Дарендорфа и Л. Козера стали концептуальной основой современной парадигмы конфликта. В настоящее время идеи Л. Козера о положительных функциях конфликта в социальном взаимодействии, а также Р. Дарендорфа о регулировании конфликтов стали фундаментальной базой для анализа конфликтов на всех уровнях социального взаимодействия.

Вернуться в раздел об учёных

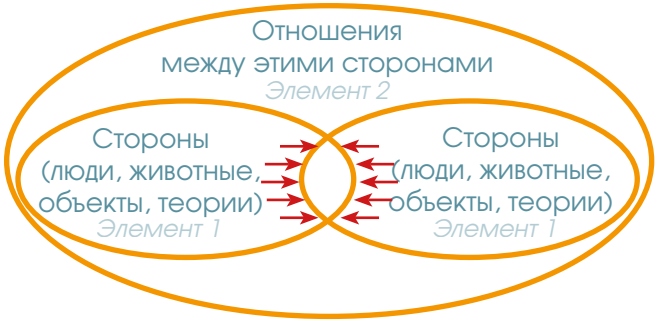
Существенный вклад в завершение формирования конфликтологии в качестве самостоятельной научной дисциплины внес еще один ***американский социолог*** — **Кеннет Боулдинг**. В книге «Конфликт и защита. Общая

теория» (1963), опираясь на имеющиеся достижения в исследовании конфликтов, он попытался изложить ***общую теорию конфликтного взаимодействия***. Исходной посылкой его концепции было признание того, что конфликтное поведение людей, их постоянная вражда с себе подобными представляют собой естественную для них форму поведения.

Модели социального конфликта, предложенные К. Боулдингом



Конфликт — специфическая система



Конфликт — конкурентная ситуация, в которой стороны стремятся занять позицию, не совместимую с желаниями другой стороны.

Модель построена на концепции бихевиоризма

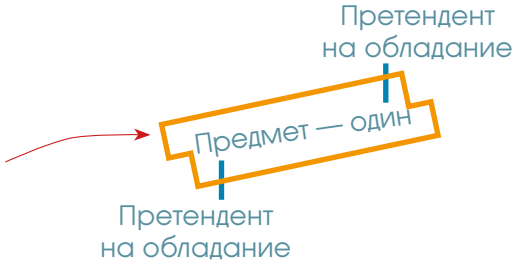


Динамика конфликта и есть одно из проявлений общих поведенческих реакций человека в условиях противоборства.

Динамическая модель предполагает, что если возможности животных в конфликтной ситуации ограничены некоторым минимальным числом стереотипов — «борьба из-за пищи, территории, места в иерархии», то ***природа человека столь пластична, что предполагает множество вариантов конфликтных действий***.

Специфика общественных конфликтов связана с оперированием большими объемами информации, знаний о мире, о себе и о других людях. Даже те конфликты, которые, на первый взгляд, связаны только с материальными причинами, в действительности имеют много других аспектов, коррелируя также и с утверждением статуса, роли, престижа и т. п. Этим определяется сложный характер мотивов, вызывающих конфликт, наличие в них не только явных, но и скрытых моментов.

Единый, универсальный источник конфликта — это *несовместимость потребностей сторон при ограниченных возможностях их удовлетворения*. К. Боулдинг сформулировал **принцип «скэрсити»** (от англ. scarcity), т. е. ограниченности, дефицита, нехватки каких-либо ресурсов и благ, материальных или духовных, который стал активно развиваться во многих последующих работах западных и отечественных конфликтологов.



К. Боулдинг выражал надежду на то, что, опираясь на человеческий разум и моральные нормы, человека всё же можно совершенствовать, смягчая формы конфликтного взаимодействия. Для этого нужно прежде всего уяснить общие элементы и общие образцы развития, присущие всем конфликтам. Именно эти общие знания помогут уладить конфликт в любом его специфическом проявлении.

К. Боулдинг полагает, что главные усилия должны быть направлены на человека — ***на его воспитание, образование, обучение правильному поведению в ситуации конфликта***. Это поможет если не преодолеть, то существенно ограничить разрушительное воздействие конфликтов на общество.

К. Боулдинг впервые вывел конфликт на уровень человека, его психики, культуры, поведения и разработал стратегии улаживания конфликтов (игровые стратегии), позволяющие трансформировать ситуацию конфликта в ситуацию гармонии.



Вернуться
в раздел об учёных

В таймлайн

В таймлайн

В период 50–70 гг. XX в. **в психологии** как относительно самостоятельное направление выделяется ***психология конфликта***.

В 70-е гг. XX столетия создаются ***программы психологического тренинга***, направленного на обучение конструктивному поведению в конфликтном взаимодействии.

В 1970 г. создан Лондонский институт по изучению конфликтов. В 1970 г. в США при разведывательных организациях был создан ряд исследовательских центров по разработке проблем конфликтных ситуаций. В частности, при ЦРУ был открыт Институт изучения конфликтов.

В 70-е гг. интенсивность исследований конфликтов возросла, но охват рассматриваемых вопросов стал иным: объектами изучения стали взаимоотношения в коллективах производственных компаний, с коллегами по работе, с руководством, в семье.

Особое внимание в конфликтологии 70–80 гг. уделяется ***переговорным методикам разрешения конфликта*** (Д. Скотт; Ш. и Г. Боуэр; Г. Келман и др.). Разработка технологий переговоров с участием посредника-медиатора (В. Линкольн, Л. Томпсон, Р. Рубин и др.) приве-

ла к созданию в США в 70–80-х гг. учебных заведений по подготовке ***специалистов-медиаторов***. В этот период времени всемирную известность приобрел Гарвардский метод «принципиальных переговоров». Метод принципиальных переговоров был разработан ***Роджером Фишером***, ***Биллом Юри*** и ***Брюсом Паттеном*** («Путь к согласию, или Переговоры без поражения», 1981 г.).

В 70–80-е гг. в США получило распространение движение под названием «альтернативное решение споров» (вместо судов). Стали создаваться небольшие фирмы по разрешению мелких споров, конфликтов. В этих центрах менеджеры по конфликтам не дают своей оценки событиям, не высказывают открыто рекомендаций, но способствуют анализу ситуации конфликтующими сторонами, выяснению точек зрения, поиску возможных решений и преодолению последствий конфликтов.

В таймлайн

Вернуться в раздел об учёных

В XX в. в Советском Союзе конфликтология долгое время была представлена отдельными работами, написанными в рамках разных научных направлений. Исследования конфликтов в отечественной науке велись в рамках частных конфликтологических дисциплин: социологии конфликта, правоведения, психологии конфликта, математического анализа конфликта. Как самостоятельная наука конфликтология практически не развивалась. В советское время само понятие конфликта не соотносилось с общественной жизнью, т. е. не признавалось социальным явлением, поскольку основным социальным конфликтом считалась классовая борьба. Предполагалось, что в Советском Союзе классовые противоречия были преодолены. Все негативные явления в области социальных взаимодействий индивидов связывались с «мещанством», пережитками, «социальной незрелостью отдельных личностей» и т. п.

В таймлайн

В нашей стране зарубежные теории конфликтов были мало известны. Однако с середины 50-х гг., когда теория конфликта стала одной из господствующих парадигм в западной социологии, и в советской науке стали появляться первые исследования по проблемам социального конфликта. Это были исследования о конфликтах в международных отношениях, в семье и на производстве.

Вплоть до начала 90-х гг. в советской науке существовал явный недостаток научных знаний о конфликте, который стал очевидным в 90-е гг., когда конфликты стали возникать на всех уровнях общественной жизни: межнациональном, межгрупповом и межличностном. Они приобрели самые острые формы, включая вооруженные столкновения, повлекшие за собой многочисленные человеческие жертвы (Приднестровье, Карабах, Северная Осетия, Чечня). Конфликтовали регионы с центром, администрация предприятий с трудовыми коллективами, этнические общности и социально-профессиональные группы. В этих условиях отечественная конфликтология стала развиваться очень интенсивно в качестве самостоятельной отрасли научных знаний. В работах отечественных ученых за последнее десятилетие был обобщен опыт

зарубежных исследований, появились междисциплинарные исследования, дан анализ социальных конфликтов в современном российском обществе.

В таймлайн

Основные научные результаты исследований отечественных конфликтологов

- Утверждение необходимости смены парадигмы бесконфликтности конфликтологической парадигмой, которая ориентирует массовое сознание на понимание неизбежности противостояния в социальных взаимодействиях и его позитивно-функциональной роли в совершенствовании и гармонизации этих взаимодействий
- Раскрытие роли конфликтологии в анализе социальной диалектики как теории разрешения противоречий общества
- Обоснование общих методологических ориентиров экспертизы, прогнозирования и регулирования социальных конфликтов
- Прояснение природы конфликтов и основных механизмов их развертывания

Практические результаты

Возникла и стала постепенно расширяться и **практика посреднической деятельности** по разрешению конфликтов

Созданы **специальные центры по разрешению конфликтных ситуаций** в Москве и Санкт-Петербурге, Новосибирске и других городах России

Началось **преподавание конфликтологии** в качестве учебной дисциплины в вузах для подготовки специалистов по экономике, менеджменту, правоведению и ряду других специальностей

Ведется **подготовка специалистов-конфликтологов** в ряде крупнейших университетов страны, в том числе и через систему аспирантуры

По конфликтологической проблематике проводятся масштабные научные мероприятия (конференции, семинары и т. п.)

Появились специальные научные периодические издания по конфликтологии: «Конфликтология», «Журнал юридической антропологии и конфликтологии» и др.

В таймлайн

Конфликтология приобрела статус самостоятельной научной дисциплины, имеющей комплексный характер, поскольку соотнесена с другими отраслями научного знания.

На сегодняшний день различные науки по-разному продвинулись в изучении конфликта и внесли вклад в формирование междисциплинарной области знания — конфликтологии.

Лидером среди наук, изучающих конфликт, считается психология, что связано с той определяющей ролью, которую всегда играет человек в возникновении, развитии и завершении любых социальных и внутриличностных конфликтов. Психологи исследуют конфликты в различных видах человеческой деятельности и сферах отношений: в трудовых коллективах; в научно-исследовательских коллективах; в деятельности правоохранительных органов; в воинских коллективах; в спорте; в семье; в педагогической деятельности на разных этапах социализации личности в дошкольном и школьном возрасте, в подростковый период.

Однако лидирующее положение психологии характерно только для отечественной конфликтологии.

В западной конфликтологии наибольшее количество исследований проведено социологами.

Проблема конфликта носит выраженный междисциплинарный характер. Качество конфликтологических исследований во многом зависит от характера междисциплинарных связей, изучающих конфликт. Именно в результате междисциплинарных исследований можно выявить не частные, а общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов. Фактически отраслями конфликтологии являются более десятка разных наук: социология, психология, социобиология, философия, лингвистика, педагогика, политические науки, правоведение, искусствоведение, математика, исторические науки, военные науки.

В таймлайн



1.2. Понятие, структура и динамика конфликта

В переводе с латинского языка conflictus означает буквально «столкновение, борьба». В толковом словаре русского языка[1] слово «конфликт» толкуется как «столкновение, серьезное разногласие, спор».

[1] Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М. : Азбуковник, 1999. С. 292.

Два подхода к пониманию конфликта

Конфликт определяется как ***столкновение сторон, мнений, сил,*** т. е. весьма широко. При таком подходе понятия «конфликт» и «противоречие» фактически становятся сопоставимыми по объему, и при таком широком понимании в объект конфликтологии необходимо включить зооконфликты — конфликты в животном мире, конфликты в природной среде и т. д.

Конфликты возникают только при социальном взаимодействии. Конфликт — ***столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов социального взаимодействия.*** Здесь предполагается, что *субъектом конфликтного взаимодействия может быть либо отдельный человек, либо группы людей в широком понимании (бедные — богатые, политические группы, организации, малые группы и т. д.).*

Сущность конфликта заключается не столько в возникновении противоречия, столкновении интересов, сколько в ***способе разрешения создавшегося противоречия***, в противодействии субъектов социального взаимодействия. Всевозможные противоречия возникают везде и всегда, но только незначительная часть их разрешается путем конфликтов. Интересы и взгляды также сталкиваются довольно часто. Однако конфликт возникает ***при противодействии субъектов конфликта***.

Конфликт *(лат. conflictus —*

столкновение) — способ взаимодействия между людьми (или элементами внутренней структуры личности), выражающийся в противоборстве сторон на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.) ради достижения своих интересов и целей.

Необходимые и достаточные **условия возникновения (наступления) конфликта**

Конфликт

Наличие у субъектов социального взаимодействия ***противоположно направленных мотивов или суждений***

Состояние ***противоборства*** между ними (столкновение)

Основные показатели конфликтного взаимодействия:

• ***внешне выраженная*** на вербальном и невербальном уровне форма поведения;

• внутреннее, психическое состояние человека, характеризующееся ***острой напряженностью***, преобладанием ***негативных эмоций***, пронизывающих и психику, и действия конфликтующих сторон.

Если субъекты переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, не противодействуют друг другу, то такую ситуацию можно охарактеризовать как **предконфликт** (конфликт может произойти, а может и не произойти).

Если субъекты конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций (например, в процессе дискуссии, спортивного единоборства), то это **квазиконфликт** или **псевдоконфликт** (конфликт как игра).

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его

Универсальные причины

- неудовлетворенность условиями жизни и деятельности
- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей
- ограниченность ресурсов (*скэрсити* по К. Боулдингу)
- неудовлетворительные коммуникации
- нарушение этики

Эти универсальные причины могут реализовываться в разных сферах:

• ***политические причины*** связаны с социально-политической ситуацией в стране (проправительственные круги и оппозиция, политические партии и т. д.);

• ***экономические причины*** связаны экономической ситуацией в стране (бедные — богатые);

• ***демографические причины*** отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др. (женщины — мужчины, отцы и дети, коренное население — мигранты);

• ***социально-психологические причины*** отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д.;

• ***индивидуально-психологические причины*** отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. п.).

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликтов.

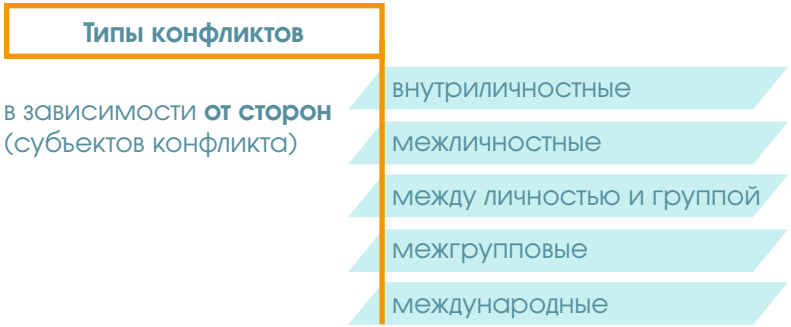
Причины конфликтов раскрывают источники их возникновения и определяют динамику протекания.

Под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность.

Основными структурными элементами конфликта являются стороны конфликта.

Стороны конфликта —

это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта либо явно или неявно поддерживающие конфликтующих. Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации.



Типы конфликтов

в зависимости **от предмета**

- реалистичные
- нереалистичные

Предмет конфликта —

это то, из-за чего возникает конфликт.

Реалистичные (предметные) конфликты: имеют четкий предмет. Предметом реалистичного конфликта может быть как материальный (например, какая-либо вещь, которой хотят обладать обе стороны конфликта), так и нематериальный объект (например, разные взгляды, убеждения, оценки и т. д.)

Нереалистичные (беспредметные) конфликты не имеют предмета или предмет не является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта. Для конфликтующих сторон смысл приобретает сам факт противостояния, при этом четкого представления о предмете конфликта у них нет. При этом беспредметные конфликты могут отличаться остротой и высокой степенью эмоционального напряжения.

В качестве забавной, но показательной иллюстрации беспредметного конфликта можно вспомнить детское стихотворение Б. Заходера «Мы — друзья»:

Дружба дружбою,
Однако
И у нас случилась драка.
Был, конечно, важный повод.
Очень важный повод был!
Помнишь, Петя?
— Что-то, Вова,
Позабыл!
— И я забыл…
Ну, неважно! Дрались честно,
Как положено друзьям:
Я как стукну!
— Я как тресну!
— Он как даст!
— А я как дам!..

Классическим примером беспредметного конфликта можно назвать вражду семей Монтекки и Капулетти в трагедии В. Шекспира «Ромео и Джульетта». Возможно, в прошлом этот конфликт был вполне предметным, однако в тексте пьесы не сказано ни о предмете, ни о причинах конфликта, т. е. предметные конфликты могут трансформироваться в беспредметные.

Отличие предмета и причины заключается в том, что **предмет может быть один, а причины конфликта разные**, иногда даже у сторон конфликта. Например, предметом конфликта является *территория*, а причиной конфликта для одной из сторон может быть ограниченность ресурсов или неудовлетворенность условиями жизни *(места мало!)*, для другой — вопрос о принадлежности *(это мое!)*.

Мотивы конфликта —

это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений). Один и тот же мотив может быть по-разному представлен у конфликтующих сторон. Например, мотив борьбы за справедливое распределение у одной стороны может выглядеть как: *у тебя много денег, а у меня мало, поэтому ты должен поделиться*; у другой: *ты лентяй, а я заработал, поэтому я делиться не должен.*

Как правило, субъекты видят конфликт по-разному, поэтому ***образ конфликтной ситуации*** (отображение предмета конфликта, мотив, значимость предмета, развитие и т. д.) в сознании субъектов конфликтного взаимодействия не совпадает.

Типы конфликтов

в аспекте потребностей, блокирование которых послужило предпосылкой конфликта

- материальные (*обладание вещью, территорией и пр.*)
- статусно-ролевые (А: *Я хочу быть главным.* — В: *А я не хочу, чтобы ты был главным.*)
- духовные (политические взгляды, религиозные убеждения, социальные установки, этические правила)

Типы конфликтов

по направленности

- горизонтальные — субъекты конфликта ***равны по отношению к предмету*** конфликта (например, конфликт родителей по поводу воспитания ребенка)
- вертикальные — субъекты конфликта ***не равны по отношению к предмету конфликта:*** профессионал — непрофессионал, начальник — подчиненный и т. д.

Типы конфликтов

по интенсивности

- острые — отличаются агрессивностью и крайней враждебностью и возникают при наличии глубоких противоречий
- слабовыраженные
- вялотекущие

связаны либо с не очень острыми противоречиями, либо с пассивностью одной из сторон

Типы конфликтов

по временным параметрам

- кратковременные
- длительные, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями. Такими нередко бывают государственные, национальные и религиозные конфликты

Типы конфликтов

по результативности

конструктивные (нормальные, позитивные): при межличностных и межгрупповых конфликтах отношения между субъектами конфликта сохраняются и переходят на более продуктивный уровень; при внутригрупповых конфликтах группы сохраняют свою целостность

деструктивные (негативные): противостояние приводит к разрушению межличностных или межгрупповых отношений, при внутригрупповых конфликтах происходит распад группы

Динамика конфликта как сложного социального явления находит свое отражение в двух понятиях: этапы конфликта и фазы конфликта.

Этапы конфликта отражают существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения и до разрешения. Знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для его прогнозирования, оценки и выбора технологий управления этим конфликтом.

Основные этапы конфликта

1

Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта (предъявление требований → несогласие с этими требованиями, отказ их выполнить).

2

Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта (эмоциональный уровень — негативные эмоции). Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.

3

Собственно конфликт:

1) ***начало открытого конфликтного взаимодействия.*** Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и в свою очередь предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта;

2) ***развитие открытого конфликта.*** На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.



4. **Разрешение конфликта.** В зависимости от параметров конфликта, разрешение конфликта может быть достигнуто *разными методами (способами)*. Методы разрешения конфликтов могут быть негативными и позитивными.

Негативные (деструктивные) — методы, целью которых является достижение победы любой ценой только одной из сторон.

Позитивные (конструктивные) — способствуют сохранению единства между оппонентами, то есть направлены на соблюдение интересов обеих сторон, к ним относятся конструктивное соперничество, переговоры и др.

Негативные

Конкуренция — отстаивание своих интересов в ущерб потребностям противника

Дискредитация — понижение статуса оппонента

Принуждение противоборствующей стороны пожертвовать своими интересами (административные действия: перевод на другую работу, увольнение, решение суда и т. п.)

Позитивные

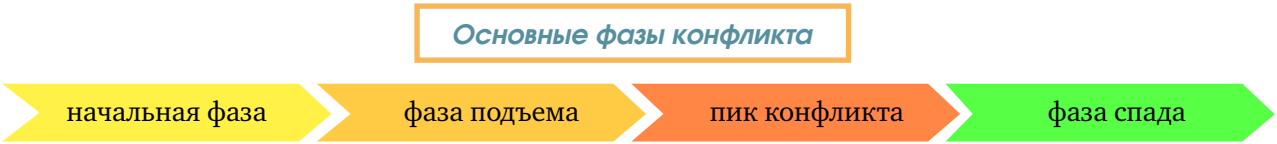
Компромисс — достижение обоюдного добровольного соглашения, с удовлетворением требований обеих сторон или частичным отказом от них (убеждение, разъяснение и т. п.)

Посредничество — использование третьей стороны для урегулирования спорных вопросов

5. **Постконфликтная ситуация** зависит от выбора методов разрешения конфликта и успешности их применения.

Позитивная (отношения продолжаются, группа сохранилась).

Негативная (отношения разрушены, группа распалась).



Фазы конфликта непосредственно связаны с его этапами и отражают динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения (табл. 1).

Таблица 1

Фаза конфликта	Этап конфликта	Вероятность разрешения конфликта, %
Начальная фаза	1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации 2. Осознание конфликтной ситуации	92
Фаза подъема	3. Собственно конфликт: 1) начало открытого конфликтного взаимодействия; 2) развитие открытого конфликта	46
Пик конфликта		менее 5
Фаза спада	4. Разрешение конфликта	около 20

Фазы конфликта могут повторяться циклически. Например, после фазы спада в 1-м цикле может начаться фаза подъема 2-го цикла с прохождением фаз пика и спада, затем может начаться 3-й цикл и т. д. При этом возможности разрешения конфликта в каждом последующем цикле сужаются.

Таким образом анализ конфликта проводится по следующим критериям:

1. Стороны конфликтов
2. Предмет конфликта
3. Причина и мотив (характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт)
4. Направленность
5. Временные параметры
6. Интенсивность
7. Методы (способы) разрешения
8. Результативность

Литература

1. Аллахвердова О. В. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «философия», «социальная работа», «психология», «юриспруденция». Санкт-Петербург : Лань, 1999. 442 с.
2. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие. Санкт-Петербург : Питер, 2009. 304 с.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : учебник для вузов. Москва : Юнити, 2000. 551 с.
4. Волков Б. С., Волкова Н. В. Конфликтология : учебное пособие. М. : КноРус, 2016. 356 с.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 544 с.
6. Дмитриев А. В. Конфликтология : учебное пособие. Москва : Гардарики, 2000. 320 с.
7. Емельянов С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов. М. : Юрайт, 2020. 322 с.
8. Курочкина И. А., Шахматова О. Н. Педагогическая конфликтология : учебное пособие. Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. 229 с.
9. Леонов Н. И. Конфликтология : учебное пособие. Москва : Изд-во Моск. психол.-социал. ин-та ; Воронеж : МОДЭК, 2006. 232 с.
10. Лукин Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов. Москва : Акад. проект : Гаудеамус, 2007. 799 с.
11. Хохлов А. С. Конфликтология. История. Теория. Практика : учебное пособие. Самара : СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. 312 с.

Практическое задание

Тест 1

Пройти тест



Глава 2 ЛИНГВОКОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК НАУКА

В 90-е гг. XX в. в рамках общей теории конфликта начинает складываться новая отрасль лингвистики, цель которой — осмыслить все возможные аспекты функционирования языка в условиях конфликта. Актуальность данной филологической отрасли обусловлена ее междисциплинарным характером и сопряженностью с такими гуманитарными дисциплинами, как психология, юриспруденция, социология, лингвокультурология и др.

На этапе становления данной дисциплины в качестве возможного названия фигурировали разные термины, которые отражали различные аспекты изучения проблемы конфликта в лингвистике: *речевая конфликтология,*

психолингвистическая конфликтология, лингвистическая конфликтология (лингвоконфликтология). В итоге за данной отраслью лингвистики в России закрепилось название *лингвоконфликтология (лингвистическая конфликтология)*, а другие варианты используются в рамках отдельных направлений и школ. Предмет лингвоконфликтологии в лингвистических исследованиях также может иметь разные названия: «речевой конфликт», «языковой конфликт», «коммуникативный конфликт».



Лингвоконфликтология рассматривается как направление **коммуникативной лингвистики, изучающее проблемы некооперативного, конфликтного общения** (3, с. 279–280)

Язык

в ситуации конфликтного взаимодействия может выступать

инструментом

деструктивной коммуникации, в ходе которой используются некорректные стратегии и тактики, которые реализуются через соответствующие языковые средства и речевые приемы (например, тактика оскорбления может быть реализована при помощи инвективной лексики)

предметом конфликта

а) при взаимодействии носителей разных языков (межэтнические конфликты);

б) при взаимодействии носителей одного языка (внутриэтнические).

Такие конфликты могут быть обусловлены несовпадением коммуникативного кода коммуникантов (проблема понимания) или внутренней противоречивостью самого языка (проблема нормы).

Инвектива *(от ср.-англ. invectif или ст.фр. и позднелат. invectus) — это оскорбительные или уничижительные высказывания, используемые для выражения порицания или осуждения; или форма грубого выражения или высказывания, призванная оскорбить или задеть, оскорбление, или глубоко укоренившаяся злоба, язвительность.*

Понимание коммуникативной природы конфликта, при котором лингвоконфликтология рассматривается как научное направление коммуникативной лингвистики, позволяет упорядочить терминологическое обозначение предмета (объекта) лингвоконфликтологии — конфликта.

1. Коммуникативный конфликт — это деструктивное взаимодействие, которое проявляется (и соответственно изучается) как в речевом (вербальном), так и в невербальном поведении (жесты, мимика, интонация и др.)

2. Речевой конфликт — конфликт, который изучается с точки зрения использования речевых и языковых средств как инструментов деструктивного взаимодействия в различных коммуникативных (речевых) ситуациях. Речевой конфликт — это вербализованная составляющая коммуникативного конфликта

3. Языковой конфликт — конфликт, в котором предметом деструктивного речевого взаимодействия является язык. Языковой конфликт — это разновидность коммуникативного (речевого) конфликта

Основные аспекты изучения конфликта в лингвоконфликтологии

1. Механизмы возникновения и протекания конфликтов в различных коммуникативных ситуациях
2. Особенности конфликтной коммуникации в разных типах дискурса
3. Языковые и речевые способы предупреждения и разрешения конфликта
4. Исследования конфликтогенного потенциала языка (возможное многообразие интерпретаций языковых и речевых единиц, проблема языковой и речевой нормы и т. д.)

Изучение конфликта с позиций коммуникативной лингвистики включает в себя анализ деструктивного речевого взаимодействия с учетом социальных, психологических, культурных факторов, что позволяет рассматривать природу конфликта с учетом различных лингвистических подходов (направлений): прагмалингвистического, психолингвистического, социолингвистического ▶.

▶ В пособии рассматриваются те аспекты, которые наиболее активно разрабатываются в современной лингвистике.

Прагмалингвистическое направление

Изучается конфликтное взаимодействие на оси «адресант речи — адресат»; коммуникативные стратегии и тактики, как конфликтогенные, так и гармонизирующие, т. е. предотвращающие и разрешающие конфликты, а также языковые и речевые способы реализации таких стратегий и тактик.

Психолингвистический подход

Изучение конфликтной языковой личности.

Социолингвистическое направление

Изучаются языковые конфликты в ситуации многоязычия, «когда влияние одного языка вызывает конкуренцию единиц внутри другого и, соответственно, различную их оценку носителями» (9, с. 163), или в ситуации одноязычия между разными **социальными группами** как носителями разных контекстуальных систем (15).

Социальная группа —

совокупность людей, имеющих общие интересы, ценности и нормы поведения, воплощающая специфические взаимосвязи индивидов между собой и обществом в целом. Каждой социальной группе присущи определенные поведенческие нормы, в том числе и речевые, обусловленные различным характером связей (6, с. 354).

Указанные подходы в рамках лингвоконфликтологии являются не взаимоисключающими, а взаимообогащающими.

Лингвоконфликтология также является теоретической базой для развития прикладного направления юрислингвистики, в частности, лингвистической экспертологии — теории и практики лингвистических экспертиз и изучения лингвоправовых конфликтов ▶.

▶ Данное направление в настоящем пособии не рассматривается, однако в литературе по проблеме можно найти ссылки на соответствующие исследования.

2.1. Социолингвистический подход к изучению конфликта

Социолингвистика развивается на стыке лингвистики, социологии, социальной психологии и этнографии. Социолингвистика изучает влияние социальных факторов на систему языка, функционирование разновидностей, существующих внутри одного национального языка — **социолектов** (социальных диалектов), а также языковую ситуацию в обществе, где функционирует несколько языков: явления диглоссии, билингвизма и связанные с этим языковые проблемы. Социолингвистика исследует весь комплекс проблем, отражающих двусторонний характер связи между языком и обществом (язык и история, язык и политика, язык и культура и др.).

В фокусе социолингвистического направления конфликтологии — языковой конфликт, т. е. конфликт, предметом которого является язык. В «Словаре социолингвистических терминов» **языковой конфликт** определяется *как столкновение между сообществами людей, в основе*

***Социолингвистика** (социологическая лингвистика) —*

раздел языкознания, изучающий связь между языком и социальными условиями его бытования.

***Социолект** —*

совокупность языковых образований, обладающих общим объединяющим их признаком: эти образования обслуживают коммуникативные потребности социально ограниченных групп людей (профессиональных, сословных, возрастных и пр.). Социолекты — это особенности речи в виде слов, словосочетаний, синтаксических конструкций. Основа же

которого лежат те или иные проблемы, связанные с языком [16, с. 276]. Причиной такой конфликтной коммуникации являются «несовместимые мнения о языковых единицах и их противоположные оценки» [9].

социолектов — словарная и грамматическая — обычно мало чем отличается от характерной для данного национального языка. Примерами социолектов могут служить особенности речи солдат, школьников, студенческий сленг, профессиональный язык тех, кто работает на компьютерах и т. п. [2, с. 42].



Внутриэтнические языковые конфликты возникают между представителями одной этнической группы и, соответственно, носителями одного национального языка, который и становится предметом конфликта.

*Типы **внутриэтнических** конфликтов*

1) между носителями литературного языка, связанный с проблемами нормы и употребления отдельных языковых единиц и структур;

2) конфликт между носителями литературного языка и представителями социальных групп, использующих другие языковые **идиомы** (диалекты, социолекты и др.);

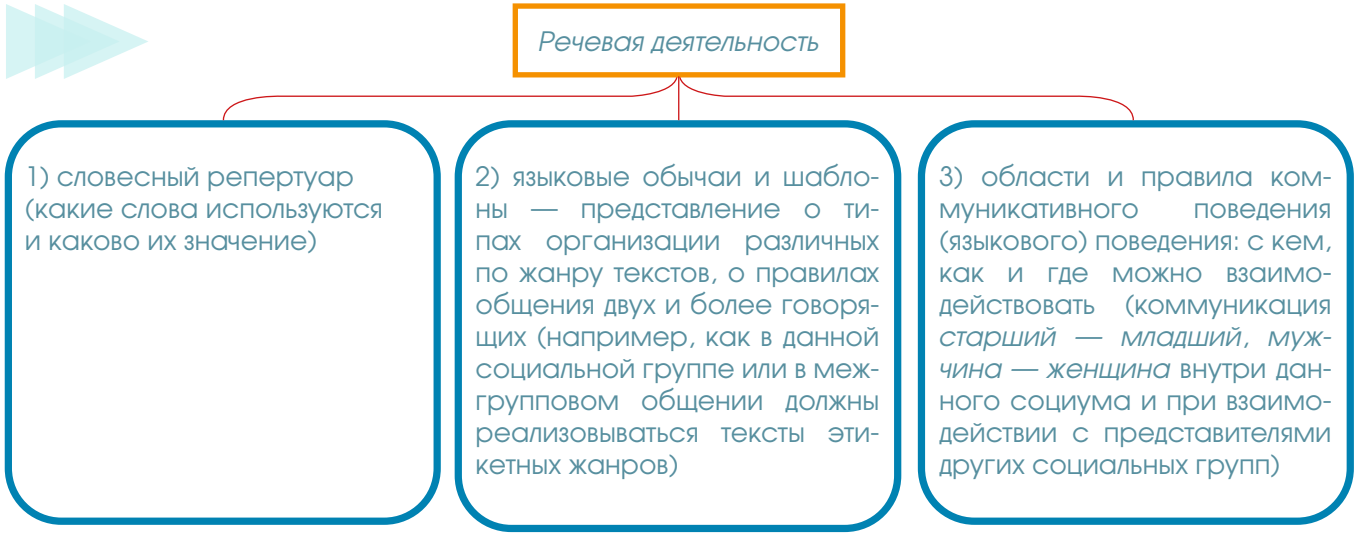
3) конфликт между речевыми сообществами, использующими варианты (в широком смысле) одного национального языка (например, конфликт между носителями разных социолектов).

Идиом —

термин, выражающий родовое понятие для различных языковых образований: язык, диалект, вариант литературного языка и т. п.

Межэтнический языковой конфликт — конфликт, возникающий между разными этническими группами. Это конфликт между языками, то есть между их носителями в ситуации языкового контакта, как правило, постоянного, в рамках одного общества, одной страны. Причиной такого конфликта всегда является борьба за распределение сфер функционирования разных национальных языков, за их статус, функции в обществе и т. п. Это может быть борьба за официальный статус языка; языковые конфликты между говорящими на доминирующем языке и представителями других языковых групп и др.

Любой коммуникативный акт характеризуется его социокультурной обусловленностью выбора способов общения. Каждое высказывание может быть рассмотрено с точки зрения его приемлемости в данной социальной среде. Для социолингвистического описания речевой деятельности участника конфликта существенны три компонента:

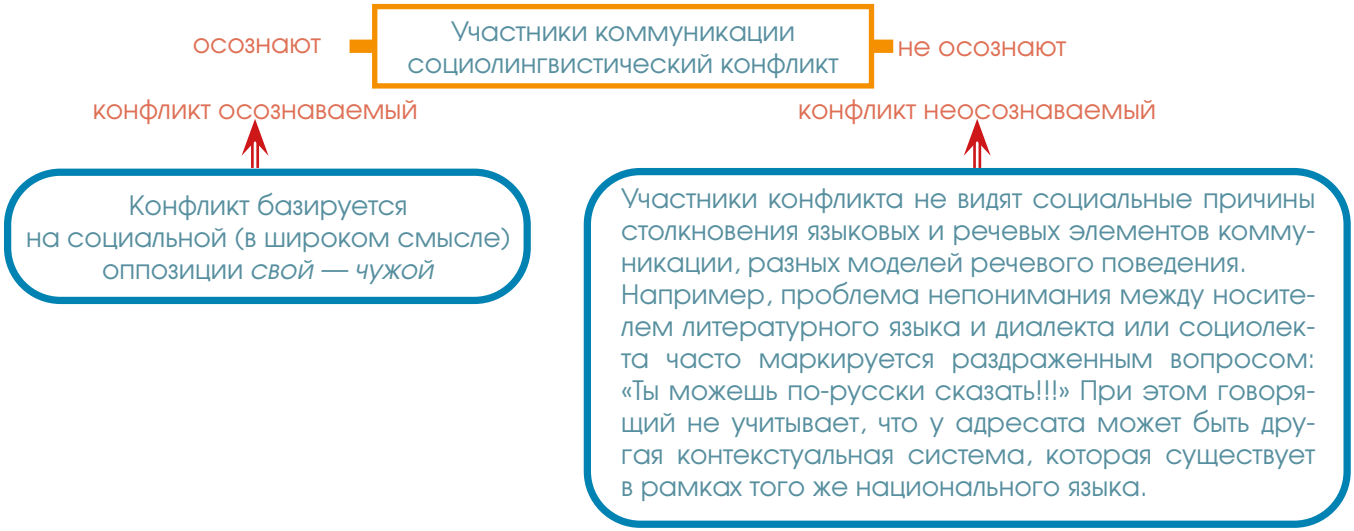


С точки зрения **социолингвистического подхода** рассматриваются два типа конфликтов:

1. Конфликт внутри определенной социальной группы (внутриэтнический языковой конфликт между носителями одного национального языка)

2. Конфликт как столкновение представителей разных социальных групп («контекстуальных систем»). ▶

► Под «контекстуальной системой» понимается целый комплекс лингвистических, когнитивных, социальных, культурных и прочих навыков и знаний, которые в дальнейшем выступают в качестве факторов, регулирующих поведение в процессе взаимодействия. Такой конфликт может быть как ***внутриэтническим***, так и ***межэтническим***.



Социолингвистическое исследование обоих типов конфликта — это решение следующих задач:

1) выявить типичные языковые причины возникновения конфликта в определенной социальной группе или между разными социальными группами

+

2) определить языковые и речевые средства выражения конфликтных отношений: какие языковые и речевые средства могут спровоцировать тот или иной внутригрупповой или межгрупповой конфликт, какие средства используют участники конфликта, в зависимости от их социологических характеристик

+

3) разработать лингвосоциологические модели конфликта и способы их предотвращения и преодоления применительно к разным социальным группам (социальные и территориальные сообщества: семья, студенческая группа, производственный коллектив и т. д.)



Социолингвистический подход к изучению конфликта играет важную роль в осмыслении деструктивного речевого взаимодействия не только для лингвистики, но и для социологии, культурологии и политологии.

2.2. Психолингвистический подход к изучению конфликта (типология конфликтной языковой личности в психолингвистике)

«Психолингвистика — наука о речевой деятельности людей в психологических и лингвистических аспектах. В фокусе внимания психолингвистики — индивид в коммуникации. Психолингвистика исследует процессы планирования речи, механизмы, соединяющие воедино знание и использование языка, в частности, процессов (алгоритмов) восприятия и продуцирования речи, когнитивных процессов, взаимодействующих с языковым знанием при продуцировании и понимании языка, формы языкового знания, лежащего в основе использования языка индивидами…» [6, с. 293].

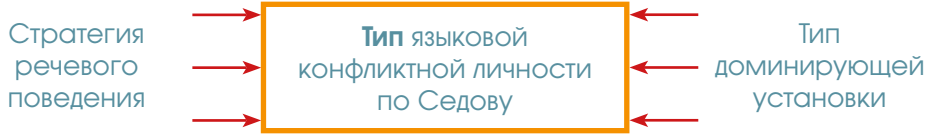
С точки зрения психолингвистики в основе коммуникативного конфликта обычно лежит стремление одного (или обоих) участников общения снять психологическое

напряжение за счет собеседника. Такого рода разрядке (выпусканию паров) предшествует чувство фрустрации — психологический дискомфорт, возникающий при невозможности добиться какой-либо цели. В межличностном взаимодействии фрустрация возникает в том случае, когда (по мнению одной из конфликтующих сторон) коммуникативный партнер нарушает нормы (правила) поведения.

Наблюдения за разными языковыми личностями позволяют говорить о разной степени их конфликтности. Для одних людей конфликт — естественная форма межличностной коммуникации, для других — конфликтная коммуникация абсолютно неприемлема.

В психолингвистических исследованиях самая известная и полная типология конфликтных языковых личностей предложена К. Ф. Седовым [13, с. 298–312; 14, с. 6–14].





Отличия, как правило, определяются индивидуально-личностными характеристиками говорящих, обусловленными их темпераментом, воспитанием и т. п.

I. Разнообразие языковых форм, употребляемых в состоянии конфликта, К. Ф. Седов сводит к **трем типам речевых стратегий**:

1) **инвективная стратегия** — демонстрирует пониженную знаковость: коммуникативные проявления здесь выступают отражением эмоционально-биологических реакций и выливаются в аффективную разрядку в форме брани, ругани (инвективы).

2) **куртуазная стратегия**, наоборот, отличается повышенной семиотичностью речевого поведения, обусловленного тяготением говорящего к этикетным формам социального взаимодействия. В качестве крайней формы аффекта в этом случае предпочтение отдается плачу.

3) **рационально-эвристическая стратегия** речевого поведения в ситуации конфликта опирается на рассудочность, здравомыслие. Этот тип разрядки тяготеет к смеху, как аффективной реакции. Негативные эмоции в этом случае выражаются косвенным, непрямым образом.

Инвективная языковая личность

Куртуазная языковая личность

Рационально-эвристическая языковая личность

Разные языковые личности стремятся к достижению такой разрядки (своеобразного катарсиса) разными вербальными способами. Так, инвективная языковая личность разряжается при помощи прямой вербальной агрессии, куртуазная демонстрирует эмоцию обиды,

рационально-эвристическая использует смеховой катарсис, представленный в виде иронии.

Речевая стратегия выбирается говорящим бессознательно. Своеобразие языковой личности проявляется в ситуации эмоционального стресса и обнаруживает себя в конфликтных ситуациях в любой сфере общения: бытовой, деловой и др.

К. Ф. Седов приводит диалоги, демонстрирующие конфликт на основе различия в типах языковых личностей:

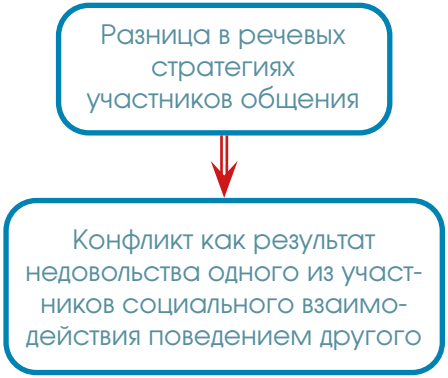
Муж (что-то раздраженно ищет): Черт возьми! Куда в этом доме все девается! — Инвективкный тип личности

Жена: Не смей со мной разговаривать в таком хамском тоне! — Куртуазный тип личности

Жена (входя в квартиру): Я сейчас ехала в какой-то душегубке! Это кошмар что в транспорте творится! — Рационально-эвристический тип личности

Муж (иронически): Ужас! Всемирная катастрофа! — Куртуазный тип личности

Жена: Я не понимаю, чему ты радуешься. Твоей жене чуть руку не сломали, а ты всё ёрничаешь!



Жена: Ой, что-то я сегодня себя так плохо чувствую…
Муж (иронически): Бедняга! Ложись и сделай бай-бай. — Рационально-эвристический тип личности
Жена: Скотина! Это ты целыми днями дрыхнешь, а я на всю семью вкалываю! — Инвективкный тип личности



Конфликтный тип демонстрирует установку против партнера по коммуникации. Подобная интеракция отражает стремление одного из участников общения самоутвердиться за счет собеседника. Главная отличительная особенность речевого поведения такого типа — наличие в нем так называемых конфликтогенов, провоцирующих собеседника к столкновению.

Конфликтно-агрессивный подтип характеризуется тем, что один из участников (или оба) демонстрируют по отношению к коммуникативному партнеру негативное отношение, которое обусловлено видением собеседника как врага или конкурента. Это ущербная в социально-психологическом отношении личность. Для того чтобы добиться ощущения социальной полноценности, коммуникант такого рода должен доставить собеседнику моральный дискомфорт («сказать гадость»). Крайней формой вербальной агрессии становится коммуникативный садизм, когда партнер по общению становится объектом словесного издевательства. Наиболее явно конфликтность подобного типа выражается в том случае, когда сталкиваются две инвективные языковые личности ▶.

▶
Женщина преклонных лет, протискиваясь к выходу: Да ты дашь мне выйти что ли, дура!
Женщина лет сорока: Чё ты разоралась, лошадь старая!

Конфликтогеном может быть не только прямое оскорбление, но и негативный намек («колкость»), коммуникативный саботаж, когда на поставленный вопрос отвечают вопросом ►.

В качестве конфликтогена выступает намек на недостаточный уровень коммуникативной культуры собеседника.

►

Студентка (заглядывая на кафедру): Извините, а Иванова сегодня будет?

Преподаватель: Не Иванова, а Нина Михайловна. Вы что, не знаете, что к преподавателю нужно обращаться по имени и отчеству?

Для рационально-эвристической личности конфликтогеном могут служить наречие *никогда* и *всегда* (словосочетание *как всегда*), которые трансформируют оценку действия в оценку личности ►►.

►►

— Ты помнишь, какой день был вчера?

— Какой?

— Ты как всегда забыл, что у твоего сына день рождения!

Конфликтно-манипуляторский подтип речевого поведения ориентирован на коммуникацию, в ходе которой один из участников общения видит в своем собеседнике прежде всего объект манипуляции. Манипулятор самоутверждается, ставя собеседника в конкретной ситуации общения на нижнюю по сравнению с собой

статусную позицию, считая его по интеллектуальным и этическим качествам существом менее развитым. Доминирующая установка в речевом поведении подобной языковой личности — навязывание своего мнения и вообще преувеличение авторитетности своего жизненного опыта (*Я считаю…; Ты должен(а)…; Я бы на твоем месте…* и т. п.). В ходе общения манипулятор проявляется в поучениях, советах, диктате, задав вопрос, не дослушивает ответ на него или сам на него отвечает, перебивает собеседника, бесцеремонно меняет тему разговора ▶.

Конфликтный манипулятор использует конфликтогены, назначение которых — унизить коммуникативного партнера, снизить его статус.

▶
— Не знаю, что мне с мужем делать? Целыми днями в компьютерные игры играет.
— Дура ты была, когда за него замуж выходила! Я считаю, гони ты его в шею! Чем такого, лучше никакого!

Центрированный тип *речевого поведения* характеризуется наличием у одного из участников (или у обоих) установки на себя при игнорировании партнера коммуникации.

Активно-центрированный подтип иногда по своим речевым проявлениям напоминает конфликтно-

манипуляторский тип: в нем тоже присутствуют перебивы собеседника, произвольные изменения темы разговора и т. д. Однако если конфликтный манипулятор навязывает свою точку зрения коммуникативному партнеру, считая его ниже себя, то активный эгоцентрик просто не способен встать на точку зрения другого участника общения. Активный эгоцентрик строит свое общение так, как ребенок, играющий в мяч со стеной: задает вопрос и сам на него отвечает, определяет тему разговора и сам ее развивает, не давая партнеру по коммуникации вставить слово, высказать свое суждение. Субъективно он испытывает иллюзию полноценной коммуникации и, как правило, получает от общения удовольствие, не замечая дискомфорта, который испытывает собеседник, что иногда чревато коммуникативными неудачами и (даже) конфликтами ▶.

Пассивно-центрированный тип характеризуется уходом в себя. Такой пассивный эгоцентрик с трудом способен выйти за пределы собственного внутреннего мира. Обычно речевое поведение такой языковой личности содержит несоответствие выбранных говорящим тактик ситуации общения, неумение говорящего

▶

Разговор в кинозале.

— Давай поговорим!

— О чем?

— Давай о «Молохе» поговорим (фильм А. Сокурова). **Ты как понял?**

— Понимаешь…

(Говорит одновременно с репликой собеседника, перебивая):

— Я так понял, он сам одинокий. Он жертва одиночества. Экзистенциальные дела такие…

— Ну ты понимаешь, сложно рационализировать то, что Сокуров имел в виду…

(Глядя в пространство с отсутствующим выражением и явно не слушая):

— Ясно, ясно… А ты сейчас что читаешь? (не дожидаясь ответа) **Я Фуко купил. Как тебе Фуко?** (не дожидаясь ответа). **Мне нравится…**

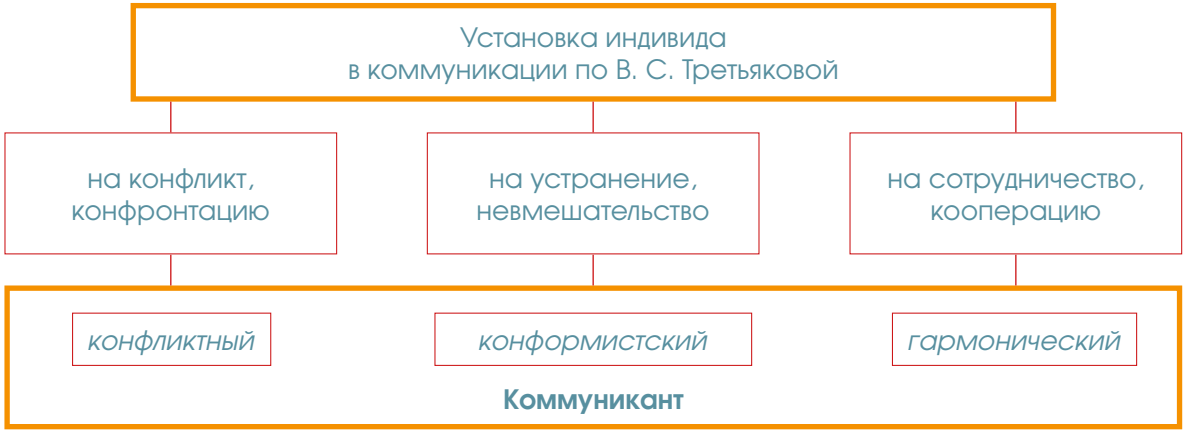
переключиться на точку зрения слушателя. Это выражается в упоминании имен, неизвестных собеседнику, как известных; в принципиально банальных реакциях на информацию, касающуюся коммуникативного партнера; в неадекватных реакциях (репликах невпопад); в переведении разговора на темы, которые касаются только говорящего, и полном отсутствии интереса к темам, интересующим слушателя и т. п. Речевое общение пассивного эгоцентрика наполнено коммуникативными неудачами и недоразумениями, факт возникновения которых часто им не замечается.



Другая известная психолингвистическая типология конфликтных личностей принадлежит В. С. Третьяковой [21].

В. С. Третьякова, опираясь на особенности определенного стиля поведения, влияющие на вербальное поведение человека, выделила три типа языковых личностей *на основе их коммуникативных установок*. В психологии установка понимается как готовность личности к определенной деятельности, активности; внутреннее динамическое и бессознательное состояние целостной личности,

возникающее в результате взаимодействия потребностей и среды, способность определенным образом воспринимать, понимать, оценивать и реагировать на нее. Это начальное звено отражения действительности, неосознаваемая форма психического отражения [подробнее см.: 11].

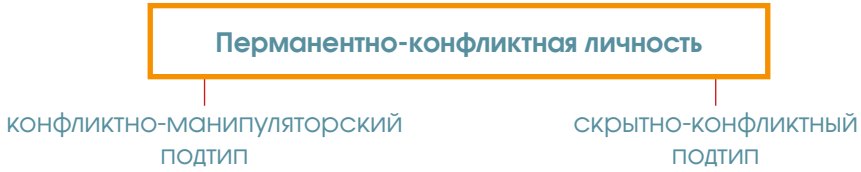


Конфликтный тип коммуникантов. Речевое поведение такого коммуниканта характеризуется активным воздействием на партнера по коммуникации с использованием негативных средств речевого взаимодействия (навешивание ярлыков, использование прямых и косвенных оскорблений), стремлением к доминированию, сосредоточенностью на самом себе, нарушением коммуникативных норм поведения. Этот тип коммуникативной личности явно коррелирует с деструктивным (по социальным показателям) и грубо-статическим (по психологическим показателям) типами личности.

Типы конфликтных языковых личностей по В. С. Третьяковой

Ситуативно-конфликтная личность. Для этой категории людей конфликтность не свойство характера, а следствие конкретной ситуации. Их готовность в отдельных случаях идти на конфликт обусловлена отсутствием иного выхода в данной конкретной ситуации. Уровень их конфликтности может резко повыситься под влиянием неблагоприятных обстоятельств.

Перманентно-конфликтная личность. Для этих людей конфликтность — постоянное свойство поведения, вытекающее из особенностей их характера.



Коммуниканты ***конфликтно-манипуляторского подтипа*** видят в своем партнере прежде всего объект манипуляции, человека, стоящего ниже себя по интеллектуальным, нравственным, этическим качествам. Доминирующая стратегия в речевом поведении подобной языковой личности — навязывание своей позиции, подавление мнения собеседника, преувеличение значимости своей точки зрения. Такая манипулятивная стратегия реализуется в тактиках бесцеремонных советов, назиданий, поучений, самоукрупнения и самоутверждения. Примеров речеповедения по типу конфликтно-манипуляторского взаимодействия встречается множество как в профессиональной сфере, так и в повседневном общении. Манипуляция собеседником проявляется и в манере речеповедения: задает вопрос — и не дает возможности на него ответить; обвиняет — и не принимает оправданий, бесцеремонно

перебивая партнера; говорит возмущенным, не терпящим возражения тоном, навязывая собственную точку зрения; она постоянно «ставит на место» собеседника, определяя для него только одну позицию — позицию обороны и оправданий. По степени проявления конфликтности конфликтного манипулятора можно отнести к демонстративно-конфликтному подтипу языковой личности (как и конфликтного агрессора).

Коммуниканты ***скрытно-конфликтный*** подтипа обладает качествами конфликтного манипулятора, но эти качества они не проявляют открыто: они используют речевые тактики провокации, подначивания, лжи, втягивая в конфликт других людей и предоставляя им роль главных участников конфликта. Сами же провокаторы остаются в тени, стараются быть незаметными.

Конформистский тип коммуникантов регулируется установкой на устранение, невмешательство. В речевом поведении люди такого типа руководствуются главной стратегией отстранения, проявляющейся в отдалении от других, в реализации индивидуальных целей коммуникации независимо от другого субъекта, в сосредо-

точенности на собственном «я», в отказе от принятия самостоятельных решений, от возможности повлиять на исход ситуации. Результат такого взаимодействия предугадать сложно. Он может продвигаться как в зону гармонического взаимодействия, так и дисгармонического в зависимости от стечения других коммуникативных обстоятельств, в частности, от коммуникативного типа другого субъекта.

Гармонический тип коммуниканта базируется на установке сотрудничества и кооперации, уверенности и положительного отношения к партнеру, на соблюдении конвенциональных принципов и коммуникативных норм общения; это поведение, демонстрирующее способность к пластической адаптации под влиянием речевой ситуации.

Как видим, обе психолингвистические типологии конфликтных языковых личностей строятся на основе поведения языковой личности в условия конфликтной коммуникации, т. е. является важной частью лингвоконфликтологии как отрасли коммуникативной лингвистики.

2.3. Прагмалингвистический подход к изучению конфликта

Прагмалингвистика предусматривает синтетический подход к языковой деятельности на стыке различных наук, занимающихся проблемами коммуникации, и составляет основу теории речевой коммуникации. Это наука об использовании языка в реальных процессах коммуникации.

Прагмалингвистика (лингвистическая прагматика) — *научная дисциплина, которая исследует функционирование языковых знаков в речи с учетом говорящего, слушающего и контекста.*

Коммуникативно-прагматический подход к речевой деятельности предусматривает:

а) анализ исходных прагматических установок говорящего: цели, намерения;

б) исследование коммуникативных взаимодействий на оси «адресант речи — адресат»: стратегий и тактик, которые используют коммуниканты;

в) изучение значения и употребления языковых и речевых единиц в зависимости от речевой ситуации, дискурсного контекста, в том числе и социального;

г) анализ речевого воздействия в процессе коммуникации.

С точки зрения прагмалингвистики, ***конфликт*** — коммуникативное событие или серия встречных речевых действий, которые способны привести процесс коммуникации к негативному результату.

Прагмалингвистический подход к изучению конфликта устанавливает:

1) какие речевые действия на оси адресант речи — адресат приводят к нарушению коммуникации (как сказано? по отношению к речевой ситуации), т. е. изучаются речевые стратегии и тактики в ситуации конфликта;	2) употребление каких языковых и речевых единиц в определенной коммуникативной ситуации (коммуникативном контексте) приводит к конфликту и как этот выбор сказывается на характере взаимодействия коммуникантов (что сказано?)

Отрицательный результат конфликтного взаимодействия с точки зрения прагмалингвистики — это либо прекращение коммуникации одним из участников; либо превращение диалога в монолог (исключение одного из участников из процесса коммуникации). Как, правило, в обоих случаях психологическим результатом коммуникации будет разрушение отношений.

Поскольку лингвокофликтология является отраслью коммуникативной лингвистики, прагмалингвистиче-

ский подход к анализу конфликта является основным и в той или иной степени включает в себя и психолингвистический и социолингвистический аспекты, поэтому конфликт целесообразно рассматривать прежде всего с точки зрения прагмалингвистики, опираясь на основные термины и понятия данной лингвистической дисциплины.

Литература

1. Биткеева А. Н., Кириленко С. В. Языковые конфликты // Социолингвистика. 2022. № 4 (12). С. 199–208.

2. Голев Н. Д., Обелюнас Н. В. Лингвоконфликтология // Эффективное общение (базовые компетенции) : слов.-справ. / под ред. А. П. Сковородникова. 2-е изд., перераб. и доп. Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2014. С. 279–280.

3. Горелов И. Н., Седов К. Ф. Основы психолингвистики. М. : Лабиринт, 2001.

4. Киндеркнехт А. С. Конфликт в исследованиях по лингвистике // Научный диалог. 2023. Т. 12, № 1. С. 45–68.

5. Комалова Л. Р. Межличностная коммуникация: От конфликта к консенсусу. М. : РАН. ИНИОН. Центр гуманитар. науч.-информ. исслед. отд. языкознания, 2016. 180 с.

6. Кронгауз М. А., Сомин А. А. Лингвистическая конфликтология: конфликтная коммуникация о языке и языковых единицах в социолингвистическом аспекте // Журн. Сиб. федер. ун-та. Гуманитарные науки. 2025. № 18 (1). С. 158–177.

7. Михайлова О. А., Михайлова Ю. Н., Шалина И. В. Речевой конфликт и коммуникативные сценарии его гармонизации : учебно-методическое пособие. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2022. 136 с.

8. Седов К. Ф. Речевое поведение и типы языковой личности // Культурно-речевая ситуация в современной России. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2000. С. 298–312.

9. Седов К. Ф. Типы языковых личностей и стратегии речевого поведения (о риторике бытового конфликта) // Вопросы стилистики: Язык и человек. Саратов : Изд-во Саратов. ун-та, 1996. Вып. 26. С. 8–14.

Практическое задание

Тест 2

Пройти тест



Глава 3
КОНФЛИКТ КАК КОММУНИКАТИВНЫЙ АКТ

3.1. Коммуникативный акт: структура и основные понятия

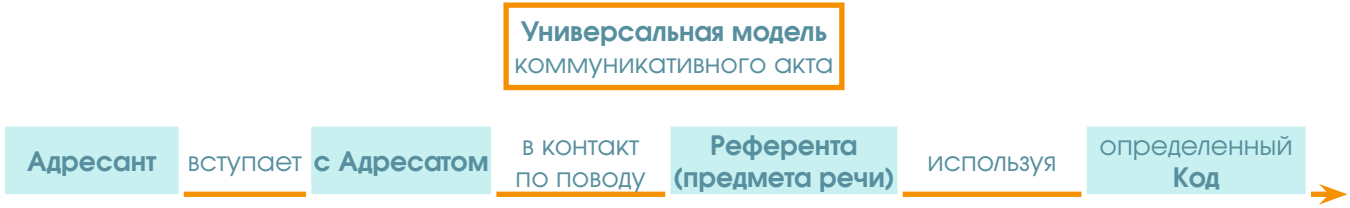
Ключевым понятием прагмалингвистики (и коммуникативной лингвистики в целом) является понятие *коммуникативного акта*.

В теории коммуникации в разное время были созданы разные модели коммуникативного акта. Самая известная линейная модель американского социолога Г. Д. Лассуэлла выглядела так: «КТО сообщает — ЧТО — по какому КАНАЛУ — КОМУ — с каким ЭФФЕКТОМ?». В лингви-

Коммуникативный акт —

это законченный процесс речевой коммуникации, протекающий в определенных условиях. Коммуникативный акт = речевое событие, например, урок в школе, дружеская встреча, собеседование при приеме на работу и др.

стике классической считается коммуникативная модель Р. Якобсона, которая включает следующие компоненты: адресант, адресат, сообщение, которое направляется адресату, код, с помощью которого написано сообщение, контекст, который связан с передаваемой информацией, и контакт, который связан с регулятивной функцией. В дальнейшем эта модель дополнилась рядом других компонентов, трансформировалась, однако основные параметры модели, как правило, оставались неизменными: *Кто сообщает? Кому сообщает? Что сообщает? Как сообщает?*



Каждый коммуникативный акт имеет **коммуникативную цель** — стратегический результат, который хотят получить участники (или один из участников) общения. Этой целью может быть запрос или передача информации, побуждение к какому-либо действию,

изменение оценки предмета речи и т. д. Каждый из участников общения выбирает определенную **коммуникативную стратегию — план коммуникации, направленный на достижение коммуникативной цели**.

Для того чтобы реализовать коммуникативную стратегию, говорящий использует различные речевые тактики. **Речевая тактика** — это одно или несколько речевых действий, посредством которых говорящий решает конкретную коммуникативную задачу. Например, если коммуникативная цель — получить какую-то вещь, в соответствии с этой целью выбирается стратегия побудить адресата купить эту вещь (совершить действие), то говорящий может использовать в рамках одного коммуникативного акта речевые тактики просьбы, уговаривания, угрозы и др.: *Купи мне … (просьба) …Ну пожалуйста, ну мне очень хочется, ну ты же обещал …(уговаривание), … если не купишь, уйду от тебя … (угроза)*.

В коммуникативной среде в определенный период устанавливаются регламентированные обществом правила взаимодействия — **коммуникативные конвенции**. Так, наивысшую степень регламентации коммуникативных конвенций мы наблюдаем в официальном общении.



3.2. Компоненты коммуникативного акта как триггеры конфликта

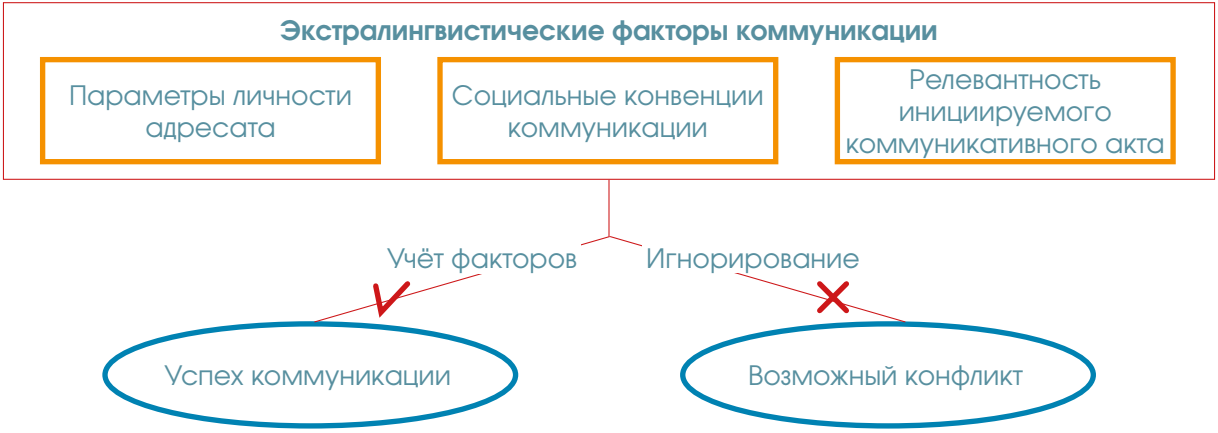
Конфликт представляет собой двусторонний коммуникативный акт, где одна сторона сознательно действует в ущерб другой, а вторая, защищая собственные интересы, предпринимает ответные действия против инициатора. Причиной коммуникативного (речевого) конфликта является противоречие коммуникативных целей адресанта и адресата. При этом ***триггером*** речевого конфликта может являться каждый из компонентов коммуникативного акта.

Рассмотрим основные триггеры конфликта для каждого из компонентов коммуникативного акта: *адресанта, адресата, референта, кода.*

Триггер *(англ. trigger в значении существительного «собачка, защёлка, спусковой крючок — в общем смысле, приводящий нечто в действие элемент»; в значении глагола «приводить в действие»); в более широком смысле: некая причина возникновения события вообще; условия, при наступлении которых должно происходить предписанное действие.*

Триггер речевого конфликта — *экстралингвистический фактор, провоцирующий агрессивную реакцию собеседника и запускающий некорректное (некооперативное) речевое взаимодействие.*

Адресант — инициатор коммуникативного акта — для осуществления успешной коммуникации должен принимать во внимание ряд экстралингвистических факторов: параметры личности адресата, социальные конвенции коммуникации, релевантность инициируемого коммуникативного акта.



Параметры личности адресата

Психологическая готовность адресата к общению	Наличие у адресата необходимых фоновых знаний о предмете коммуникации (прагматические пресуппозиции)

1. ***Психологическая настроенность*** адресата на общение необходима для полноценного речевого взаимодействия коммуникантов. Если адресат психологически не готов к общению (занят своими мыслями, нездоров и т. д.), а адресант тем не менее пытается с ним взаимодействовать, не обращая на это внимания, это может стать **триггером конфликта** как со стороны адресанта, так и со стороны адресата. Адресант может инициировать конфликт из-за отсутствия ожидаемых им речевых реакций: *Ты меня не слышишь! Я кому говорю! Ты не хочешь со мной разговаривать!* и др. Конфликт может возникнуть также в том случае, если адресант считает, что адресат намеренно имитирует неготовность к коммуникации. Например, ему не хочется выполнять просьбу или

приказ адресанта, вступать в коммуникацию с данным адресантом и т. п. Излишняя настойчивость адресанта в стремлении вовлечь адресата в коммуникацию может в свою очередь вызвать агрессивную реакцию адресата: *Отстань от меня!*

2. ***Прагматические пресуппозиции*** — другой важный параметр адресата, который должен учитывать адресант. Для успешной коммуникации по поводу предлагаемого адресантом референта необходимо, чтобы у обоих коммуникантов были относительно равные ***прагматические пресуппозиции***. Например, при выяснении вопроса, *есть ли жизнь на Марсе*, адресат должен, по крайней мере, знать, что такое *жизнь* и что такое *Марс*. Если адресант не учитывает степень информированности или подготовленности адресата по поводу предмета речи, то **триггером** конфликта может стать расхождение в прагматических пресуппозициях. В этом случае возможны два варианта:

а) *Прагматические пресуппозиции* ***адресата*** *недостаточны*, например он недостаточно информирован о предмете речи или у него нет специальных знаний, но адресант априори считает, что адресат **должен иметь**

Прагматические пресуппозиции — *общие фоновые знания о предмете речи, т. е. часть предлагаемой информации самоочевидна или хорошо известна слушателю.*

соответствующие пресуппозиции. Конфликтогенная реакция со стороны адресанта в этом случае представляет собой прямую или косвенную негативную оценку адресата (*Ты что, совсем темный? Ты что, в школе не учился?* и т. п.).

б) *Прагматические пресуппозиции* ***адресанта*** *недостаточны* (говорит о том, чего не знает или в чем не разбирается). Например, адресант-неспециалист пытается на равных взаимодействовать с адресатом-специалистом. Конфликт возникает потому, что либо адресант раздражается по поводу непонимания, либо адресат по поводу некомпетентности адресанта.

Социальные конвенции

При вступлении в коммуникацию адресантом должны учитываться два социальных фактора: *статус адресата (социальный, профессиональный, гендерный, возрастной и др.) и ситуативные конвенции — правила общения в данной коммуникативной ситуации.*

Социальные конвенции —

правила общения в данной речевой ситуации

1. ***Статус адресата*** определяется коммуникативной ситуацией, например, директор фирмы будет иметь социальный статус *начальник* только в ситуации общения с сотрудниками своей фирмы, учитель будет иметь статус *профессионал* только в профессиональной коммуникации с учениками, с коллегами и т. д. Приоритетность статуса определяется условиями общения. Например, при общении врача и пациента на первом месте будет статус *профессионал — непрофессионал*, а не гендерный или возрастной статус коммуникантов. **Триггером конфликта** может быть *нарушение приоритетного для данной ситуации статуса адресата*, т. е. адресант, начиная общение, выбирает речевые действия, не соответствующие статусу адресата, например, начинает объяснять врачу, как его лечить, дает указания начальнику и т. п.

2. ***Ситуативные конвенции*** — установленные данным социумом правила общения в типичных коммуникативных ситуациях. Наша жизнь заполнена повторяющимися ситуациями общения. Для каждой из таких ситуаций в данном обществе в данный исторический период складывается некий шаблон речевого взаимодействия. Это стандартный набор речевых формул и целых

коммуникативных актов, как бы прикрепленных к таким речевым ситуациям. Самый распространенный пример: *Как дела? — Нормально.* Такой устойчивый и стереотипно воспроизводящийся жанр речевого взаимодействия можно рассматривать как своего рода коммуникативный ритуал. Многочисленные примеры таких типичных коммуникативных ситуаций можно найти, например, в разговорниках иностранных языков: *в магазине, на вокзале, в кафе и ресторане* и пр. Ситуативные конвенции взаимодействия в таких типичных ситуациях, как правило, культуроспецифичны в широком смысле. Они могут отличаться как в национальных культурах, так и в социальных группах внутри одной национальной культуры.

Ситуативные конвенции включают два аспекта

- экстралингвистический
- лингвистический

Экстралингвистические конвенции предписывают возможные для данной ситуации темы общения, невербальные сигналы и др. Например, в ряде культур при общении малознакомых людей не принято спрашивать о здоровье, о близких, смотреть собеседнику в глаза и т. д. ***Лингвистические конвенции*** предписывают использование определенных речевых шаблонов в определенной последовательности. Например, общение малознакомых людей в типичной ситуации *случайная*

встреча в соответствии с ситуативными конвенциями, как правило, начинается со следующего диалога ▶.

Триггером конфликта на старте коммуникации может быть нарушение как экстралингвистических ситуативных конвенций (выбор темы, неправильное коммуникативное поведение и др.), так и лингвистических, например, неправильный выбор этикетной формулы приветствия, выход за пределы предписанных ситуативным стандартом речевых действий: вопросы, неуместные в данной ситуации, сообщение избыточной информации и т. п.

▶
— Здравствуйте! Как ваши дела?
— Спасибо. Всё в порядке. А вы как поживаете?
— Да тоже всё нормально.

Далее общение может продолжится, но может этим и закончится.

Релевантность коммуникативного акта

— это «уместность»

в пространстве	во времени	в адресации	в содержании

Нарушение адресантом любого из этих параметров способно стать триггером конфликта

1. Коммуникативный акт должен происходить в пространстве, соответствующем коммуникативной ситуации. Если адресант пытается обсудить деловые проблемы с начальником, случайно встретив его в кафе или на улице, получить консультацию врача в гостях или на пляже, очевидно, что такой коммуникативный акт является неуместным, т. е. нарушен ***параметр релевантности коммуникативного акта в пространстве***, и адресат может достаточно агрессивно отреагировать на попытку такого взаимодействия.

2. Нарушение ***релевантности коммуникативного акта во времени*** также становится триггером конфликта. Самым распространенным вариантом таких несвоевременных коммуникативных актов являются слишком ранние или слишком поздние телефонные звонки, которые, естественно, вызывают раздражение адресата (*Что ты мне звонишь ни свет ни заря! Ты знаешь, который час?*).

3. Вступая в коммуникацию, адресант должен быть уверен, что предмет речи соответствует полномочиям адресата. Этот фактор особенно актуален для деловой коммуникации. Так, совершенно бессмысленно выяснять

у рядового сотрудника банка, почему в этом банке такие высокие ставки по кредитам, или высказывать официанту в ресторане претензии по поводу высоких цен. ***Нерелевантная адресация*** является триггером конфликта: агрессивная реакция возможна как со стороны адресата, который не может дать необходимую информацию, так и со стороны адресанта, который не может получить нужную информацию или решить свою проблему.

4. Нарушение ***релевантности коммуникативного акта по содержанию*** происходит вследствие языковой и коммуникативной некомпетентности адресанта. Адресант не может внятно донести до адресата предмет и цель коммуникации: сообщает слишком много разнообразной информации, нарушает логику, использует сложные синтаксические конструкции и т. д. Нарушение релевантности коммуникативного акта по содержанию становится триггером конфликта, поскольку такой коммуникативный акт дезориентирован — не сфокусирован предмет речи. Адресат не может определить предмет и цель коммуникации (*Вы о чем?*), и это вызывает закономерное раздражение ▶.

▶ Из повести М. А. Булгакова «Собачье сердце»:

— По какому делу вы пришли ко мне? Говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.

— Мы, управление дома, — с ненавистью заговорил Швондер, — пришли к вам после общего собрания жильцов нашего дома, на котором стоял вопрос об уплотнении квартир дома…

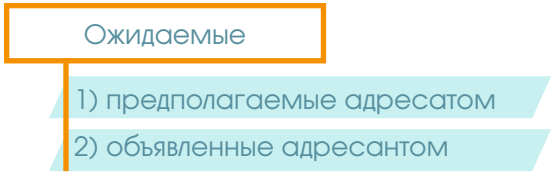
— **Кто на ком стоял**? — крикнул Филипп Филиппович, — **потрудитесь излагать ваши мысли яснее**…

Прежде чем обижаться на то, что с вами не захотели разговаривать, проверьте ваш коммуникативный акт на релевантность.

За появление триггеров конфликта на старте коммуникативного акта ответственность целиком и полностью несет адресант как инициатор коммуникации, поскольку он, начиная коммуникацию, игнорирует «фактор адресата» и создает отношения коммуникативного неравенства. Адресант не дает себе труда «увидеть», понять, почувствовать адресата, т. е. фактически предлагает ему коммуникацию по своим правилам и на своих условиях.

3.2.2. Адресат





В первом случае это речевые ситуации-следствия («разбор полетов», например). Адресат может предположить, какого рода коммуникативный акт его ожидает: скандал, поощрение и т. д. Во втором случае адресант заранее информирует адресата о предстоящем коммуникативном событии: *мне нужно с Вами поговорить о (предмет речи)*… Вероятность возникновения конфликтных триггеров со стороны адресата в ожидаемых коммуникативных актах невелика, поскольку адресат может так или иначе подготовиться к взаимодействию, т. е. позиции адресанта и адресата на старте коммуникации относительно равные.

Триггеры конфликта со стороны адресата появляются преимущественно ***в неожиданных коммуникативных актах***. Это коммуникативные акты, о которых адресат не знал заранее и в которые он должен вступать «экспромтом» в отличие от адресанта, который начинает

коммуникацию по собственной инициативе, а значит, так или иначе имеет возможность подготовиться к взаимодействию. Следовательно, стартовые позиции адресанта и адресата в таком коммуникативном акте изначально не равны.

Зачастую в речевой практике каждый считает своей непосредственной обязанностью включаться с пол-оборота практически в любую речевую ситуацию, которая ему предлагается. Этому способствуют два фактора, которые в свою очередь и обусловливают появление триггеров конфликта: во-первых, *психологический*, во-вторых, *социально-этический*.

Психологический фактор обусловлен тем, что общее свойство нашего организма — так или иначе реагировать на всякое воздействие. Речь как раздражитель — не исключение. Всякое речевое раздражение неизбежно толкает организм на речевое реагирование, т. е. обусловливает *способность речевой акции* вызывать *речевую же реакцию*, причем это обстоятельство часто имеет почти *рефлекторный характер*. При этом, как отмечал в свое время Л. П. Якубинский [24], в устном диалоге протекание речевой деятельности происходит не в по-

В неожиданных коммуникативных актах адресат имеет право не вступать в коммуникацию — **правило добровольного участия в общении**

рядке сложного волевого действия, т. е. с обдумыванием, борьбой мотивов, выбором и пр.; а в порядке *простого волевого действия* и притом с привычными элементами. Только в особых случаях, которые и осознаются нами как особые, мы констатируем при диалоге обдумывание, выбор и т. д. Подготовка к высказыванию обыкновенно происходит одновременно с восприятием чужой речи. Интервал между двумя последовательными репликами должен быть использован участником коммуникации для решения фактически трех задач:

1) для восприятия и понимания речи собеседника;

2) для тематической подготовки осмысленного ответа;

3) для «упаковки» этого ответа в приемлемую речевую форму.

Известная узость нашего сознания не позволяет решить эти задачи в полном объеме: восприятие речи собеседника должно объективно предшествовать подготовке ответа, для обдумывания и подготовки ответного высказывания времени обычно не остается, поэтому наше внимание естественным образом фокусируется скорее на содержании ответа, чем на его речевой форме, т. е.

в диалогическом общении высказывание может оформляться «как попало»►. Нежелательная для адресата коммуникация всегда сопровождается эмоциональным напряжением. В этих условиях негативная эмоциональная составляющая в реплике-реакции неконтролируемо выходит на первый план и обусловливает появление ***речевых конфликтогенов*** в высказывании.

Адресат может включаться в нежелательную для себя коммуникацию не только по психологическим, но и по ***социально-этическим причинам***. В российской коммуникативной культуре отказываться от общения считается невежливым, почти неприличным. Именно поэтому ***отказ адресата*** от коммуникации не воспринимается адресантом как норма и почти всегда становится ***триггером конфликта***. При этом триггером может послужить как некорректная, агрессивная форма отказа, так и сам факт отказа, если адресант считает неприемлемым любой отказ от взаимодействия.

► Это очень хорошо показывают типичные синтаксические структуры разговорного стиля.



Психологические причины:

1. Адресат не готов к общению именно с этим адресантом (человек неприятен): *Я не хочу* ***с тобой*** *разговаривать.*

2. Предмет речи для адресата является нежелательным: *Я не хочу* ***это*** *обсуждать!*

Прагматические причины:

1. Адресат считает себя *недостаточно компетентным* по сравнению с адресантом по отношению к данному предмету речи (референту). Осознание собственной некомпетентности вызывает у него негативные эмоции и не позволяет полноценно участвовать в коммуникации,

т. к. он боится потерять контроль над коммуникативным процессом: ***Я в этом*** *ничего не понимаю!*

2. Адресат считает *адресанта некомпетентным* по отношению к предмету речи (не признает права адресанта на речь): ***Ты в этом*** *ничего понимаешь.*

В любом случае независимо от причины при нежелательном общении адресат испытывает негативные эмоции уже на старте коммуникации: создается эмоциональное напряжение, не получается скрыть раздражение, теряется эмоциональный контроль над коммуникацией, и разгорается конфликт.

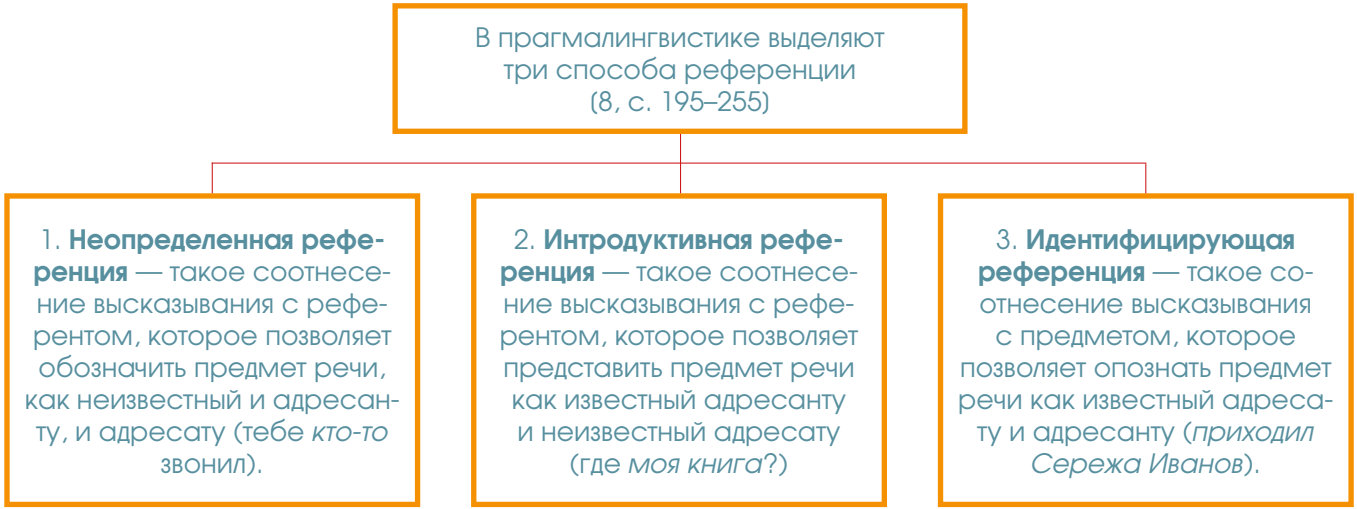
3.2.3. Референт

Референт — то, что соответствует обозначению предмета речи на уровне предметной действительности. В коммуникативном акте речь идет о конкретном отдельном предмете действительности, который может быть обозначен по-разному. Способ обозначения референта определяется общностью фоновых знаний (пресуппозиций) коммуникантов и ситуацией. Например,

Референция *—*

процесс (или результат) соотнесения слова (языка) и предмета (предметного мира), т. е. в конечном счете построение своего рода «моста» между словом и миром.

родители в разговоре о дочери могут использовать самые разные обозначения референта: *ребенок, Оля, наша дочь, девочка, младшее поколение* и т. д.



1. Чаще всего такой конфликт происходит, если адресант использует *интродуктивную* референцию вместо *идентифицирующей*. Референт (предмет речи) представляется адресантом как обобщенный, размытый (*у меня к тебе* ***дело***) или неясный адресату. В результате адресат не может понять, какой объект имеет в виду адресант. Недостаточная информация о референте раздражает адресата, и это раздражение выплескивается в негативном эмоциональном высказывании ►.

2. Триггером конфликта может стать **эмоционально-оценочное обозначение референта** в случае несовпадения оценки референта адресантом и адресатом ►►.

Важно подчеркнуть, что триггером конфликта в этом случае становится не то, что адресант и адресат по-разному оценивают референт, а именно ***способ*** обозначения референта при помощи эмоционально-окрашенных языковых средств.

►

— Где у нас **эта штука** для ванны?
— Какая штука?
— Ну тут на полке лежала.
— Как называется эта штука?! **Ты что, нормально сказать не можешь?!**

►►

1.
— К тебе тут какой-то хмырь приходил…
— Ко мне хмыри не ходят!

2.
— Слушай, мне звонила эта дура Милка…
— Сама ты дура! У Милки, между прочим, два высших образования!

3.
— Я считаю, нужно помочь сынуле…
— (с негативной иронией) Сынуле… Пусть этот лентяй работать идет!

3.2.4. Код

Термин ***речевой код*** ввел в научный оборот американский ученый и этнограф в области коммуникации Джерри Филипсен [25]. По Д. Филипсену, в каждой культуре, каждом сообществе или социальном классе существует свой речевой код, определяющий коммуникативное поведение членов этой общности. Принадлежность к одному и тому же национальному языку оказывается отнюдь не единственным условием, которое должно обеспечивать взаимопонимание.

Речевой код —

набор правил, предписывающих «что говорить и как говорить в определённом контексте».

Язык в коммуникации выступает как *«система знаков и правил, с помощью которых происходит кодирование и декодирование информации*. Главной становится проблема общности кода для того, кто передает информацию, с одной стороны, и для того, кто этой информацией пользуется — с другой. От коммуникантов требуется еще и принадлежать к одной и той же «кодовой системе». А это есть не что иное, как знание того, каким образом «упаковывается» и «распаковывается» информация в разных типах коммуникативных актов. Понимание языка

в условиях реального коммуникативного акта отнюдь не обеспечивается лишь *знанием языка*, но требует подключения определенной системы навыков *обращения* с языком, т. е. представлений о том, в каких случаях высказывание будет обозначать, например, просьбу, а в каких — нет, в каких случаях высказывание является утверждением, а в каких — не является и т. д.» [8, с. 255–257].

Ю. М. Лотман считал, что полное совпадение кодов адресанта и адресата невозможно [10]. По мнению Ю. М. Лотмана, в понятие кода должно включаться слишком много составляющих.

Основные характеристики **общности** коммуникативного кода:

1) один и тот же естественный язык (английский, русский и т. д.);
2) единство языкового опыта (примером может служить социолектная коммуникация: жаргоны, профессиональные «языки»);
3) единство представлений о норме, языковой референции и прагматике;
4) единство культурной традиции.

Способы кодирования / декодирования информации применительно к акту коммуникации различаются между собой в зависимости от особенностей употребления языка коммуникантами.



Прозрачность кода означает, что в пределах конкретного речевого сообщения код должен обеспечивать ***сходство в понимании смысла:*** тот смысл, который вкладывается в речевое сообщение адресантом, и тот, который извлекается адресатом, должны совпадать в той мере, в какой это в принципе возможно. Прозрачность кода обеспечивается общими фоновыми знаниями (прагматическими пресуппозициями) коммуникантов, адекватной референцией и др. Прозрачность кода регулируется оппозицией ***понятно / непонятно***.

Триггерами конфликта могут стать следующие нарушения прозрачности кода:

1. Тезаурусы говорящего и слушающего могут отличаться: один из коммуникантов использует какое-либо языковое или речевое средство, которое другой не понимает. Это может быть термин, жаргонное, заимствованное, устаревшее слово, незнакомое адресату. Для адресанта это слово или выражение

может быть обычным, достаточно употребительным, но адресат может расценить употребление незнакомого слова как стремление подчеркнуть свое превосходство, и тогда этот ***агноним*** (с точки зрения адресата) может стать не только причиной непонимания, но и конфликтогеном ▶.

Агно́ним *(от др.-греч. ἀ- — не, γνῶσις — знание и ὄνομα — имя) — лексическая или фразеологическая единица языка, которая неизвестна, непонятна или малопонятна одному или многим его носителям.*

▶ Сравните:

А: А димедрол какое действие оказывает, успокаивающее?

Б: **Десенсибилизирующее**.

А: Снотворное, что ли?

Б: Десенсибилизирующее.

А: Да не знаю я этого слова (раздраженно). Разве ты не понимаешь, о чем я спрашиваю? Что значит **де… де-сен-си-билизирующее**?

Б: Противоаллергическое.

А: Сразу нельзя было сказать?!

Нарушение прозрачности кода вследствие непонимания или неправильного понимания отдельных слов — частое явление в ситуации межкультурной коммуника-

ции. С. Г. Тер-Минасова приводит интересный пример такого нарушения в разговоре официантки в немецком ресторане и гостьи-англичанки [19, с. 29] ▶.

▶

Официантка: Чай или кофе?
Англичанка: Чай, пожалуйста.
Официантка: Черный?
Англичанка: **Просто нормальный чай**.
Официантка: Черный?
Англичанка: **Просто нормальный чай**.
Официантка: Черный? Черный?!
Англичанка (очень раздраженно): **Просто нормальный чай!!! С молоком!**
Официантка (облегченно): Спасибо!

2. Адресант и адресат могут использовать разные субкоды в рамках одного национального языка (литературный язык vs. социолект или диалект, научный стиль vs. разговорный и т. п.). Различие субкодов адресанта и адресата может иметь объективные причины: коммуникант не знает субкод собеседника (например, местный диалект или профессиональный жаргон). В этом случае,

если собеседники настроены на кооперативное взаимодействие, коммуникация может быть вполне успешной. Однако адресант может намеренно использовать непонятный адресату субкод в целях манипуляции, и если адресат эту манипуляцию «считывает», то неизбежно возникает конфликт ▶.

▶ Ситуативный контекст: ремонт домашнего компьютера. Коммуниканты: А (клиент — женщина 50 лет), Б (мастер — мужчина 25–30 лет).

А: Мне нужно заменить Windows 7 на Windows 10. В вашей фирме мне сказали, что это стоит 1000 рублей.

Б: Ну да… Но **чтобы у вас хватило мощности процессора для нового программного оснащения, необходимо проверить износ жёсткого диска специальными утилитами, заменить термопасту, также у вас могут быть проблемы с драйверами…**

А: Ничего не поняла! Можете объяснить нормально, что для чего нужно?

Б: Ну если вы в этом не разбираетесь, что вам объяснять?

А: Ну тогда скажите, во сколько мне это обойдется?

Б: Пять тысяч.

А (с плохо скрываемым возмущением): А, ну понятно! Не нужно ничего! Ставьте Windows 10 и свободны!

Б (раздраженно): Как хотите! Будет тормозить и виснуть компьютер — не жалуйтесь!

А: Вам точно не пожалуюсь! А на вас — обязательно!

Б: А что на меня жаловаться? Я предложил — вы отказались! Я делаю переустановку и ухожу.

А (язвительно): Да уж, будьте любезны!

3. ***Триггер конфликта*** может быть «заложен» в самой форме высказывания, которая позволяет по-разному понять его смысл в условиях данного коммуникативного акта. Если адресат понимает смысл высказывания иначе, чем его «закодировал» адресант, такое смысловое расхождение может привести к конфликту ►.

► Ситуативный контекст: разговор матери с взрослой дочерью. А — мать, Б — дочь:

А: …Ну вы с Денисом (мужем) всё время ссоритесь…

Б: С чего ты взяла? Вот после твоего отъезда мы ни разу не поссорились…

А (возмущенно): Ага! Ты хочешь сказать, что это я виновата?!

Б: Мам, не передергивай! После не значит вследствие. Я о времени говорю, а не о причине…

А: Ну так надо нормально говорить, а то обидела мать ни за что, ни про что!

Релевантность кода означает, что языковые и речевые средства, используемые коммуникантами в данной ситуации, в глазах обоих участников общения должны представляться уместными.

Релевантность кода регулируется оппозициями ***принято / не принято (традиция)*** *и* ***уместно/ неуместно (ситуация)***.

Нарушение этих конвенций одним из собеседников может стать триггером конфликта.

Социальные конвенции — это правила коммуникации собеседников с учетом их статуса *(социального, профессионального, гендерного, возрастного и др.)* по отношению к данной коммуникативной ситуации. Любое высказывание не может оцениваться вне ситуативного контекста. Причиной конфликта нередко становятся разные представления коммуникантов о ситуативной уместности речевых средств. Так, отношение к жаргону, ты-общению, именованию людей без отчества в молодежной среде иное, чем у представителей старшего поколения. Например, фраза: *Не пудри мне мозги* вполне допустима в дружеском общении молодых людей, поскольку будет адекватно понята адресатом и не вызовет у него никаких



обид. Но эта фраза окажется совершенно неуместной и грубой, например, в ситуации делового общения.

Культурные конвенции — это правила общения (традиции) в данной лингвокультуре в широком смысле. Культурные конвенции существуют не только в национальной, но и в лингвокультуре самых разных сообществ внутри национальной культуры (городские жители, студенты, футбольные болельщики и т. д.). В русских деревнях существовала традиция здороваться со всеми встречными; в некоторых областях России в деревнях не принято спрашивать: *Куда идешь?*, а надо говорить: *Далеко ль пошла?* Известно, что свой речевой этикет есть в тюремном сообществе. Поэт И. Губерман в биографической книге «Прогулки вокруг барака» рассказывал, что, когда он попал в тюрьму, один из сочувствующих ему заключенных сказал: *«Если ты, земляк, не бросишь говорить “спасибо” и “пожалуйста”, то ты просто до лагеря не доедешь, понял?» В этой среде принято говорить «благодарю» или «от души», «душевно». Отвечать на это тоже надо правильно. Слова «пожалуйста» и «на здоровье» запрещены. Вместо «пожалуйста» нужно говорить «добро».*

Нарушение культурной релевантности кода в любом сообществе — **прямой путь к конфликту**

Стилистические конвенции — это правила использования языковых и речевых единиц с учетом их дополнительных смыслов, которыми языковая или речевая единица наделяется коммуникантами в условиях в данной коммуникативной ситуации. Проблема стилистической релевантности кода острее всего проявляется в межкультурной коммуникации. Знание иностранного языка не гарантирует релевантность кода в различных ситуациях взаимодействия с носителем другой лингвокультуры, т. к. «словарное» значение языковой или речевой единицы не всегда передает ее коммуникативные смыслы. Несовершенство владения языком одним или обоими участниками коммуникации вполне может стать причиной конфликта. Например, иностранный студент назвал студентку журфака *журналюшкой*, полагая, что это уменьшительно-ласкательное обозначение, и не мог понять, почему она обиделась. С. Г. Тер-Минасова в одной из своих книг обращает внимание на наличие таких дополнительных смыслов при употреблении словосочетания of course [конечно] в английской коммуникативной культуре: «…Изучающие английский язык обычно совершают социокультурную ошибку, регулярно пользуясь

словосочетанием of course [конечно]. По-русски это звучит вполне приемлемо и энергично как ответ на вопрос, просьбу и т. д. Для англоязычного общества of course — слишком категорично и имеет обидные оттенки: *это так очевидно, неужели вы этого не понимаете, неужели вы такой глупый, необразованный*. Нужно быть очень осторожным с of course: социокультурные ошибки, напоминаем, воспринимаются гораздо более болезненно, чем собственно языковые» [20, с. 138].

Внутри одной лингвокультуры нарушение стилистической релевантности кода может быть обусловлено различием ассоциативно-вербальной сети говорящего и слушающего. Например, говорящий употребляет слово *брателло*, считая, что оно похоже на итальянское, а у слушающего это слово ассоциируется с криминальным жаргоном: *братками* в 90-е гг. XX в. называли представителей криминала.

Причиной конфликта может быть также игнорирование одним из собеседников прагматического компонента в семантике слова. Для номинации одних и тех же действий или явлений используется лексика с разной коннотацией (стилистической окраской). В результате

«свой» получает положительную оценку, «чужой» — отрицательную. Ср.: *разведчик — шпион*, *борцы за независимость — сепаратисты* и т. п.

Правильный выбор кода обеспечивается не только языковой, но и коммуникативной компетенцией участников общения.

Таким образом, триггером конфликта может стать любой из компонентов коммуникативного акта.

Литература

1. Клюев Е. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для ун-тов и ин-тов. Москва : РИПОЛ КЛАССИК, 2002. 320 с.
2. Михайлова О. А., Михайлова Ю. Н., Шалина И. В. Речевой конфликт и коммуникативные сценарии его гармонизации : учебно-методическое пособие. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2022. 136 с.
3. Норман Б. Ю. Лингвистическая прагматика (на материале русского и других славянских языков) : курс лекций. Минск, 2009. 183 с.
4. Сейранян М. Ю. Конфликтный дискурс: социолингвистический и прагмалингвистический аспекты. Москва : Прометей, 2012. 96 с.
5. Тер-Минасова С. Г. Война и мир языков и культур: вопросы теории и практики межъязыковой и межкультурной коммуникации : учебное пособие. Москва : АСТ, 2007. 287 с.
6. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация : учебное пособие для студентов, аспирантов и соискателей по спец. «Лингвистика и межкультурная коммуникация». Москва, 2000. 262 с.

Практическое задание

Тест 3

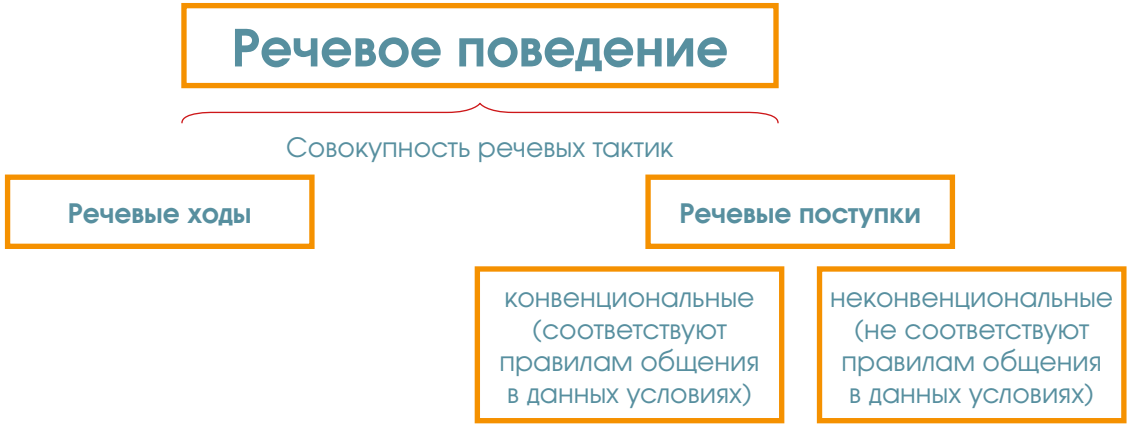
Пройти тест



Глава 4
КОНФЛИКТОГЕННОЕ РЕЧЕВОЕ ПОВЕДЕНИЕ

4.1. Речевое поведение

Вступая в коммуникативные отношения, каждый из участников общения обладает собственным видением процесса коммуникации: своей роли в нем, представлением о предмете речи, ценностными ориентирами и т. д. Это представление о процессе коммуникации можно определить как коммуникативное пространство каждого участника общения. Коммуникативное пространство каждого из собеседников определяет речевое поведение коммуникантов в рамках данного коммуникативного акта.



Конвенциональность / неконвенциональность речевого поведения определяется тем, что в каждом обществе, в каждом социуме существует представление о том, каким должно быть оптимальное речевое взаимодействие в конкретной речевой ситуации. Процесс общения предполагает создание сферы совместных действий, где каждый последующий коммуникативный шаг опирается на предыдущий.

***Конвенциональный**, ая, ое, лен, льна [нем. konventional < фр. conventionel < лат. conventiōnālis соответствующий договору, условию]. филос. Условный, соответствующий установившимся традициям*

Если речевое поведение обоих коммуникантов соответствует социальным и коммуникативным конвенциям, т. е. адресант и адресат стремятся к эффективному взаимодействию, то такое речевое поведение является **конструктивным**.

Если же каждый из участников коммуникации стремится достичь коммуникативной цели, не учитывая интересы речевого партнера, то такое речевое поведение является **деструктивным** и, как правило, **приводит к конфликту**.

Нарушение конвенций одним из коммуникантов может быть обусловлено недостаточной коммуникативной компетентностью, например, в межкультурной коммуникации. Если говорящий нарушил коммуникативные конвенции непреднамеренно, он стремится скорректировать ошибочное высказывание: *Вы меня неправильно поняли. Я не это хотел сказать (имел в виду)* и т. п. В этом случае можно говорить **о коммуникативной неудаче**, хотя непреднамеренная ошибка также может стать источником конфликта.

Деструктивное речевое поведение — это всегда **осознанные речевые действия**, которые предпринимаются для достижения коммуникативной цели

4.2. Речевая агрессия как деструктивное речевое поведение

На оси взаимодействия *адресант — адресат* коммуникативные ситуации можно разделить на два типа:

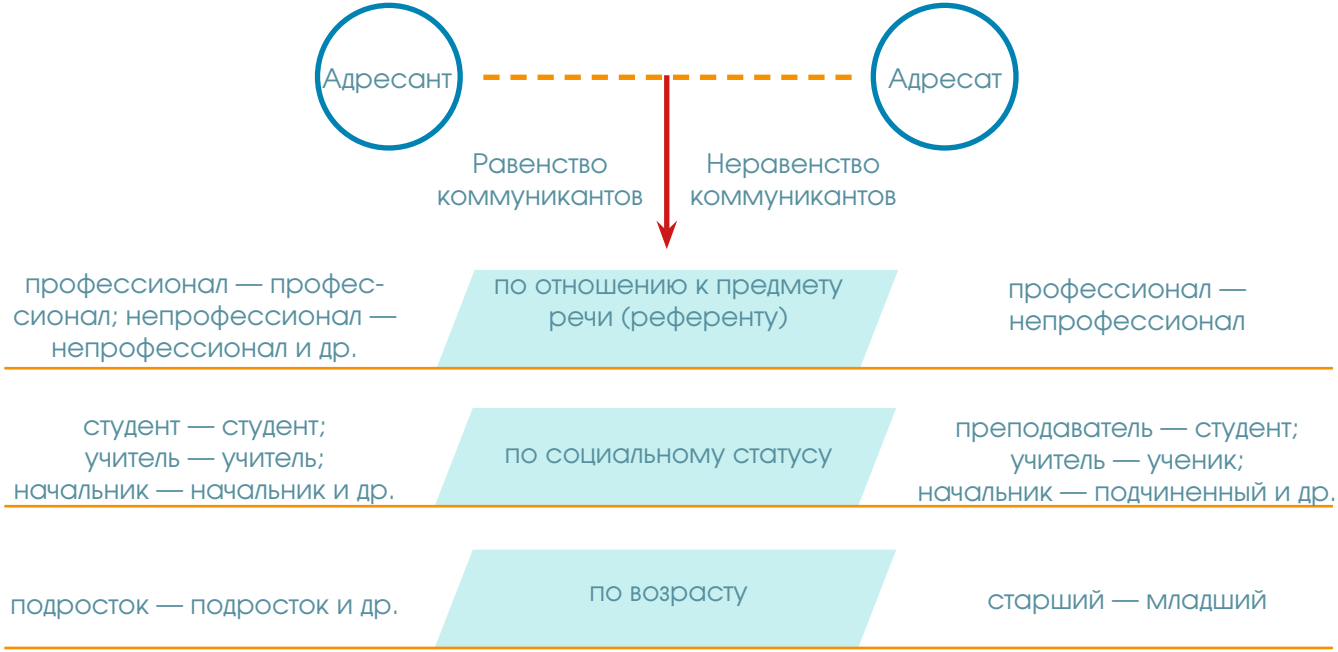
1. Ситуации общения, в которых в соответствии с дискурсивными и социальными конвенциями **коммуниканты занимают равные позиции и, соответственно, имеют равное право на речь**. Равенство коммуникантов может определяться разными параметрами в зависимости от типа общения.

Коммуникативные ситуации, в которых предполагается равенство коммуникантов, могут быть в любой сфере коммуникации: научная дискуссия, деловые переговоры, бытовое общение (пассажиры в поезде) и т. д. ▶ Конвенциональное общение в таких ситуациях И. А. Стернин назвал ***горизонтальным коммуникативным равновесием*** [18, с. 70–71].

2. Ситуации общения, в которых в соответствии с дискурсивными и социальными конвенциями **коммуниканты**

▶ Обратим внимание на то, что равенство коммуникантов не всегда предполагает равное речевое участие. Например, неформальный разговорный диалог предполагает равное участие коммуникантов в создании коммуникативного пространства, однако один из коммуникантов может добровольно передавать инициативу партнеру, оставляя за собой функцию поддержания контакта в виде эмоциональных реакций, речевых поддержек, уточнений и т. п.

занимают неравные позиции и, соответственно, имеют неравное право на речь. Соблюдение норм общения в таких ситуациях подразумевает поддержание вертикальных отношений.



Приоритетное право на речь (управление коммуникативным процессом) при неравных позициях отдается тому, у кого в соответствии с характером коммуникативного акта выше статус. Коммуникативное неравноправие как различная степень речевого участия в таких ситуациях является условием гармоничной коммуникации и определяется как ***вертикальное коммуникативное равновесие***. Такое коммуникативное неравноправие признается всеми участниками коммуникации и соответствует коммуникативным конвенциям.

Деструктивное речевое поведение в обоих типах ситуаций проявляется как нарушение предусмотренного конвенциями равновесия. В ситуациях первого типа один из коммуникантов пытается создать вертикальные отношения: захватить право на речь, исключив собеседника из коммуникации или стремится строить коммуникацию по своему собственному сценарию, не считаясь с интересами речевого партнера. Целевая установка такой коммуникации — создание иерархических отношений (коммуникативной вертикали) между коммуникантами.

В ситуациях второго типа вертикальное коммуникативное равновесие может нарушиться, если:

1) коммуникант, занимающий нижнюю ступень в иерархии, претендует либо на равенство, либо на ведущую роль. Например, пациент объясняет врачу, как его лечить, подчиненный пытается руководить начальником и т. п.; 2) ведущий коммуникант стремится дополнительно снизить статус собеседника, нарушая установленные для данной коммуникации конвенции. Например, учитель резко негативно оценивает умственные способности ученика, хотя права на такую оценку у него нет, т. к. это не предусмотрено коммуникативными (дискурсивными) конвенциями.

Нарушение коммуникативного равновесия, создание коммуникативного дисбаланса — это деструктивное речевое поведении, — или **речевая агрессия**

С позиций диалогического взаимодействия, речевая агрессия — это установка на антидиалог, поскольку, выбирая данный тип речевого поведения, говорящий ориентируется на субъектно-объектный тип отношений. Это означает, что один из собеседников исходит из того, что другой должен безоговорочно принять предлагаемое

им положение вещей. Адресат речи — это некая пустота, которую нужно заполнить. Главное — высказать свою точку зрения, а собеседник должен пассивно внимать. Общий смысл субъектно-объектного отношения к адресату можно выразить известной формулой: «Есть мнение мое и неправильное». М. М. Бахтин определил такой тип высказываний как «слово-насилие» ►.

В том случае, если речевой партнер не сопротивляется и сдает коммуникативную площадку без боя, диалог превращается в монолог. Однако такое развитие коммуникации — редкость. При сопротивлении партнера коммуникация развивается по конфликтному сценарию, причем фаза конфликтного общения может быть короткой (ср.: «Я в таком тоне разговаривать не буду»), а может быть весьма продолжительной. При возникновении конфликта адресант стремится разрешить этот конфликт, морально подавив адресата ►►. Речевая агрессия всегда или почти всегда ведет к конфликту.

► Слово-насилие предполагает отсутствующий и безмолвствующий предмет, не слышащий и не отвечающий, оно не обращается к нему и не требует его согласия, оно заочно… Слово хочет оказывать влияние извне, определять извне… [1, с. 66].

►► Если адресанту эта победа удается, конфликт разрешается для адресанта, но никоим образом — для адресата. Более того, будучи разрешенным с одного конца — адресанта, — конфликт даже усиливается с другого конца, конца адресата. В результате борьба на следующем этапе нередко просто меняет знаки и вспыхивает снова, порой усиливаясь [5, с. 62].

4.2.1. Оценочные тактики речевой агрессии

Речевая агрессия, как тип деструктивного речевого поведения, представлена во всех социально значимых сферах коммуникации (бытовой, деловой, профессиональной и др.) и может быть реализована при помощи различных речевых тактик и языковых (речевых) средств. Это не всегда открытое оскорбление или унижение адресата, но это всегда стремление изменить протекание процесса общения за счет ущемления его «коммуникативных прав».

На внешнем языковом уровне **антидиалогические установки** проявляются как намеренное нарушение адресантом:

- а) конвенциональных условий диалога;
- б) этических норм коммуникации;
- в) стилистических норм;
- г) системных языковых норм и т. п.

В бытовом общении мы чаще имеем дело с открытыми формами агрессии (использование грубой лексики, жестких императивных высказываний и т. д.), где экспрессивность языковых средств — инструмент воздействия на слушающего.

Подчеркивание в речи возрастного, социального, национального и др. неравенства оппонента

Одна из самых распространенных тактик речевой агрессии

Ты кто такой, чтобы так с учителем разговаривать?

Ты — никто, ничто и звать никак!

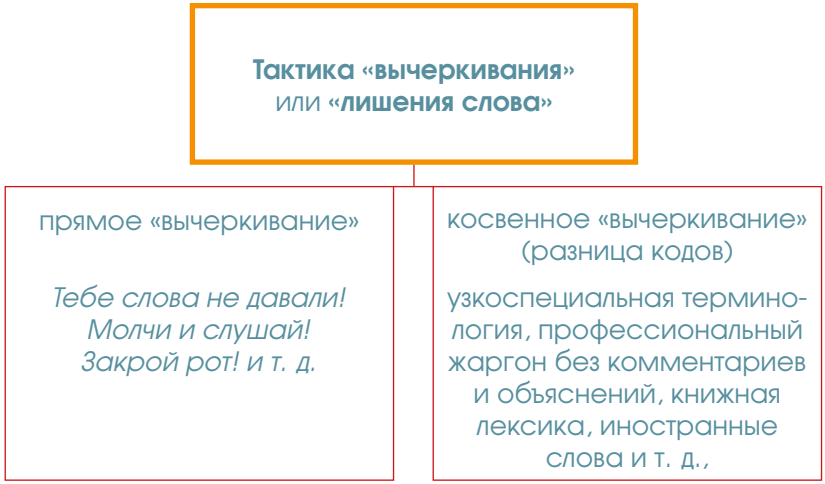
Я — начальник, ты — дурак

молокосос, сопляк, чурка, хохол и т. д.

Для реализации данной тактики используются разные языковые средства, например, инвективные номинации адресата, выраженные при помощи грубо-просторечной лексики: 1) негативная оценка адресата по этическим, нравственным, интеллектуальным и др. параметрам:

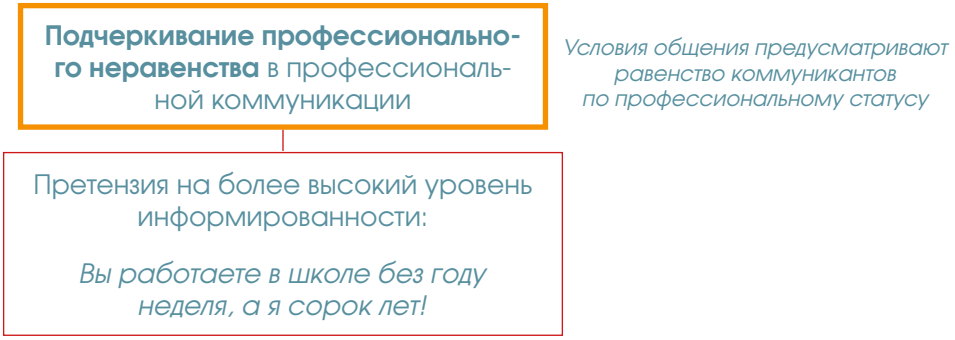
дурак, идиот, паразит, сволочь и т. д.; 2) лексика, подчеркивающая возрастное, социальное, национальное, половое и др. неравенство: *молокосос, сопляк, хохол, баба, тёлка* (девушка, женщина) и т. д.; 3) подчеркивание физических недостатков адресата: *урод, хромой, косой* и т. д.

Инвектива (унижение, оскорбление) как выражение негативного отношения к речевому партнеру является в данном случае промежуточной целью по отношению к основной коммуникативной цели — заставить речевого партнера или прекратить общение, или ограничить свое участие. Конечная коммуникативная цель инвективы, оскорбления в ситуации межличностного общения «не обругать ради того, чтобы обругать», а оставить за собой последнее слово, пусть даже не очень приличное. Обычно «по логике инвективного диалога оскорбляемая сторона принимает вызов и либо защищается, либо идет в инвективную контратаку» [7, с. 5], т. е. использование данной тактики неизбежно приводит к конфликту.



Очевидно, что крайние формы речевой агрессии не могут быть использованы в *публичном* или *институциональном* общении. В этих сферах коммуникации мы чаще сталкиваемся с речевой агрессией, которая не имеет явных эмоциональных или языковых показателей.

Институциональное общение — *общение, в котором партнеры выступают как представители тех или иных социальных групп или институтов (врач — пациент; учитель — ученик).*

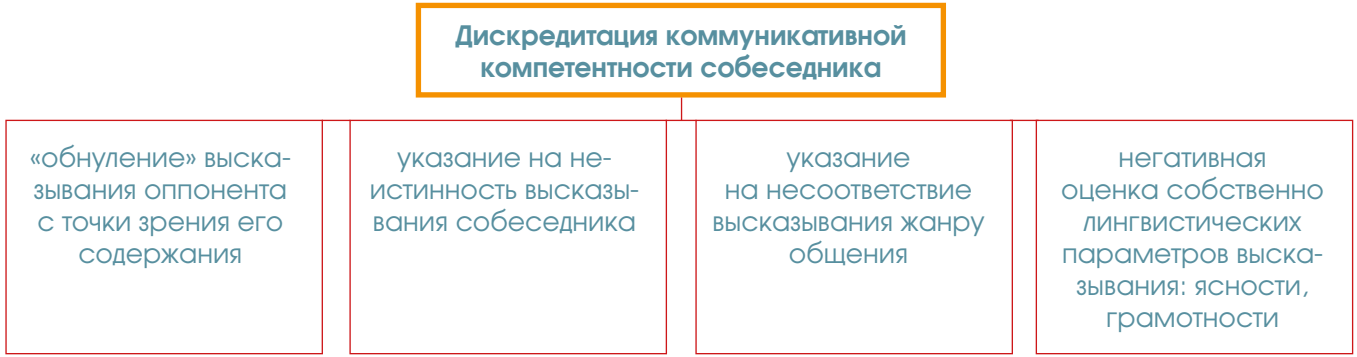


Целеустановка такого речевого поведения рассчитана на то, чтобы установить иерархические отношения с речевым партнером, продемонстрировать профессиональную, а следовательно, и коммуникативную несостоятельность оппонента (или оппонентов): *Ты менее компетентен, поэтому молчи и слушай!*

В структуре любого диалога почти всегда присутствуют реплики, функция которых — воздействие на ход общения. Это могут быть реплики, оценивающие собственное высказывание или высказывание собеседника. Оценочные характеристики чужого высказывания — это фактически оценка ***коммуникативной компетентности*** *речевого партнера*.

Положительная оценка высказываний собеседника служит стимулом для его активного участия в коммуникации (*Говорите, я вас слушаю*). Негативная оценка высказываний речевого партнера всегда направлена на захват коммуникативной инициативы.

Коммуникативная компетентность — *умение пользоваться языковым материалом, соотносить языковые средства с задачами и условиями общения, а также способность организовать речевое общение с учетом социальных норм поведения и коммуникативной целесообразности высказывания.*



Тактика дискредитации коммуникативной компетентности оппонента может быть реализована как содержательная или лингвистическая девальвация его высказываний:

1) ***«обнуление» высказывания оппонента с точки зрения его содержания*** ►**.** Таким образом говорящий «зачеркивает» содержательную сторону предшествующего высказывания, чтобы завоевать приоритетное «право на речь»;

► Это к делу не относится. Чушь! Глупость! Ерунда!

2) ***указание на неистинность высказывания собеседника:*** негативная оценка его высказывания как указание на умышленную ложь ►►. Экспрессивность оценки может усиливаться за счет употребления просторечных фразеологизмов ►►►. Негативная истинностная оценка реплики собеседника не только сводит к нулю содержание предшествующей реплики, но и дискредитирует личность оппонента ►►►►;

►► Неправда! Врете! Не лукавьте! Это обман! Это ложь! и т. п.

►►► Не надо лапшу на уши вешать, мозги пудрить.

►►►► Вы лжец, нечестный человек!

3) ***указание на несоответствие высказывания жанру общения*** ■ или ***адресации*** ■■;

■ Мы с вами не на митинге

■■ С женой своей так разговаривай!

4) ***негативная оценка собственно лингвистических параметров высказывания: ясности, грамотности*** и т. д. Это может быть указание на то, что партнер непра-

вильно поставил ударение или неправильно употребил слово ►. Такого рода «лингвистические» претензии адресанта призваны, во-первых, дискредитировать содержательную сторону высказывания оппонента: если то, что сказано, неправильно по форме, то неубедительно и по содержанию; во-вторых, дискредитировать самого собеседника по интеллектуальному статусу.

► Ты сам-то понял, что сказал? Такого слова нет в русском языке! Кто на ком стоял?

4.2.2. Тактика нарушения правил диалогического взаимодействия

Речевая агрессия — это не только «игра на понижение» по отношению к адресату, но и **нарушение правил диалогического взаимодействия**, которое приводит к сбою в коммуникативной «программе» адресата и обеспечивает коммуникативное преимущество адресанта.



1. Сбой в диалогическом взаимодействии происходит при ***нарушении мены коммуникативных ролей (перебивание или перехват речевого хода)***. Более или менее последовательная мена коммуникативных ролей говорящего и слушающего является одним из основных условий нормального протекания диалогической коммуникации. Однако вряд ли последовательную мену коммуникативных ролей можно рассматривать как непреложное правило реального диалога. Мена коммуникативных ролей с перебиванием имеет место в любой из сфер общения и не всегда воспринимается участниками общения

негативно. Например, разговоры в дружеском кругу характеризуются высоким уровнем взаимопонимания и коммуникативного взаимодействия. Благодаря общему положительному настрою, ситуации, когда один собеседник перебивает другого, нарушают процесс общения.

В институциональном или публичном общении перебивание и перехват речевого хода расценивается как нарушение коммуникативной этики, проявление неуважения к речевому партнеру. Нарушения последовательной мены коммуникативных ролей, как правило, связаны со стремлением говорящего поколебать имидж соперника и тем самым укрепить собственную позицию, навязать собственное мнение. Перехват речевого хода обусловлен намерением сбить программу коммуникации и тем самым получить коммуникативное преимущество.

Еще один способ организовать сбой в коммуникации — это ***некорректное использование вопросительных конструкций***. Вопрос, как известно, — это речевой акт, целью которого является получение информации. При корректном взаимодействии именно вопрос в диалоге обеспечивает развитие коммуникации, т. к. требует обязательной ответной реплики речевого партнера. При

установке одного из собеседников на захват коммуникативной инициативы вопросительные конструкции могут служить средством реализации тактик агрессивного речевого поведения.

2. Одной из широко распространенных в публичной коммуникации тактик такого рода является ***«школьный» вопрос***. Это неожиданные вопросы, которые вынуждают оппонента демонстрировать эрудицию, но к которым он совершенно не готов ►. Коварство «школьных» вопросов заключается в том, что при явной простоте и очевидности ответа они «вбрасываются» в диалог вне видимой связи с текущими репликами и потому ставят адресата в тупик. В немалой степени этому способствует насмешливый тон говорящего ►. «Школьные» вопросы и по форме, и по содержанию, с одной стороны, сбивают адресата, вынуждая его быстро переключаться на другую тему, с другой — ставят его в подчиненное положение по отношению к оппоненту, что явно противоречит условиям коммуникации.

► Сколько штатов в США? А вы знаете, кто такой Державин? и т. п.

► Насмешливый вопрос, напоминающий вопрос учителя, знающего ответ, и служащий лишь проверкой интеллектуальных способностей сомневающегося собеседника — очень сильный инструмент воздействия на последнего [22, с. 44].

3. Не менее активно используются для создания коммуникативного дисбаланса и ***риторические вопросы***. Диалогическая речь, как правило, не требует специаль-

ных средств активизации внимания речевых партнеров. Внешне нормальное протекание коммуникативного процесса обеспечивается чередованием коммуникативных ролей адресата и адресанта. Из этого следует, что риторический вопрос как вопрос, который не требует ответа, или как вопрос, ответ на который всем известен, диалогической коммуникации не свойствен. По этой причине именно риторический вопрос лежит в основе ряда агрессивных речевых тактик ▶. При помощи риторического вопроса может создаваться своего рода коммуникативная ловушка для адресата. Если реплика адресанта завершается риторическим вопросом, обращенным к речевому партнеру, оппонент, как правило, не успевает адекватно среагировать на противоречие между формой и содержанием последнего высказывания и пытается ответить на риторический вопрос, что неизбежно влечет за собой сбой в коммуникации.

В коммуникативной практике существует целый ряд речевых формул — риторических вопросов, которые используются прежде всего как *средство выражения негативной (агрессивной) реакции* говорящего на предыдущую реплику собеседника: риторические вопро-

Риторический вопрос —

вопрос по форме и утверждение по содержанию — в монологической речи используется как средство активизации внимания слушателей.

▶ …Риторические вопросы активно используются в диалоге с целью выражения отрицательных оценок и суждений как средство речевой агрессии, направленной против собеседника [23, с. 19]

Риторический вопрос как средство выражения негативной (агрессивной) реакции говорящего на предыдущую реплику собеседника

сы типа: *Откуда я знаю?* (нежелание отвечать — прекращение коммуникации или смена темы); *Где я тебе возьму?* (отказ); *Сколько можно повторять?* (побуждение к действию) и т. п. Эти высказывания-стереотипы не предполагают интерпретации риторического вопроса как вопроса по смыслу, их употребление не рассчитано на коммуникативную перспективу, т. к. предполагается либо прекращение коммуникации, либо «вычеркивание» коммуникативного партнера (превращение диалога в монолог).

Риторический вопрос может использоваться в роли реагирующей реплики с общим значением *«этого не следует делать»*. Смысловым эквивалентом такого риторического вопроса является высказывание с императивной модальностью запрещения. Целеустановка такого рода высказываний — прервать какое-либо действие адресата: *Куда ты кладешь? (= Не клади туда!), Что ты делаешь? (= Не делай этого!), Что вы такое говорите? (= Не говорите этого!)*. Высказывания с экспрессивно выраженной императивной модальностью (повеление, приказ) вызывают внутреннее сопротивление адресата, поскольку могут быть восприняты как стремление

Риторический вопрос в роли реагирующей реплики с общим значением «этого не следует делать»

адресанта к психологическому и речевому доминированию. В высказываниях рассматриваемого типа императивная модальность сочетается с резко негативной оценкой действий адресата речи (эмоциональность такого рода высказываний выражена и интонационно), т. е. в данном случае риторический вопрос выступает как средство формирования агрессивного импульса, который влияет на весь дальнейший процесс коммуникации.

Таким образом, как видим, употребление риторических вопросов в диалоге не способствует успешной коммуникации. Являясь эффектным и эффективным контактоустанавливающим приемом в монологической публичной речи, в диалогическом дискурсе риторический вопрос чаще всего используется как проявление речевой агрессии.

Риторический вопрос в диалоге — чаще всего проявление речевой агрессии

4. Коммуникативный сбой возникает также при использовании адресантом ***тактики двойных вопросов:*** ***О чем*** *я тебя просила?* ***Почему*** *ты опоздал?* Если адресант задает два или более разнонаправленных вопросов (не уточняющих друг друга, а требующих двух самостоятельных ответов), то адресат оказывается в коммуникативном тупике: у него нет времени осмыслить эти

вопросы и подготовить адекватный ответ на каждый из них (вспомним замечание Л. П. Якубинского о протекании речевой деятельности в устном диалоге, см. с. 32). Замешательство адресата, потеря контроля над коммуникативным процессом создают коммуникативный дисбаланс в пользу адресанта.

5. Намерение понизить коммуникативный статус речевого партнера может проявляться не только как стремление минимизировать его вербальное участие в диалоге. Другим, внешне полярным, на первый взгляд, способом проявления речевой агрессии является ***демонстративный отказ от коммуникации*** — высказывания, в которых говорящий декларирует свое нежелание продолжать общение или вступать в общение.

Демонстративный отказ от речевого взаимодействия может произойти на начальном этапе коммуникации. На начальной стадии коммуникации (она же оказывается в таком случае и конечной) причиной такого речевого поведения может быть прошлый коммуникативный опыт или поступки собеседника, которые речевой партнер считает неприемлемыми по тем или иным причинам. В этом случае отказ от коммуникации выполняет функцию

негативной оценки собеседника: ***С тобой*** *я не хочу разговаривать.* ***С вами*** *мне не о чем разговаривать.*

Прерывание уже происходящего процесса коммуникации в одностороннем порядке обычно сопровождается комментарием, который прямо или косвенно содержит либо негативную оценку адресата, либо негативную оценку его высказывания ►. Отказ от коммуникации имеет цель прекратить общение и может быть выражен через соответствующие характеристики речевого партнера ►►. Своеобразным способом выражения отказа от коммуникации могут быть, например, риторический вопрос в вопросно-ответном диалоге, «закрывающий» возможность дальнейшего общения (*«Откуда я знаю?»*).

Все нарушения правил диалогического взаимодействия (перебивания, «школьные» и риторические вопросы, демонстративный отказ от коммуникации) представляют собой тактики речевой агрессии, т. к. направлены на то, чтобы перехватить коммуникативную инициативу и / или понизить статус речевого партнера.

► Я не отвечаю на глупые вопросы; Я не хочу комментировать столь безответственные высказывания

►► С таким дураком, как ты, я не хочу разговаривать; Я с женщинами не спорю, Я с подчиненными свои решения не обсуждаю и т. д.

4.2.3. Тактика речевой провокации

Речевую провокацию можно рассматривать как особую тактику речевой агрессии, поскольку деструктивность провокационных (манипулятивных) речевых действий не всегда очевидна для адресата.

Словарные дефиниции свидетельствуют о двух существенных признаках провокации: во-первых, о преднамеренности, осознанности данного поведения, во-вторых, о ***негативном*** характере последствий для вовлеченного в провокацию адресата. Однако речевая провокация — неотъемлемая часть коммуникативного процесса. В ее основе лежат психологические задачи. В зависимости от намерений провокатора последствия могут быть для собеседника негативными, а могут и не быть таковыми.

Деструктивность речевой провокации определяет не результат для собеседника, а то, что это способ ***подчиняющего воздействия*** на собеседника для получения определенной речевой реакции, выгодной провокатору. Собеседник **не заинтересован** в подчинении провока-

Провокация —

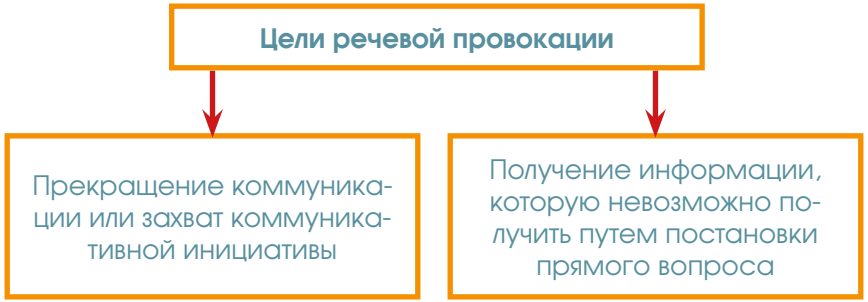
преднамеренное поведение, подстрекательство кого-нибудь к таким действиям, которые могут повлечь за собой тяжелые для него последствия [12, с. 607].

Провоцировать —

значит умышленно вызывать что-либо или на что-либо, подстрекать к чему-либо [17].

ционным действиям, следовательно, действия субъекта провокации носят манипулятивный характер.

Речевая провокация приводит к конфликту, если речевые действия побуждают партнера к таким речевым реакциям, которые могут повлечь за собой нежелательные для него последствия. **Негативная речевая провокация** почти всегда связана с эмоциональной дестабилизацией — стремлением вывести собеседника из равновесия.



1. *Для прекращения коммуникации или для захвата коммуникативной инициативы* провокатор может намеренно нарушать правила общения путем унижения или оскорбления собеседника, чтобы вывести его на конфликт, который может иметь два варианта исхода,

выгодных для провокатора: оскорбившись, адресат прекращает взаимодействие или, получив «инвективный удар», на фоне негативных эмоций идет в контратаку, но, будучи психологически неподготовленным в такому взаимодействию, теряет контроль над собой и, соответственно, над диалогическим процессом и отдает инициативу адресанту. Иллюстрацией такой провокации может быть «инструкция» от М. Жванецкого в монологе «Стиль спора» ►.

2. Провокация может использоваться *для получения той информации, которую невозможно получить путем постановки прямого вопроса*. Суть такой провокации в том, что реплика провоцирующего речевого партнера представляет собой высказывание, на которое собеседник не сможет не среагировать. Одно из основных языковых средств такой провокации — это *вопрос по смыслу, выраженный в форме утвердительного предложения*. Это может быть некое полемичное суждение или некое абсурдное или очевидно не соответствующее истине утверждение, с которым собеседник заведомо не может согласиться. Повышенный эмоциональный фон в данном случае не способствует тщательному отбору

►
Поведение в споре должно быть простым… В самый острый момент <…> легко перейти на «ты», сказать: «А вот это не твоего собачьего ума дело», и ваш партнер смягчится, как ошпаренный.

информации, и провоцируемый помимо собственной воли может сказать гораздо больше, чем хотел. Такие провокационные высказывания предваряются, как правило, конструкциями с категоричной модальностью: *совершенно очевидно, что…; всем известно, безусловно*, ссылкой на общественное мнение: *говорят, что…* и др. Подача полемичного по сути суждения как некой аксиомы способствует усилению его провоцирующей функции. Приемом, усиливающим провокационность высказывания, является *ссылка на источник, по тем или иным причинам значимый для адресата* ►. Поддавшись на провокацию, собеседник готов сообщить информацию, которую ранее сообщать не собирался.

Речевая провокация используется для того, чтобы спровоцировать конфликт между адресатом и третьим лицом (референтом данного коммуникативного акта), но при этом сам провокатор в конфликте не участвует. Смысл такой провокации: сообщить адресату негативную информацию о референте и навязать адресату негативное отношение к нему. Чтобы адресат заинтересовался предлагаемой информацией, адресант может использовать такой прием, как **провокационный намек**.

►
Например, в интервью с известным бизнесменом журналист использует такое провокационное утверждение:
— А господин Петров говорит, что вы нажили свои миллионы преступным путем.
Реакция:
— Петров? Да я вам сейчас расскажу, откуда у него деньги!

Провокационный намек указывает на существование некой информации, известной адресанту и неизвестной адресату, проще говоря, намек на то, что адресант знает нечто интересное и важное для собеседника (интродуктивная референция). Указание на существование такой информации опосредовано эмоциональной оценкой адресанта, что активизирует провокационную сущность таких высказываний-намеков ▶.

Речевыми сигналами такого рода провокации могут быть, например, интригующие вопросы: *А ты что, ничего не знаешь про НН? Тебе НН ничего не говорил?* Говорящий исходит из того, что референт высказывания является для адресата потенциальным коммуникативным партнером (близким человеком, другом и т. п.). По отношению к адресату такое навязывание негативного отношения к референту является способом нежелательного воздействия. При навязывании отрицательной оценки целевой установкой адресанта является инициирование реального или потенциального коммуникативного конфликта между объектом речевой агрессии (референтом высказывания) и адресатом. Негативная информация или оценка, по замыслу провока-

▶
— Ваш муж уже дома?
— Нет.
— Сочувствую вам.

тора, в перспективе должна разрушить отношения между адресатом и референтом как объектом негативной оценки. Дискредитировать человека, о котором идет речь, в глазах адресата, задеть чувства самого адресата и таким образом спровоцировать конфликт между ними — вот коммуникативная задача такой провокации. В таких провокационных высказываниях негативная оценка всегда *категорична и аксиоматична*: она преподносится говорящим как непреложная истина или общее мнение, а потому оказывает необходимое негативное речевое воздействие на адресата. В этом случае говорящий «организует» конфликт в перспективе примерно так же, как персонажи мультфильма «Маугли» подстрекали питона Каа расправиться с бандерлогами ▶.

Речевая провокация как вынуждение речевого партнера к речевому действию, выгодному для говорящего и невыгодному для собеседника, — это проявление речевой агрессии.

▶
— А еще они называли тебя желтым земляным червяком и говорили, что ты ешь лягушек.
— Так они называли меня желтой рыбой?
— Да! Да! Рыбой! и ещё червяком! Земляным червяком!..

Это деструктивное речевое поведение, которое может быть реализовано в любой разновидности дискурса и в любом типе коммуникации. При этом конкретные формы реализации данного типа речевого поведения определяются характером и условиями дискурса.

Речевая агрессия —

это целенаправленное, мотивированное, конфликтогенное речевое поведение, в основе которого лежат: а) прагматическая установка адресанта на коммуникативное доминирование; б) негативное эмоциональное воздействие на адресата.

Литература

1. Воронцова Т. А. Речевая агрессия: вторжение в коммуникативное пространство. Ижевск : Удмуртский университет, 2006. 252 с.

2. Жельвис В. И. Поле брани. Сквернословие как социальная проблема в языках и культурах мира. Москва : Ладомир, 1997. 330 с.

3. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Москва : URSS : ЛКИ, 2012. 299 с.

4. Иссерс О. С. Стратегия речевой провокации в публичном диалоге // Русский язык в научном освещении. 2009. № 2 (18). С. 92–104.

5. Петрова Н. Е., Рацибурская Л. В. Язык современных СМИ: средства речевой агрессии : учебное пособие. Москва : Флинта, 2016. 60 с.

6. Речевая агрессия в современной культуре. Челябинск : Челяб. гос. ун-т, 2005. 242 с.

7. Речевая агрессия как свойство информационного пространства (коллективная монография). Челябинск : Изд-во Челябинского университета, 2011. 211с.

8. Шкатова Л. А. Речеповеденческие стратегии и тактики в конфликтной ситуации // Философские и лингвокультурологические проблемы толерантности : коллективная монография / отв. ред. Н. А. Купина и М. Б. Хомяков. Москва : ОЛМА*ПРЕСС, 2005. С. 389–402.

9. Щербинина Ю. В. Русский язык: речевая агрессия и пути ее преодоления : учебное пособие. Москва : Флинта, 2004. 224 с.

Практическое задание

Тест 4

Пройти тест



Глава 5
РЕЧЕВОЙ КОНФЛИКТ В ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ

5.1. Особенности виртуальной коммуникации как предпосылки конфликта

Термином ***интернет-коммуникация*** может обозначаться взаимодействие двух типов:

1. Закрытое межличностное взаимодействие по электронной почте, через мессенджеры и т. д., когда собеседники точно знают, с кем они общаются. Это может быть диалогическое или полилогическое общение, бытовое

или институциональное, но независимо от сферы, формы, и жанра общения (личная переписка, учебные занятия, деловые переговоры и т. д.), взаимодействие будет строиться по тем же правилам, что и офлайн-коммуникация. В данном случае коммуникация отличается от реального взаимодействия («живое» общение, письма, записки на бумаге, телефонные разговоры и т. п.) только каналом связи.

2. Особый тип взаимодействия, который возможен только в сети Интернет, имеющий следующие параметры: 1) основные жанры: чат, комментарии, форум и др. с открытым доступом; 2) форма взаимодействия — полилог, в рамках которого может быть диалогическое взаимодействие; 3) преимущественно письменная коммуникация (визуальные или голосовые сообщения — исключение).

В интернет-коммуникации конфликты могут быть обусловлены сложившимися офлайн-ценностями пользователей, их социальной позицией и воззрениями (религиозными, социальными, политическими). Такие конфликты отличаются от конфликтов в реальной коммуникации только каналом взаимодействия.

Мы будем рассматривать *конфликты, обусловленные спецификой виртуального пространства*, когда сама форма коммуникации делает конфликт неизбежным.

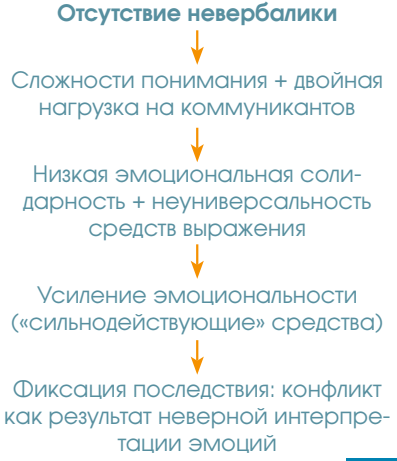


1. *Относительная анонимность онлайн-взаимодействия*. Интернет-пользователь не может получить объективную информацию о собеседнике: возраст, социальное положение, национальность, пол. В процессе коммуникации в сети предполагается, что анонимный пользователь именно тот, кем себя позиционирует. Поэтому пользователи общаются друг с другом, руководствуясь заявленными собеседником самохарактеристиками, априори считая, что реальный человек полностью совпадает с определенной виртуальной личностью под конкретным ником. Пользователи реагируют друг на друга

так, как если они все были бы «реальными» личностями (хотя члены сообщества могут также быть «ботами», т. е. компьютерными программами или искусственно сконструированными виртуальными персонами). Из-за специфичности коммуникации возникает «эффект искажения», неправильное восприятие собеседника. *Искажение (намеренное или нет) образа собеседника*, может привести к его неправильному восприятию и проблемам в коммуникации, что, естественно, влияет на повышение конфликтности.

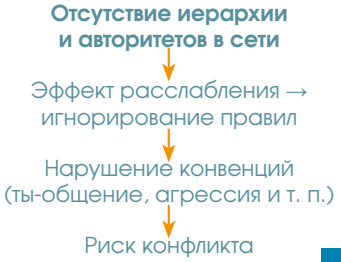


2. *Сенсорная редуцированность.* Отсутствие невербальных компонентов коммуникации — жестов, мимики, интонации — затрудняет взаимодействие и приводит к неправильному пониманию высказываний: собеседник может не увидеть иронию, не уловить оттенки смысла, стилистическую окраску (коннотацию) и др. Исключительно письменная форма коммуникации требует от коммуникантов, с одной стороны, умения вербально выражать свои эмоции с максимальной точностью, с другой — понимать, что за эмоция может стоять за тем или иным вербальным воплощением. Однако то, что коммуниканты фактически незнакомы друг с дру-



гом, *снижает уровень эмоциональной солидарности в виртуальном пространстве*, т. е. вероятность того, что собеседники по-разному понимают эмоциональные сигналы, значительно выше. Специальные способы выражения эмоций — комментарии собственных высказываний: *Если чо это сарказм*, смайлики после высказываний, зачеркивания и т. д. не всегда уместны в онлайн-общении. В письменной коммуникации с множественным неопределенным адресатом для передачи эмоций адресант, как правило, использует «сильнодействующие» речевые и языковые средства. Такая гипертрофированная передача эмоций, особенно негативных, может вызвать столь же эмоциональную негативную реакцию, что, в свою очередь, приводит к конфликту.

3. *Иллюзия сокращения коммуникативной дистанции*. При взаимодействии в интернет-сообществах невозможно создание четкой иерархии: в сети никто ни для кого не авторитет. У пользователя создается иллюзия отсутствия коммуникативных границ и правил взаимодействия: возникает психологический «эффект расслабления», который приводит к нарушению коммуникативных конвенций — несанкционированный пе-



реход к ты-общению, агрессивные высказывания и т. п. Очевидно, что такие речевые действия также способны спровоцировать конфликт.

4. В интернет-коммуникации *отсутствует работающая система контроля и «внешнего» управления конфликтом:* примерно наказать нарушителей правил коммуникации технически невозможно, хотя, на первый взгляд, такие механизмы есть. Во-первых, возможность ***блокирования сообщения*** *отдельных пользователей*. При этом существует блокировка двух типов: блокирование сообщений отдельного пользователя *отдельным пользователем* или блокирование определенных сообщений *для всех пользователей* / их удаление. В первом случае *удаляется лишь одна из сторон конфликтной ситуации*, но при этом конфликт может продолжаться по причине присоединения к нему других пользователей, т. к. блокированные посты и начало конфликта «видны» для других членов сообщества. Возможно также *удаление постов модератором, когда конфликт полностью исчезает из пространства сообщества*. Возможность «удаления» одной / обеих сторон конфликта из видимого пространства не означает завершение конфликта.

Технически невозможно наказать нарушителей

↓

Видимость механизмов при их ограниченной эффективности

1) пользовательская блокировка

Удаляется одна сторона → конфликт может продолжаться

2) модерация (удаление постов)

Конфликт исчезает из видимости

↓

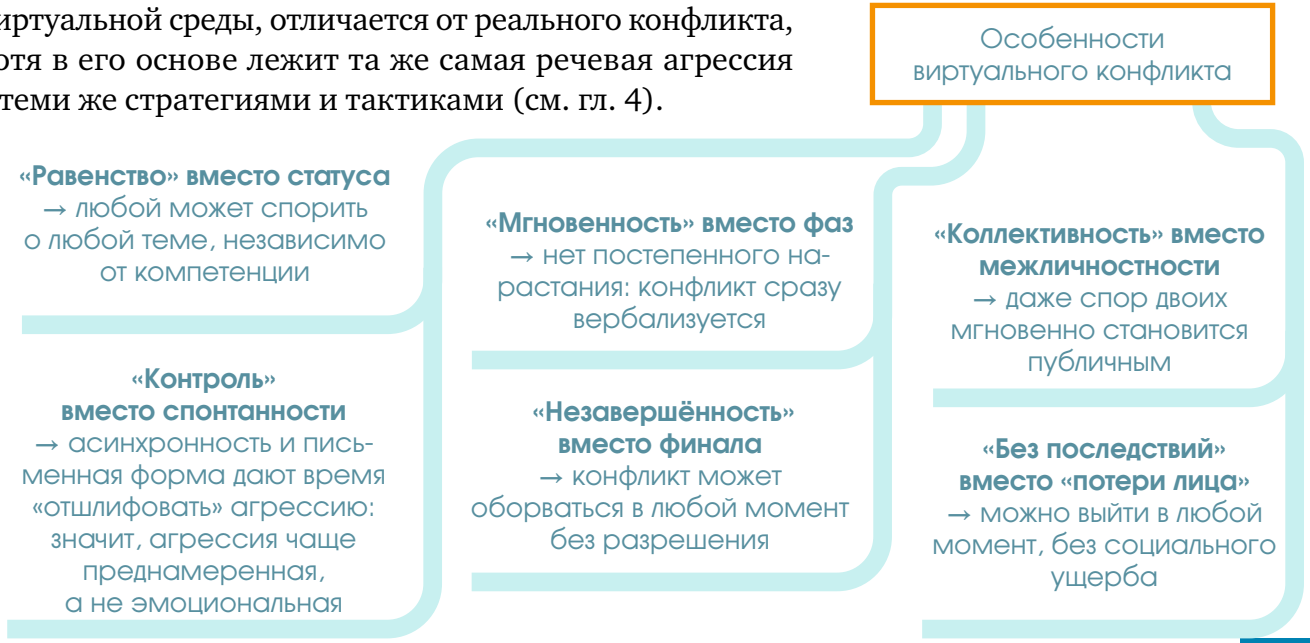
Переход в скрытую форму (в том же сообществе или на других ресурсах) или затухание (постепенное забывание), но без формального завершения

Конфликт может перейти в скрытую форму и продолжиться спустя некоторое время в том же сообществе или на других ресурсах. Иногда конфликтная ситуация теряет свою актуальность, происходит постепенное «затухание», «забывание» конфликтной ситуации, хотя конфликт как таковой не завершен.

Во-вторых, *известным механизмом регулирования конфликта выступает* ***бан*** *— временная или постоянная* ***блокировка пользователей***. Теоретически пользователь может быть исключен из сообщества, но у него всегда остается техническая возможность «возвращения» — перерегистрация под другим ником и с другой точки доступа. Угроза исключения может быть эффективна для наиболее *авторитетных членов сообщества, обладающих официальными административными ресурсами и неофициально занимающих «властные»* позиции — то есть для тех пользователей, для которых исключение / бан наименее вероятны. В подобных случаях *конфликт завершается разделением сообщества на под-сообщества или даже прекращением существования сообщества*.

5.2. Специфика конфликта в интернет-коммуникации

Интернет-конфликт, обусловленный особенностями виртуальной среды, отличается от реального конфликта, хотя в его основе лежит та же самая речевая агрессия с теми же стратегиями и тактиками (см. гл. 4).



Рассмотрим основные особенности виртуального конфликта подробнее:

1. Предмет конфликта — нематериальный объект. Это могут быть оценки, мнения, убеждения и т. д.

2. В типичных жанрах интернет-коммуникации (чат, форум, комментарии и др.) в конфликтном взаимодействии может участвовать неограниченное число коммуникантов, т. е. конфликт никогда не бывает исключительно межличностным. Даже если конфликтное взаимодействие происходит между двумя коммуникантами, потенциально в этот конфликт может включиться любое количество пользователей, т. е. межличностный конфликт может быстро трансформироваться в конфликт *группа — личность* или *группа — группа*.

3. Статус адресата и ситуативные конвенции неактуальны для виртуальной коммуникации: все участники общения, по умолчанию, *равны по отношению к предмету речи*: все могут высказывать свое мнение обо всем, независимо от компетентности в данной области.

4. Важным отличием виртуального общения от реального является *добровольность коммуникации*. У любого из участников виртуального общения всегда есть выбор:

вступать или не вступать в коммуникацию. При этом каждый из коммуникантов сам выбирает собеседников и регулирует степень собственного участия в коммуникации. В виртуальной коммуникации мы имеем дело с письменной формой речи и с асинхронным общением: можно отреагировать на реплику-акцию сейчас, можно через час. Следовательно, у коммуникантов есть время, чтобы оформить свое высказывание в соответствии с коммуникативными конвенциями. Контролируемая скорость общения дает возможность избежать конфликтных ситуаций, что не всегда возможно при межличностном конфликте офлайн. Вероятность того, что агрессивность реплики обусловлена нежелательной для адресанта эмоциональностью, здесь гораздо ниже. Это позволяет предположить, что в абсолютном большинстве случаев агрессивное высказывание в неформальной интернет-коммуникации представляет собой преднамеренное речевое действие и коммуниканты вступают в конфликт вполне осознанно.

Важное отличие виртуального общения от реального — **добровольность коммуникации**

5. Виртуальный конфликт, в отличие от конфликта реального, как правило, не предваряется этапами и фазами предконфликта, это *собственно конфликт*, который

начинается внезапно, сразу вербализируется и может столь же неожиданно закончиться: коммуниканты просто обрывают агрессивный диалог и переключаются на другую тему или на других собеседников. Виртуальный конфликт не имеет логического завершения в отличие от конфликта реального.

6. Равный доступ всех участников к коммуникативному пространству *лишает агрессивные речевые действия прагматического смысла*: добиться речевого доминирования и превратить диалог в монолог в интернет-коммуникации невозможно. Каждый из участников конфликта может выйти из виртуальной коммуникации в любой момент *без всяких коммуникативных и психологических последствий* (из реальной, особенно если это публичная коммуникация, «без потери лица» выйти можно далеко не всегда).

Интернет-конфликты чаще всего реализуется в жанрах, которые представляют собой неформальный полилог: форум, комментарий, чат и др. Внутри интернет-сообщества сложилась целая система обозначений агрессивных форм коммуникации и интернет-конфликтов: *троллинг, флейминг, холивар, кибербуллинг, хей-*

тинг и др. При всем многообразии номинаций конфликт в интернете протекает приблизительно по одному сценарию, который мы рассмотрим на примере троллинга и флейминга.

5.3. Троллинг

Речевым действием, запускающим конфликт, обычно становится ***троллинг***.

Троллинг —

это речевая провокация с целью эскалации коммуникативного конфликта.
История и этимология данного термина приводится практически во всех исследованиях, посвященных интернет-коммуникации.

Речевое поведение тролля вполне соотносимо с поведением коммуниканта-провокатора в реальном общении: агрессивные речевые тактики, используемые при троллинге, широко распространены и в реальной коммуникации. Можно выделить две основные техники троллинга:

Первая техника известна в риторике как «шоковая» и представляет собой агрессивное опровержение общего мнения (*один против всех!*). При этом обязательное условие такого троллинга — резкое и демонстративное расхождение ***в оценке предмета речи*** с большинством участников коммуникации. Как правило, при общей

положительной тональности комментариев тролль «вбрасывает» сообщение с резко отрицательной оценкой. Например, тема сообщения — успешное выступление спортсмена. Общая направленность комментариев — выражение положительных эмоций и положительной оценки события (победы) и предмета речи (победителя). На этом фоне реплики тролля представляют собой высказывания, эксплицитно или имплицитно выражающие негативную оценку предмета речи или самого события. Содержание таких сообщений может составлять: 1) дискредитация предмета речи (спортсмена) в контексте события (победы): *выиграл нечестно, судьи помогли, не участвовали сильные соперники, принимал допинг* и т. д.; 2) безаргументативная негативная оценка предмета речи в целом. Например, сообщение негативной информации о личности спортсмена *(играет только за большие деньги, двух слов связать не может, не прочитал ни одной книжки, много мнит о себе* и т. п.*)*.

Другая техника представляет собой не что иное, как известный риторический прием argumentum ad personem — переход на личности *(один на один!)*. Обычно это высказывание, содержащее резко негативную оценку

«Шоковая» техника тролля («один против всех»)

- Опровергает общее мнение
- Вбрасывает негатив на фоне позитивной тональности
- Дискредитирует событие/предмет либо даёт безаргументативную оценку

кого-либо из участников коммуникации. Негативной оценке могут подвергаться личностные качества, внешность, компетентность и т. д. Это может быть указание на умышленную ложь, негативная оценка содержания и стиля предшествующего высказывания и пр. Для того, чтобы гарантированно спровоцировать конфликт, тролль использует «сильнодействующие» языковые средства, например, сниженную лексику с резко негативной окраской ►.

Принципиальное отличие троллинга как провокационного типа речевого поведения от реальной коммуникации определяется намерением (прагматической целью) и характером общения. Речевая провокация в реальной коммуникации всегда (или почти всегда) направлена на решение конкретной коммуникативно-прагматической задачи: создание негативного имиджа референта (третьего лица) или собеседника, получение информации и т. п. Интернет-общение за счет анонимности и равного доступа всех участников к коммуникативному пространству лишает агрессивные провокационные речевые действия прагматического смысла: дискредитировать незнакомого (случайного!) собеседника или добиться

Argumentum ad personem («один на один»)

- Переход на личности: качества, внешность, компетентность
- Атакует чужое высказывание (содержание, стиль)
- Использует резко негативную и сниженную лексику

►
A: Интересно, мужчинам присуще чувство ностальгии по Родине или это чисто мои женские эмоции?
P (тролль): Никаких «чисто женских эмоций» **у этой бабы** нет. Только **шкурный интерес**.

речевого доминирования в интернет-коммуникации невозможно, т. е. никакой практической или прагматической выгоды провокатор от этого конфликта получить не может. Этот фактор позволяет рассматривать троллинг как своеобразную коммуникативную игру. Игровая сущность троллинга определяется тем, что он имеет цель — инициировать или активизировать ***конфликт ради конфликта***. Если в реальной коммуникации конфликт является «побочным продуктом» агрессивного речевого поведения, то для тролля — это стратегическая цель, определяющая эффективность речевого действия. Тролль решает исключительно психологические задачи: самоутвердиться или просто позабавиться. Тролль может сам участвовать в конфликте или спровоцировать конфликт между участниками коммуникации, наблюдая, как остальные участники коммуникации «отрабатывают» его «вброс». Соответственно, коммуникативной неудачей троллинга будет отсутствие реакции на данные агрессивные действия, поэтому тролль использует коммуникативные техники, которые открыто провоцируют конфликт: демонстративное нарушение общей тональности общения или резкое отклонение от темы обсуждения и др.

Отсутствие реакции на агрессивные действия — коммуникативная неудача тролля

Тролль использует техники, открыто провоцирующие конфликт

Сегодня одна и задач троллинга — сделать контент «вирусным» за счет высокой вовлеченности аудитории

Такая открытая провокация выглядит как приглашение включиться в коммуникативную игру.

Игровую природу троллинга подтверждает тот факт, что данный термин вышел за рамки интернет-коммуникации: троллингом сегодня называют не только жесткие речевые провокации, но и дружеские шутки, иронические высказывания. Сфера реализации таких коммуникативных актов — ситуации фатического общения, обязательными условиями которых являются близость коммуникантов, минимальная коммуникативная дистанция и общая апперцептивная база. Коммуникативные акты такого типа можно часто наблюдать при общении близких друзей или родственников: это дружеские шутки, иронические замечания и т. п. При этом и адресант, и адресат преследуют цель, которая чаще всего обусловлена фатическим характером коммуникации: развлечь себя и окружающих, поупражняться в остроумии.

5.4. Флейминг

Агрессивная реакция на троллинг-сообщение — не эмоциональное, а осознанное, преднамеренное речевое действие. Адресат по собственной воле вступает в коммуникативную игру и играет по тем же правилам, что и тролль, если каждая последующая реплика является стимулом для продолжения конфликтной коммуникации.

Флейминг представляет собой агональный диалог ▶, смыслом которого является сам полемический процесс, т. е. спор ради спора, в котором все средства хороши. Пусковым механизмом такого диалога или полилога в интернет-коммуникации обычно является реплика-троллинг, т. е. флейминг — это результат эффективной речевой провокации. Игровая специфика флейминга заключается в том, что в риторическом понимании флейминг — это не спор, поскольку общий предмет обсуждения в таком споре обычно отсутствует или является второстепенным. Приведем в качестве примера флейминг в комментариях к сообщению *«Врачи-наркологи*

*Если троллинг — это агрессивное речевое действие, то **флейминг** (от англ. flame — огонь, пламя) — это агрессивное речевое взаимодействие.*

▶ Применительно к процессу общения агональность в широком смысле понимается как такой модус общения, в котором обязательно наличествуют противоборствующие стороны, которые при помощи определенных стратегий и тактик добиваются психологического, коммуникативного, интеллектуального, морального, материального превосходства [4, с. 8].

просят разрешить пациентам курить в больницах» (http://doctorpiter.ru/articles/6943/12.07.2013) ►.

►

Евгения: (…) Табак — это тоже наркота. Тупица.

Боевой санитар: Нормальным, воспитанным, интеллигентным людям и в голову не придет назвать кого-то тупицей… Вы позволяете себе хамство. Научитесь сначала вести полемику, а потом вступать в нее.

Евгения: У нашего доблестного БС есть одна милая особенность — он никогда не делает интервалов после знаков препинания (никогда!). PS Сейчас БС прибежит и начнет тут про аминазин, вот 100 %!

Боевой санитар: Вас аминазинить не буду, бессмысленно, т. к. аминазин действует на головной мозг (у кого он есть). Спасибо за анализ моей орфографии, самоограниченная…

Евгения:))) Ну что, БС, всё пытаетесь укусить меня? Ищете слабое место, и так назовете и этак. Лучше бы научились права свои отстаивать перед работодателем в частности и по жизни в целом

Боевой санитар: Евгения! Я не собака, что бы кого то кусать и не клоп. Я работаю в чудесной клинике и у меня нет необходимости отстаивать свои права. У вас слабое место и искать не надо — вы вся одно слабое место

Орфография и пунктуация оригинала сохранены.

Данный диалог происходит в чате, где коммуникантами являются профессионалы (врачи), а заявленным предметом речи — профессиональная проблема. Однако в данном диалоге-флейминге коммуникация сводится к обмену агрессивными репликами с использованием преимущественно тактики argumentum ad personem (негативная оценка личности оппонента). Экспрессивность высказываний подчеркивает игровой характер такого диалога. В реальной коммуникации столь агрессивное взаимодействие, как правило, обусловлено эмоциональным состоянием коммуникантов. Диалог (полилог) в реальной коммуникации — процесс динамичный: ответная реплика должна быть дана здесь и сейчас, иначе общение прерывается. В этой ситуации излишне эмоциональное агрессивное высказывание может быть непреднамеренным речевым действием. В интернет-коммуникации диалог развивается по конфликтному сценарию при установке на речевую агрессию и адресанта, и адресата. Коммуниканты сознательно нарушают ситуативные конвенции: в профессиональной коммуникации подобный тон неприемлем, и коммуниканты об этом знают. С точки зрения достижения прагматических целей такое

общение не имеет смысла: предмет речи (проблема) «уходит» из поля зрения участников коммуникации, для них важнее становится «кто кого».

При любом варианте агрессивного взаимодействия как сам интернет-конфликт, так и победа в нем достаточно условны: «победитель не получает ничего», поскольку обычно такой конфликт, как правило, не имеет логического завершения. Оппонент может прервать конфликт (условно говоря, «выйти из чата») не потому, что признает себя побежденным, а просто потому, что ему надоело, у него появились другие дела или тема стала для него неактуальной.

Литература

1. Воронцова Т. А. Троллинг и флейминг: речевая агрессия в интернет-коммуникации // Вестник Удмуртского университета. Серия История и Филология. 2016. Т. 26, вып. 2. С. 109–116.
2. Загидуллина М. В. Развитие интернет-троллинга и проблемы «шума» в канале коммуникации // Вестник Челябинского государственного университета. 2013. № 31 (322). Филология. Искусствоведение. Вып. 84. С. 35–37.
3. Лутовинова О. В. Жанровые характеристики холивара // Коммуникативные исследования. 2019. Т. 6, № 3. С. 696–711.
4. Сапожникова А. А., Ленец А. В. Кибербуллинг как форма провокативного речевого поведения в сети Интернет // Мир лингвистики и коммуникации. 2018. № 1. С. 39–50.
5. Стексова Т. И. Речевая агрессия в интернет-комментариях как проявление социальной напряженности // Политическая лингвистика. 2013. № 3 (45). С. 77–81.
6. Эпштейн О. В. Вербализация агрессивной стратегии «хейтинга» в жанре интернет-комментария // Вопросы современной филологии в контексте взаимодействия языков и культур. Оренбург, 2019. С. 192–196.

Практическое задание

Тест 5

Пройти тест



Глава 6
РЕЧЕВЫЕ СПОСОБЫ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТА

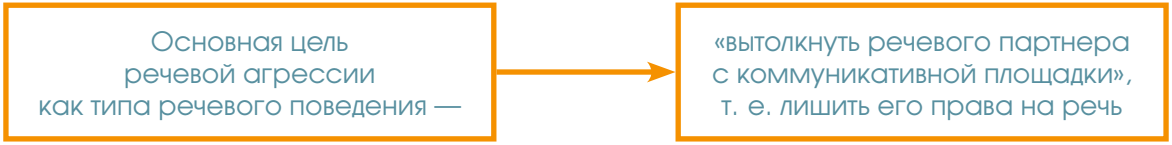
6.1. Сценарий конфликта

Речевое поведение сценарно. Сценарий «конфликт» представляет особую стереотипную ситуацию, в которой разнонаправленные цели участников конфликта порождают столкновение вследствие противоречия этих целей.

Речевые действия одного из участников конфликтной ситуации направлены на изменение позиции собеседника, который, в свою очередь, сопротивляется посредством собственных речевых действий. Возникновение и развитие коммуникативного конфликта

манифестируется в первую очередь через речевые и языковые средства (код).

Конфликтный диалог характеризуется повышенным эмоциональным фоном. Повышается частота тона (звук голоса становится более высоким). Каждый участник стремится говорить громче, иногда срываясь на крик. Возрастает темп речи, укорачиваются паузы: каждый коммуникант старается говорить как можно больше и быстрее, чтобы не оставить собеседнику возможности возразить. Такой эмоциональный фон характерен для коммуникативной ситуации с обоюдной речевой агрессией, т. е. конфликта.



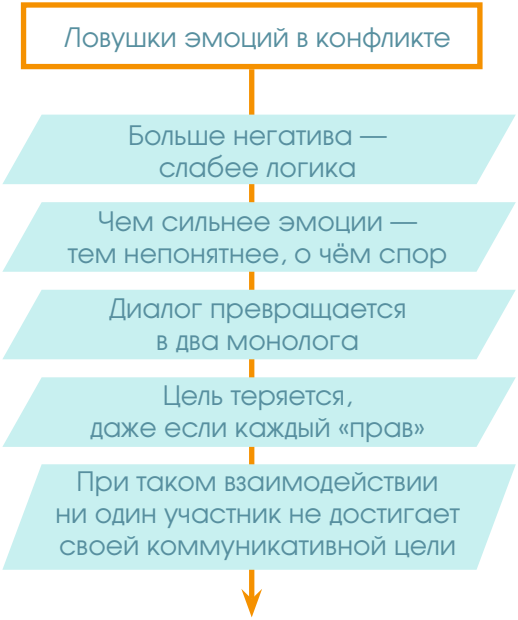
Эмоциональная составляющая конфликтного диалога направлена именно на это: говорить экспрессивнее, громче, быстрее, чем собеседник, т. е. физически не дать ему возможности говорить. Но парадокс в том, что чем более эмоционально мы общаемся, тем меньше шансов

достичь исходной коммуникативной цели и решить проблему, из-за которой разгорелся конфликт. Как известно, любая коммуникация имеет не только логический, но и эмоциональный аспект. Одна из функций речи — эмоциональное воздействие. В содержание коммуникативной задачи может входить не только получение или интерпретация информации, но и вызов определенной эмоции.

В конфликтном диалоге эмоциональная составляющая либо выходит на первый план, либо составляет основное содержание коммуникации (например, вызвать чувство вины у собеседника). Однако на повышенном эмоциональном фоне эта цель, как правило, не достигается, т. к. повышенный эмоциональный фон может спровоцировать у собеседника только точно такую же эмоцию (раздражение — раздражение, злость — злость). На повышенном эмоциональном фоне происходит бессознательное отражение («отзеркаливание») той эмоции, которую испытывает инициатор речевого конфликта. Известно, что «отзеркаливание» отрицательной эмоции происходит гораздо легче и быстрее, чем положительной. Это связано с тем, что любая негативная эмоция

воспринимается человеком острее, чем положительная (положительная воспринимается как некая норма).

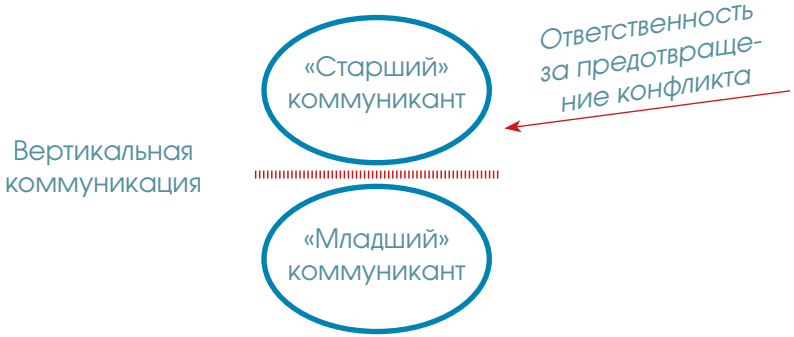
Не случайно в любом языке слов с отрицательной эмоциональной окраской больше, чем с положительной, и воздействие их сильнее. В результате рационально-логическая сторона (собственно референт, аргументация своей точки зрения) уходит из поля зрения участников коммуникации. Чем сильней эмоции, тем более размытым становится предмет коммуникации: реалистичный конфликт превращается в нереалистичный *(Не помню из-за чего поругались)*. Это гарантированный путь в коммуникативный тупик: либо собеседник выходит из общения, либо происходит «отзеркаливание» речевого поведения и диалог превращается в два монолога. Очевидно, что при таком взаимодействии ни один из участников общения не может достичь коммуникативной цели. Именно поэтому при возникновении конфликта для коммуникантов основная **задача — не допустить его перехода в «горячую» стадию, при которой эмоциональная составляющая общения выйдет на первый план**.



6.2. Контроль речевого поведения адресантом

И для адресанта, и для адресата в ситуации, которая чревата конфликтом, необходим ***контроль речевого поведения***.

Для адресанта (инициатора коммуникации) контроль речевого поведения должен быть направлен на предотвращение возможного конфликта.



При вертикальной коммуникации ситуация неравенства задана коммуникативной средой *(учитель — ученик, родитель — ребенок)*, поэтому за предотвращение конфликта отвечает коммуникант, который находится «на верхней ступеньке», т. е. тот, кто выше по статусу. В потенциально конфликтной ситуации обычно именно он является адресантом — инициатором общения. Для того чтобы максимально нивелировать негативный эмоциональный фон общения, речевые действия адресанта должны способствовать сохранению равновесия в диалоге. Поскольку адресант имеет приоритетное право на речь, его задача — обеспечить диалогический режим коммуникации:

1) предоставлять собеседнику возможность высказаться, делая необходимые паузы;

2) задавать ***открытые вопросы*** непровокационного характера;

3) избегать языковых средств, которые затрудняют понимание высказывания: длинных сложноподчиненных предложений, непонятных слов или терминов, т. е. тех средств, которые обеспечивают косвенное вычеркивание собеседника;

Открытые вопросы

предполагают получение развёрнутого ответа. Как правило, начинаются со слов: «когда», «почему», «как», «отчего», «как», «где», «откуда». Закрытые вопросы — это вопросы, которые содержат определенное утверждение, требующее подтверждения в формате «да» или «нет».

4) не использовать тактику прямого вычеркивания *(Молчи и слушай!)*;

5) чаще использовать обращение к собеседнику по имени (имени и отчеству).

В основе конфликта всегда есть отрицательная оценка, поэтому необходимо контролировать употребление языковых и речевых средств, которые в конфликтной ситуации могут послужить катализаторами повышения эмоционального фона:

1) сократить по возможности употребление отрицательно окрашенной лексики в целом и по отношению к адресату в частности;

2) при выражении отрицательной оценки адресата использовать глаголы, а не соответствующие отглагольные существительные: не *лентяй*, а *ленится*, не *лжец*, а *лжет*, говорит неправду. Глагол, в отличие от существительного, имеет категорию времени, т. е. при помощи глагола мы оцениваем ***действие*** во времени. Существительное — это некая постоянная характеристика, поэтому оценка посредством существительного — это *оценка* ***человека***, это ярлык, который навсегда. Глагол снимает безысходность ситуации: то, что обозначено глаголом,



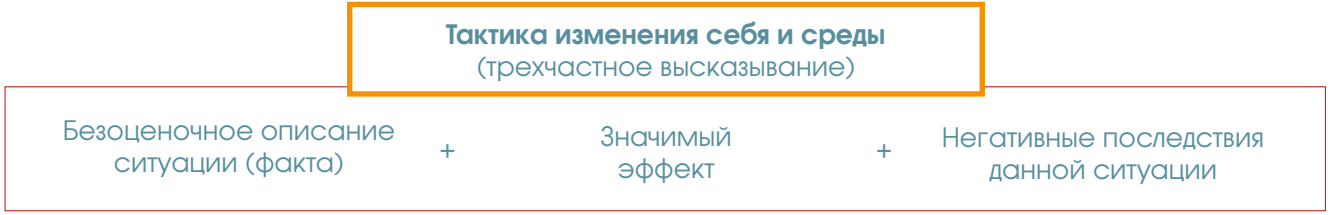
происходит не всегда, а только в определенный отрезок времени, следовательно, есть перспектива изменить негатив на позитив;

3) при оценке негативной ситуации следует избегать наречий *всегда* и *никогда*, поскольку употребление этих наречий меняет объект оценки: фокус смещается ***с оценки действия*** на ***оценку личности*** адресата. Важно, **что** мы оцениваем: поступок или самого адресата. Ср.: *Ты **всегда** опаздываешь! — Ты опаздываешь!*

4) не использовать конструкции с оценочным противопоставлением, где адресат (или его действия) оцениваются негативно, а объект противопоставления — позитивно: *ты — двоечник, а Вася — отличник*. Особенно болезненно адресат воспринимает противопоставление *ты — все (**Все** понимают, а **ты** не понимаешь!)*, поскольку такие высказывания подчеркивают негативную исключительность адресата и по смыслу равны оценке *ты хуже всех*.

Поскольку в данной ситуации адресант «управляет» коммуникативным процессом, эти речевые действия позволяют, с одной стороны, предотвратить эмоциональное развитие конфликта, с другой — скорректировать рече-

вое поведение адресата. Например, в конфликтогенной ситуации (ситуации нарушения дисциплины) стратегическая цель учителя — изменить поведение ученика.



1. Первая часть — это сообщение собеседнику о том факте, который составляет проблему и может стать причиной конфликта. Это сообщение не должно содержать обвинения, негативной оценки личности собеседника, морализирования, предписания и т. п. Эту часть лучше всего начать со слова «когда» или оно должно подразумеваться: *Когда меня перебивают… Когда я вижу, что… Когда я не могу…* Такая конструкция указывает на то, что данная ситуация исключительная, специфическая, а не постоянно повторяющаяся, она сравнивается с положительной, обычной и указывает направление к ее изменению. Желательно, чтобы в этой фразе

не конкретизировался автор неприемлемого поведения, поскольку это тоже обостряет ситуацию: *Когда* ***кто-то*** *перебивает меня…* вместо: *Когда ты перебиваешь меня…*

2. Вторая часть — указание на конкретный значимый эффект, который будет иметь место в случае указанного в первой части неприемлемого поведения собеседника: *Когда кто-то опаздывает,* ***мне трудно сосредоточиться на материале****. Когда меня перебивают,* ***я раздражаюсь****.* Вторая часть высказывания должна показать собеседнику, что результаты его поведения действительно создают проблему для субъекта речи, это должно побудить собеседника изменить свое поведение и спровоцировать его на реакцию типа: *Извините, я не думал… Я не предполагал, что… Извините…* и т. п. Указание на значимый эффект от поведения собеседника включает его в проблемную зону и делает ответственным за свои действия.

3. Возможна и третья часть высказывания, содержащая указание на негативные последствия, которые могут быть вызваны подобным эффектом. *Когда кто-то опаздывает, мне трудно сосредоточиться на материале и* ***я боюсь, что ребята не поймут меня****. Когда вы оставляете двери*

открытыми, на меня сильно дует, и я боюсь простудиться. При такой последовательности изложения *(ситуация (поведение) — эффект — последствия)* собеседник понимает, что ***негативные последствия возникают по отношению к возможному эффекту, но не к его поведению***. Собеседник оказывается как бы защищенным специально созданным буфером (эффектом), что позволяет ему не активизировать свои защитные средства.



В повседневной жизни, когда мы стремимся к экономии речевых средств и руководствуемся стремлением поскорее добиться результата, такие высказывания могут показаться громоздкими и неудобными для общения. Поэтому возможны различные сокращения этой модели, например, можно косвенно выразить свои чувства или указать на последствия, кратко описать ситуацию, назвав сам факт, создающий проблему: *Двери открыты, дует. Я боюсь сквозняков. …Тяжело говорить, когда в классе шумно*.

Полную модель лучше применять в наиболее ответственных, значимых для говорящего ситуациях или на начальном этапе общения, пока адресат не знает манеру общения своего партнера по коммуникации.

6.3. Контроль речевого поведения адресатом

Как любой коммуникативный акт, конфликт может быть ожидаемым с обеих сторон: когда противоречия между участниками существуют какое-то время, но речевой конфликт как столкновение происходит позже. Если конфликт — это ожидаемый или объявленный коммуникативный акт, то у потенциальных собеседников есть время, чтобы осмыслить ситуацию, смоделировать свое речевое поведение, продумать стратегию и тактики, представить себе реакцию собеседника и по возможности нейтрализовать конфликт речевыми средствами.

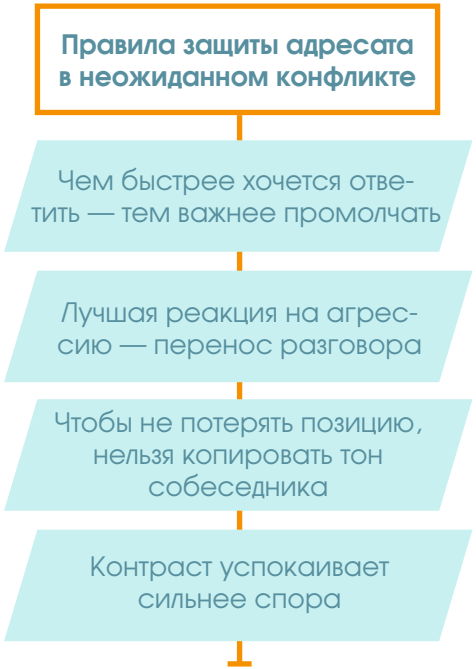
Гораздо сложнее контролировать речевое поведение тому, кто неожиданно попадает в конфликтную коммуникацию, не являясь при этом инициатором общения и, соответственно, конфликта, т. е. адресату. Особенно трудно сохранять контроль собственного речевого поведения, если адресантом оказывается агрессивный эмоциональный партнер.

Оптимальным решением для адресата является перенос «проблемного» коммуникативного акта на другое время, т. е. отсроченный коммуникативный акт *(Давайте поговорим позже!)*. Но даже если ситуация позволяет это сделать, от адресата требуются определенные усилия, т. к. «заражение» негативными эмоциями агрессивного партнера происходит очень быстро, адресат включается в конфликтную коммуникацию столь же агрессивно, и результатом становится острый конфликт с повышенным эмоциональным фоном без перспективы конструктивного исхода — решения проблемы.

Контроль речевого поведения адресатом в ситуации конфликта, особенно неожиданного, необходим для того, чтобы не дать подавить себя собеседнику и по возможности перевести эмоциональное общение в рациональное.

Если речевой партнер эмоциональный и агрессивный, то задача адресата — избежать «отзеркаливания» его речевого поведения, используя ***тактику речевого контраста***:

1) не стараться перебить или перекричать собеседника. Не исключено, что с его стороны это игра в эмоции, провокация на эмоциональный срыв адресата,



при котором его проще «переиграть» или «выключить» из коммуникации *(психанул и ушел!)*;

2) в противовес речевой манере собеседника *подчеркнуто* понизить громкость голоса, замедлить темп речи, сделать речь размеренной, интонационно ровной;

3) оформлять высказывания как полные утвердительные предложения (как в письменной речи), чтобы придать им логическую завершенность;

4) не использовать языковые средства, повышающие экспрессивность высказывания, например, эмоционально-окрашенную лексику.

Прагматическая задача адресата: снизить накал и сохранить паритет

Цель 1: дистанцироваться и удержать речевой паритет

Цель 2: показать эмпатию, не обесценивая эмоции партнёра

Цель 3: обозначить собственные чувства как факт

Цель 4: не дать партнёру «захватить» диалог (разрушать монолог)



Конкретные речевые (языковые) средства и приемы для достижения этой **прагматической задачи**:

1. Активное использование *формул речевого этикета (позвольте заметить, разрешите, я закончу мысль, позвольте вам возразить и т. п.)*. Речевые этикетные формулы — факт не столь языковой, сколько поведенческий: это знаки «правильного» одобряемого социумом поведения, поэтому речевой этикет позволяет дистанцироваться от речевого партнера, давая ему сигнал, что его поведение не соответствует норме. Чем больше этикетных формул и чем они объемнее, тем лучше, поскольку это дает возможность адресату удерживать речевой паритет в диалоге: *будьте добры, поясните, пожалуйста.., позвольте вас попросить и т. д.); будьте любезны, поясните, что вы имеете в виду…*

Чем вежливее говоришь, тем твёрже удерживаешь позицию

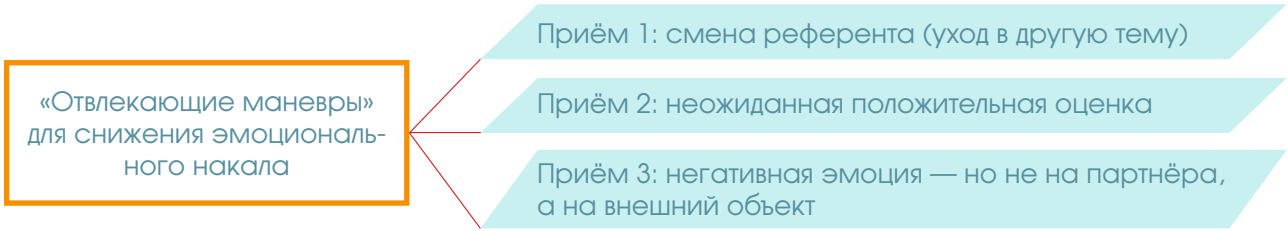
2. Обозначение *эмоций партнера* (чем больше слов, тем лучше): *Я знаю, я понимаю, как вы расстроены, рассержены, обижены*. Высказывание об эмоциях партнера должно иметь **форму утвердительного предложения**. Это своеобразная демонстрация эмпатии *(я понимаю твои чувства, я считаю их правомерными)*. Не нужно обозначать эмоции партнера при помощи вопроситель-

В конфликте самое сильное успокоение — в простых утверждениях: «я понимаю, что ты злишься». А самый быстрый способ всё испортить — спросить об этом

ных конструкций, т. к. вопрос — это сомнение в праве партнера на эти эмоции *(Ты обиделся?)*. А если вопрос включает слово *что (Ты что, обиделся?)*, то и вовсе их обесценивание. В любом случае вопрос в этой ситуации — это запуск новой волны негативных эмоций и обвинений.

3. Обозначение собственных **чувств** по поводу случившегося — также в форме констатации *(Я огорчен, я сожалею…)*.

4. Разрушение монолога речевого партнера: переспросы, вопросы открытого типа, просьба пояснить сказанное, повторы. Такие речевые действия не позволяют партнеру узурпировать право на речь, т. е. исключить адресата из активного речевого взаимодействия.



1. Смена референта (уход в другую тему). Например, в мультфильме «Карлсон вернулся» именно этот прием использовал Карлсон, чтобы утихомирить разгневанную фрекен Бок: «А у вас молоко убежало!» Сигналом смены референта может быть высказывание с интродуктивной референцией, чтобы заинтриговать собеседника: *У меня тут* ***идея*** *появилась!*

Этот прием может сопровождаться переключением в другой речевой регистр (стилистическая смена кода). Такое переключение подразумевает сокращение коммуникативной дистанции, т. е. движение в сторону интимизации общения, например, использование элементов разговорного стиля. Этот прием подходит не для каждой ситуации, его можно использовать только тогда, когда говорящий уверен в адекватной реакции собеседника: *ну МарьИванна, ну миленькая! Я красилась, причесывалась, прихожу к Вам вся такая красивая, а Вы на меня так кричите…*

2. Неожиданная положительная оценка ситуации или собеседника: *Какая ты красивая, когда злишься! С вами так приятно ругаться! Классно скандалим!*

3. Выражение негативной эмоции, направленной на обстоятельства или третий объект, желательно недо-

сягаемый. Например, вы опоздали на встречу, ваш партнер в негодовании и готов направить свои негативные эмоции на вас. Ваша задача — перехватить инициативу и обрушить всю силу своих негативных эмоций, используя соответствующую негативно-оценочную лексику, на внешний объект, который, по вашей версии, виноват в этой ситуации: транспорт, гололед, начальник и т. д. Эффект такого приема обусловлен тем, что и вы, и собеседник испытываете одинаковые эмоции, но объект этих эмоций разный (нельзя направлять эмотивную лексику на себя или на партнера). Вы демонстрируете таким образом эмоциональную солидарность с партнером, но нейтрализуете его негативную реакцию по отношению к вам.

Провокация негативной эмоции может происходить по отношению к собеседнику, находящемуся вне зоны конфликта. В этом случае также нужна психологическая защита при помощи определенных речевых приемов. Например, собеседник рассказывает вам о конфликте с третьим лицом (другом, начальником и т. п.). Осознанная задача говорящего — вызвать сочувствие к себе, бессознательная — спровоцировать у вас гнев, возмущение и т. п., направленные против третьего лица. Это не ваш

конфликт, и принимать чью-то сторону в нем вы не обязаны. Опасность такой ситуации в том, что всё, что вы эмоционально скажете, «может быть использовано против вас», поэтому самое разумное решение — речевая нейтрализация: не спорьте с собеседником, даже если вы с ним не согласны. Не давайте категоричных оценок, ограничьтесь речевыми формулами, констатирующими сочувствие и понимание: *Я вам сочувствую, я вас понимаю, конечно, это неприятно.* Важно не входить в эмоциональный резонанс с собеседником, а дать ему возможность высказаться, т. е. реагировать на слова, а не на эмоцию: ***Мне*** *очень жаль, что* ***вы*** *расстроены, огорчены* и т. п.

Коммуникативно-прагматическая задача в конфликтной ситуации

Потенциальный конфликт:
цель — предотвратить или не допустить развития

– Ранняя деэскалация: заметить напряжение до вспышки
– Проактивные приемы: нейтральные формулировки, уход от триггерных тем, вежливые паузы
– Главный критерий: не дать ситуации «разгореться»

Реальный конфликт:
цель — выйти с минимальными психологическими потерями

– Тактика: «загасить» конфликт всеми допустимыми средствами
– Фокус: на сохранении ресурса и границ, а не на «победе» в споре
– Приоритет: стабилизация тона и завершение коммуникации без эскалации
– Главный критерий: не дать ситуации «разгореться»

Литература

1. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация. Москва : ИНФРА-М, 2008.

2. Клюев Е. В. Речевая коммуникация: учеб. пособие для ун-тов и ин-тов. Москва : РИПОЛ КЛАССИК, 2002. 320 с.

3. Михайлова О. А., Михайлова Ю. Н., Шалина И. В. Речевой конфликт и коммуникативные сценарии его гармонизации : учебно-методическое пособие. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2022. 136 с.

4. Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. Москва : Изд-во Ин-та психотерапии, 2000. 201 с.

5. Сейранян М. Ю. Конфликтный дискурс: социолингвистический и прагмалингвистический аспекты. Москва : Прометей, 2012. 96 с.

6. Шалина И. В. Современная коммуникативистика : практикум. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. 128 с.

7. Эванс П. Как справиться с вербальной агрессией. Москва : АСТ, 2004. 240 с.

Практическое задание

Тест 6

Пройти тест



Список использованной литературы

1. Бахтин М. М. Проблема речевых жанров. Москва : Русские словари, 1996. Т. 5.
2. Боева-Омелечко Н. Б. Краткий толковый словарь социолингвистических терминов. Москва : Готика, 2004. С. 42.
3. Голев Н. Д., Обелюнас Н. В. Лингвоконфликтология // Эффективное общение (базовые компетенции) : слов.-справ. / под ред. А. П. Сковородникова. Изд. 2-е, перераб. и доп. Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2014.
4. Дешевова В. В. Агональность в телевизионном дискурсе : дис. … канд. филол. наук. Волгоград, 2010.
5. Жельвис В. И. Поле брани. Сквернословие как социальная проблема в языках и культурах мира. Москва : Ладомир, 1997.
6. Жеребило Т. В. Словарь лингвистических терминов. Назрань : ООО «Пилигрим», 2010.
7. Карасик В. И. Оценочная мотивировка, статус лица и словарная личность // Филология — Philologica. 1994. № 3. С. 5.
8. Клюев Е. В. Речевая коммуникация : учеб. пособие для ун-тов и ин-тов. Москва : РИПОЛ КЛАССИК, 2002.

9. Кронгауз М. А., Сомин А. А. Лингвистическая конфликтология: конфликтная коммуникация о языке и языковых единицах в социолингвистическом аспекте // Журн. Сиб. федер. ун-та. Гуманитарные науки. 2025. № 18 (1). С. 163.
10. Лотман Ю. Структура художественного текста. Москва : Искусство, 1970. 384 с.
11. Надирашвили Ш. А. Понятие установки в общей и социальной психологии. Тбилиси, 1974.
12. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. М. : Азбуковник, 1999. С. 292.
13. Седов К. Ф. Речевое поведение и типы языковой личности. Культурно-речевая ситуация в современной России. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2000.
14. Седов К. Ф. Типы языковых личностей и стратегии речевого поведения (о риторике бытового конфликта) // Вопросы стилистики: Язык и человек. Саратов : Изд-во Саратов. ун-та, 1996. Вып. 26. С. 8–14.
15. Сейронян М. Ю. Конфликтный дискурс: социолингвистический и прагмалингвистический аспекты. Москва : Прометей, 2012. 96 с.
16. Словарь социолингвистических терминов. Москва : Институт языкознания РАН, 2006.
17. Современный словарь иностранных слов. М.: Русский язык, 1992. 740 с.
18. Стернин И. А. Введение в речевое воздействие. Воронеж, 2001.
19. Тер-Минасова С. Г. Война и мир языков и культур: вопросы теории и практики межъязыковой и межкультурной коммуникации : учеб. пособие. Москва : АСТ, 2007.
20. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация : учеб. пособие для студентов, аспирантов и соискателей по спец. «Лингвистика и межкультурная коммуникация». Москва, 2000.

21. Третьякова В. С. Речевая коммуникация: гармония и конфликт. Екатеринбург : Изд-во ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2009. 231 с.

22. Шаронов И. А. Приемы речевой агрессии: насмешка и ирония // Агрессия в языке и речи. Москва : РГГУ, 2004.

23. Шатуновский И. Б. Риторические вопросы как форма агрессивного речевого поведения // Агрессия в языке и речи. Москва : РГГУ, 2004.

24. Якубинский Л. П. О диалогической речи // Избранные работы: Язык и его функционирование. Москва : Наука, 1986. С. 17–59.

25. Philipsen G. A theory of speech codes // Developing communication theories / eds. G. Philipsen, T. L. Albrecht. Albany : State University of New York Press, 1997. P. 119–156.



Электронное сетевое издание

ВОРОНЦОВА Татьяна Александровна

ЛИНГВОКОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебное пособие

Автор идеи, руководитель издательского проекта *С. А. Фриз*.
Верстка, инфографика текста, корректура *М. В. Трифоновой*.
AI-дизайнер, аниматор *В. М. Бухарин*.
В заставке использована музыка «Русский танец» из балета «Лебединое озеро» П. И. Чайковского

Подписано к использованию 20.10.2026.
Уч.-изд. л. 8,0. Заказ 525.

Челябинский государственный университет
454001, Челябинск, ул. Братьев Кашириных, 129

Подготовлено в издательстве Челябинского государственного университета
454021, Челябинск, ул. Молодогвардейцев, 57б