

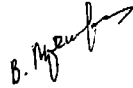
На правах рукописи

**Третьякова Вера Степановна**

**Речевой конфликт  
и гармонизация общения**

Специальность 10.02.01 – русский язык

**Автореферат  
диссертации на соискание ученой степени  
доктора филологических наук**



Москва  
2003

Работа выполнена на кафедре русского языка Уральского государственного педагогического университета

Научный консультант: доктор филологических наук,  
профессор Т. А. ГРИДИНА

Официальные оппоненты: доктор филологических наук,  
профессор К. А. ВОЙЛОВА

доктор филологических наук,  
профессор А. А. ВОЛКОВ

доктор филологических наук,  
профессор Т. В. МАРКЕЛОВА

Ведущее учреждение: Пермский государственный университет

Защита состоится «23» окт.ября 2003 г. в 15 часов на заседании диссертационного совета Д 212. 155. 02 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора филологических наук (специальности 10.02.01 – русский язык, 13.00.02 – теория и методика обучения и воспитания (русский язык) в Московском государственном областном университете по адресу: 107005, Москва, ул. Ф. Энгельса, д. 21-а.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Московского государственного областного университета по адресу: г. Москва, ул. Радио, д. 10-а.

## Общая характеристика работы

Диссертационная работа посвящена комплексному исследованию речевого конфликта, выявлению его лингвистической специфики.

Актуальность исследования определяется необходимостью разработки теоретических основ и практических методик лингвистического исследования конфликтного и гармоничного социально-коммуникативного взаимодействия и нерешенностью этой важнейшей проблемы применительно к современной языковой ситуации. Сегодня актуально взаимодействие лингвистики с другими науками, многоаспектность и комплексность в исследовании как самого процесса речевой деятельности, так и ее результата. Именно такой комплексный подход реализуется в диссертационном исследовании. В центре внимания автора находится «человек говорящий», речевая деятельность которого кумулирует в себе определенные социокультурные состояния. Изучение речевого конфликта осуществляется в рамках всех ведущих направлений современной лингвистики: лингвокогнитивного, социолингвистического, психолингвистического и лингвокультурологического. Обостренный интерес к проблемам речевого конфликта и гармонизации речевого общения выразился также в рамках новой отрасли антропоцентрической лингвистики – речевой конфликтологии.

Однако, несмотря на активизацию исследований в области лингвистической конфликтологии [Андреев 1992, Речевая агрессия... 1997, Аспекты речевой конфликтологии 1996, Шалина 1998 и др.], нельзя считать окончательно решенными многие вопросы, касающиеся природы и типологии речевых конфликтов. В частности, открытыми остаются вопросы о маркерах дисгармонии и речевого конфликта в коммуникативном акте, о кооперативных и конфронтационных стратегиях и тактиках речи, о функциональных моделях гармонизирующего речевого поведения.

Актуальность работы связана также с необходимостью общелингвистического просвещения социума и воспитания у носителей языка толерантности общения, для чего необходимы, во-первых, полная непротиворечивая теория дискурсивной гармонии/дисгармонии, а во-вторых, описание стратегий и тактик такого рода в границах русских традиций общения и коммуникативных норм данной лингвокультурной общности.

Предметом исследования в диссертации является смысловая структура конфликтно и гармонично маркированных коммуникативных актов (разговорных диалогов) как совокупности речевых действий, совершаемых коммуникантами. Они представляют собой целостные диалогические единства, характеризующиеся единством формы и содержания, связностью и завершенностью и обеспечивающие реализацию авторского замысла. В центре внимания при этом стоят языковые и речедеятельностные средства выражения конфликтного и гармоничного речевого поведения коммуникантов. Предметом внимания являются также когнитивные структуры (знания о

фрагменте мира, в том числе коммуникативной ситуации) как источник вербализованного конфликта.

Исследуемые материалы – это диалоги, репродуцированные в художественной и периодической литературе, а также живые разговорные диалоги горожан-уральцев, записанные автором, преподавателями, аспирантами и студентами Уральского государственного педагогического университета. Объем исследуемого материала – 400 текстовых фрагментов, что в письменной фиксации составляет более 200 страниц печатного текста. Сбор живого разговорного материала производился в естественных условиях общения способом включенного наблюдения, методом скрытой записи.

В процессе отбора материала для исследования автор руководствовался методологическим положением о национально-культурной специфике общения. Внимание автора привлекали разговорные диалоги, в которых русское речевое общение отражено предельно достоверно. Источником материала послужила реалистическая проза современных русских писателей и речь носителей русского языка в непринужденном речевом общении. Для сопоставления иногда привлекаются тексты русской классической литературы.

**Цели и задачи работы.** Основная цель работы состоит в построении целостной непротиворечивой концепции речевого конфликта и гармонизации общения, выявлении особенностей их проявления в русской лингвокультуре. Для достижения поставленной цели необходимо было решить следующие основные задачи:

- 1) обосновать понятие «речевого конфликт»;
- 2) определить существо и основные признаки речевого конфликта как когнитивного и лингвокультурного явления, вербально оформленного в типе текста, построенного по канонам русского социума;
- 3) установить денотативное пространство речевого конфликта и факторы, обуславливающие зарождение, развитие и разрешение речевого конфликта;
- 4) выявить и описать языковые и прагматические показатели (маркеры) коммуникативной неудачи и речевого конфликта в зафиксированных текстах;
- 5) создать классификацию речевых стратегий и тактик по типу диалогического взаимодействия (конфликтного и гармоничного);
- 6) определить роль личностных качеств индивида в развитии и разрешении конфликтотенной коммуникативной ситуации, создать единую классификацию языковых личностей по способности к кооперации в диалогическом взаимодействии;
- 7) разработать параметры и выявить компоненты культурно-коммуникативных сценариев, построить сценарии наиболее показательных с позиции конфликта речевых жанров;
- 8) построить основные модели гармонизирующего речевого поведения в различных ситуациях конфликтного типа.

В основу диссертационного исследования положена гипотеза о речевом конфликте как особом коммуникативном событии, протекающем во вре-

мени, имеющем свои стадии развития, реализуемом специфическими разноуровневыми языковыми и прагматическими средствами. Речевой конфликт протекает по типовым сценариям речевой коммуникации, существование которых обусловлено лингвокультурными факторами и индивидуальным опытом речевого поведения.

**Методологическая основа и методы исследования.** Концепция речевого конфликта как коммуникативного, социального и культурного явления, обусловленного лингвистическими и экстралингвистическими факторами, опирается на общие положения психолингвистики, социолингвистики и теории языковой коммуникации [Л.С. Выготский, Н.И. Жинкин, Л.П. Крысин, А.А. Леонтьев, А.Н. Леонтьев, Е.Ф. Тарасов и др.].

Методологическим основанием работы является постулируемое в современной лингвистике положение о необходимости коммуникативного подхода к лингвистическому материалу, перехода от примата таксономии к примату объяснения [Ю.Н. Караулов, Ю.А. Сорокин, Ю.С. Степанов и др.].

Выбор стратегического направления исследования предопределили перспективные результаты в новых областях лингвистического знания: лингвопрагматике, когнитивной лингвистике, теории речевых актов и речевых жанров [Г.И. Богин, В.И. Герасимов, М.Я. Гловинская, Т.А. ван Дейк, В.З. Демьянков, В.В. Дементьев, Е.С. Кубрякова, Дж. Лакофф, Т.В. Матвеева, Дж. Остин, В.В. Петров, Ю.С. Степанов, Дж. Серль, И.П. Сусов, М.Ю. Федосюк, Т.В. Шмелева и др.], а также речевой конфликтологии [Б.Ю. Городецкий, И.М. Кобозева, И.Г. Сабурова, П. Грайс, Н.Д. Голев, Т.Г. Григорьева, О.П. Ермакова, Е.А. Земская, С.Г. Иьенко, Н.Г. Комлев, Культура русской речи..., Т.М. Николаева, Е.В. Падучева, Г.Г. Почепцов, К.Ф. Седов, Е.Н. Ширяев и др.].

Существенное значение для построения научной гипотезы и разработки проблематики исследования имели современные труды по языковой концептологии и языковой картине мира [Н.Д. Арутюнова, А.Н. Баранов, Т.В. Булыгина, А. Вежбицка, Г.Е. Крейдлин, А.Д. Шмелев и др.].

Реализация важного для автора методологического положения о национально-культурной специфике языка и речи, языкового сознания носителей языка осуществлялась с опорой на исследования в области истории русской лингвокультуры [М.М. Бахтин, В.И. Жельвис, Ю.Н. Караулов, В.Г. Костомаров, Ю.М. Лотман, С.Е. Никитина, И.А. Стернин, А.П. Сковородников, Р.М. Фрумкина, Р.О. Якобсон и др.].

В диссертационном исследовании используются, прежде всего, те методы анализа лингвистического материала, которые были разработаны и показали свою результативность в рамках коммуникативно ориентированных исследований языка и стилистики текста [М.Н. Кожина, Н.А. Купина, Л.М. Майданова, Т.В. Матвеева, Ю.А. Сорокин и др.]. Комплексное изучение разговорного диалога (межличностного общения) основывается на методах научного наблюдения и лингвистического описания, вариантами которых выступают методы дискурсивного и текстового анализа. Дискурсивный анализ

проводится с опорой на основные положения теории речевой деятельности [Л.С. Выготский, Н.И. Жинкин, А.А. Леонтьев, А.Н. Леонтьев и др.].

На отдельных этапах исследования применялись специальные методики дистрибутивного, трансформационного, контекстологического анализа. Особая роль в работе отводится методикам прогностического моделирования когнитивных структур (замысла и коммуникативной пресуппозиции) и вынесения экспертных заключений.

Комплексное применение названных методов призвано обеспечить многоаспектность лингвистического анализа исследуемого материала.

**Теоретическая значимость и научная новизна исследования.** В диссертации осуществлен комплексный системный подход к изучению одного из важнейших проявлений межличностной коммуникации – речевого конфликта на фоне гармонического речевого общения. Такой подход позволяет осознать природу и механизмы функционирования данного явления, вскрыть его глубинные причинно-следственные отношения, аргументировать функциональные особенности конфликтного высказывания, обусловленные единством лингвистического, психологического (личностного) и социального.

Новизна работы заключается в разработке концепции русского речевого конфликта как речедетельностного феномена, воплощающего в себе межличностное диалогическое взаимодействие в русской лингвокультуре; в создании теории гармонизации потенциально и реально конфликтного общения; в разработке механизма исследования речевого поведения в процессуальном и результативном аспектах, который применим к анализу не только конфликтно и гармонично маркированных коммуникативных актов, но имеет объяснительную силу для других типов высказываний; в определении принципов когнитивно-прагматического анализа конфликтных текстов.

Проведенное исследование показывает степень связи языка / речи с мышлением, в особенности в аспекте зависимости когнитивных и прагматических установок индивидов и их реализации в речевой деятельности (акте коммуникации), что играет немаловажную роль и для теории языка, и для лингвистического подтверждения и конкретизации многих нелингвистических (гносеологических, социальных, психологических) объяснений специфики познания.

С описательной точки зрения в диссертации систематизирован разнообразный речевой материал, включающий, помимо недостаточно описанных в научной литературе конфликтных текстов, также и тексты, зафиксировавшие такие коммуникативные ситуации, в которых отсутствуют явные предпосылки для возникновения конфликта, но в силу определенных обстоятельств общение складывается как конфликтное.

**На защиту выносятся следующие основные положения:**

1. Речевой конфликт представляет собой воплощение противостояния коммуникантов в коммуникативном событии, обусловленном психическими, социальными и этическими факторами, экстраполяция которых происходит в речевой ткани диалога. Систематизация разнообразных факторов позволяет описать речевой конфликт многогранно и ширококонтекстно.

2. В сознании носителя языка речевой конфликт существует как некая типовая структура – фрейм, включающий обязательные компоненты (слоты): участники конфликта; противоречия (во взглядах, интересах, точках зрения, мнениях, оценках, ценностных представлениях, целях и т.п.) у коммуникантов; причина-повод; ущерб; временная и пространственная протяженность.

3. Конфликт – это протекающее во времени коммуникативное событие, которое может быть представлено в динамике. К способам такого представления относятся, во-первых, сценарий, отражающий развитие в рамках стереотипной ситуации «основных сюжетов» взаимодействия, и, во-вторых, речевой жанр с типовыми лингвистическими структурами. Сценарная технология дает возможность проследить стадии развития конфликта: его зарождение, созревание, пик, спад и разрешение. Анализ конфликтного речевого жанра показывает, какие языковые средства выбрали конфликтующие стороны в зависимости от их замысла. Сценарий закрепляет стандартный набор способов действий, а также их последовательность в развитии коммуникативного события; речевой жанр строится по известным тематическим, композиционным и стилистическим канонам, закрепленным в лингвокультуре. Этим обеспечивается предсказуемость речевого поведения в различных ситуациях общения. Динамическое структурирование конфликта на базе названных терминов имеет объяснительную силу для распознавания потенциально конфликтных ситуаций, ситуаций риска и собственно конфликтных ситуаций, а также для прогноза и моделирования коммуникантами как самой ситуации, так и своего поведения в ней.

4. Носитель языка – языковая личность, обладает собственным репертуаром средств и способов достижения коммуникативных целей, применение которых не полностью ограничивается сценарной и жанровой стереотипностью и предсказуемостью. В связи с этим развитие коммуникативно обусловленных сценариев разнообразно: от гармоничного, кооперативного до дисгармоничного, конфликтного. Выбор того или иного варианта сценария зависит, во-первых, от типа языковой личности и коммуникативного опыта участников конфликта, их коммуникативной компетенции, психологических установок, культурно-речевых предпочтений, а во-вторых, от установившихся в русской лингвокультуре традиций общения и норм речевого поведения.

5. Исход (результат) коммуникативной ситуации – посткоммуникативная фаза – характеризуется последствиями, вытекающими из всех предыдущих стадий развития коммуникативного акта, и зависит от характера противоречий, определившихся в докоммуникативной стадии между участниками коммуникативного акта, и степени «вредоносности» применяемых конфликтных средств в коммуникативной стадии.

6. Среди языковых средств особенно ярко маркируют конфликтный коммуникативный акт (ККА) лексико-семантические и грамматические единицы. В них наиболее ярко отражаются национальные особенности конфликта. Они формируют содержание и структуру ККА и являются выразительными маркерами речевого конфликта.

7. Особую группу образуют прагматические маркеры ККА, которые «вычисляются» на основе сопоставления языковых и речевых структур и коммуникативного контекста и определяются по психологическому и эмоциональному эффекту, возникающему у участников коммуникативного акта. Они связаны с различного рода несоответствиями, непониманием и нарушением каких-либо правил или интуитивно ощущаемых закономерностей речевого общения. К ним относятся несоответствие речевой акции и речевой реакции, негативные речевые и эмоциональные реакции, которые создают в коммуникативном акте эффект обманутых ожиданий.

8. В основе речевого поведения участников конфликта лежат речевые стратегии кооперации или конфронтации, выбор которых определяет исход (результат) конфликтного общения.

9. Стратегический замысел участника конфликтного взаимодействия определяет выбор тактических приемов для его реализации – речевых тактик. Между речевыми стратегиями и речевыми тактиками существует жесткая соотнесенность. Для реализации кооперативных стратегий соответственно используются тактики кооперации: предложения, согласия, уступки, одобрения, похвалы, комплимента и др. Стратегии конфронтации связаны с конфронтационными тактиками: угрозы, запугивания, упрека, обвинения, издевки, колкости, оскорбления, провокации и др.

10. Существуют двузначные тактики, которые могут быть как кооперативными, так и конфликтными в зависимости от того, в рамках какой стратегии, кооперативной или конфронтационной, используется данная тактика. К двузначным тактикам относятся тактики лжи, иронии, лести, подкупа, замечания, просьбы, смены темы и др.

11. В зависимости от типа конфликтной ситуации и стадии конфликта используются различные модели гармонизирующего речевого поведения: модель предупреждения конфликта (потенциально конфликтная ситуация), модель нейтрализации конфликта (ситуация конфликтного риска) и модель гармонизации конфликта (собственно конфликтная ситуация). Эти модели имеют различную степень клишированности в силу множественности параметров и компонентов ККА, отражающих объективную сложность планирования речевого поведения в нем.

**Практическая значимость исследования** связана с возможностью использования речевого материала и результатов его описания в преподавании курсов культуры речи, риторики, психолингвистики, социолингвистики, а также спецкурсов по теории коммуникации и функциональной лингвистике. Описанные в работе закономерности диалогического общения могут служить теоретической базой для формирования коммуникативной компетенции и речевой культуры языковой личности, они также существенны для обучения русскому разговорному диалогу иностранцев. Разработанные модели гармонизирующего речевого поведения в конфликтных ситуациях различного типа могут быть использованы в практике речевого поведения, а также в методике обучения бесконфликтному общению.



**Апробация результатов исследования.** Результаты исследования были изложены на международных, всероссийских, зональных научных конференциях в Екатеринбурге (1996 - 2003), Смоленске (2000), Кургане (2000), Москве (2002), Абакане (2002) и др. Основные положения работы обсуждались на кафедре русского языка Уральского государственного педагогического университета (УрГПУ), на научных семинарах и заседаниях кафедры языкознания и методики преподавания русского языка УрГПУ.

Содержание диссертации отражено в 29 публикациях, в том числе монографии и учебном пособии.

**Структура диссертации.** Текст диссертационного исследования состоит из введения, четырех глав, заключения, списка источников исследуемых материалов и библиографического списка.

## **Основное содержание диссертации**

Во **Введении** обоснована актуальность темы диссертации и новизна исследования, определены предмет, цель и соответствующие этой цели задачи и методы исследования, представлены основные положения, выносимые на защиту, отмечены теоретическая значимость и новизна работы, охарактеризованы основные результаты исследования.

В первой главе **«Теоретические проблемы описания речевого конфликта»** излагается научная концепция исследования, определяются аспекты лингвистического описания речевого конфликта.

Понятие «конфликт» входит в научную парадигму философии, социологии, психологии, правоведения, педагогики. В лингвистике данное понятие соотносится с понятиями «речевой конфликт» и «конфликтный коммуникативный акт» и рассматривается с позиции участников – отправителя речи (адресанта) и получателя (адресата), а также противоречий, которые существуют между ними. Речевой конфликт – это состояние противоборства двух сторон (участников конфликта), в процессе которого каждая из сторон сознательно и активно действует в ущерб противоположной стороне, эксплицируя свои действия вербальными и прагматическими средствами. Материальное выражение конфликтных отношений субъектов речи в акте коммуникации в виде конкретных языковых и речевых структур является отражением определенного докоммуникативного состояния сторон. Таким образом, речевой конфликт рассматривается как протекающее во времени коммуникативное событие, имеющее свое развитие. В нем можно выделить определенные стадии: назревание, созревание, пик, спад и разрешение. Экспликация существующих между двумя сторонами противоречий происходит чаще всего на вербальном и речедейательностном уровнях, поэтому актуальным становится изучение речевого поведения участников данного типа взаимодействия с точки зрения средств и способов выражения имеющихся противоречий в

коммуникативной фазе развития конфликта. Результат конфликтного взаимодействия может быть различным, так что важным этапом является изучение последствий (исхода) конфликтного взаимодействия, а именно посткоммуникативного состояния его участников.

В стадии назревания конфликта (докоммуникативная фаза) происходит осознание субъектами взаимодействия своих потребностей, интересов, позиций, которые влияют на формирование целей общения и определяют намерения и выбор стратегических и тактических средств и способов взаимодействия. Оба субъекта начинают ощущать конфликтность ситуации и готовы предпринять речевые действия друг против друга. Назревание конфликта может продолжаться и в коммуникативной фазе, когда действия субъектов направлены на «разведку» ситуации: выявление позиции противника, возможностей разрешения противоречий и т.п. Основные стадии конфликта – созревание, пик и спад – происходят в коммуникативной фазе. Созревание конфликта характеризуется тем, что в этой стадии четко обозначаются противоречия, происходит их осознание, и обе стороны начинают действовать в своих интересах в ущерб другой стороне. Пик конфликта определяется применением наиболее конфликтных языковых и речевых средств: от прямого оскорбления до самых изощренных способов унижения чести и достоинства собеседника. Спад конфликта характеризуется речевыми действиями субъектов, связанными с различного рода уступками друг другу, частичным или полным согласием с противоположной стороной, сменой темы (сценария) разговора и т.п. Разрешение конфликта начинается в коммуникативной фазе, когда конфликтующие стороны приходят к какому-то решению и завершают контакт, и продолжается в посткоммуникативной фазе в виде негативных или неадекватных эмоциональных реакций, отрицательного психологического состояния, отложенной реакции, фиксации каких-либо нарушений условий коммуникации и т. п.

Речевой конфликт в развитии полностью отвечает понятию коммуникативного акта (КА) как двунаправленного процесса обмена речевыми актами, совершаемыми коммуникантами по принципу иллокутивного вынуждения [Дж. Остин, Дж. Серль, П.Ф. Стросон, Р.О. Якобсон и др.]. В понятийный аппарат диссертации включается конфликтный коммуникативный акт (ККА). Исследование коммуникативных актов строится с учетом их прагматической природы в рамках социально-ролевых и межличностных отношений [В.В. Богданов, Д.Г. Богушевич, В.В. Зеленская, Н.А. Змиевская, Л.П. Крысин, Г.Г. Почепцов, И.П. Сусов, С.А. Сухих, В.И. Троянов и др.]. В данном диссертационном исследовании выявлены структура и содержание конфликтного коммуникативного акта (ККА). При этом ККА в его речевом воплощении помещен в широкий социально-культурный и психологический контекст и рассматривается в когнитивном, прагматическом и лингвокультурологическом аспектах.

Когнитивный аспект в исследовании речевого поведения заключается в выявлении взаимосвязи мыслительных процессов, совершающихся в сознании человека, участника коммуникации, и языковых явлений, которые не-

отделимы от мышления [А.Н. Баранов, В.И. Герасимов, В.З. Демьянков, Д.О. Добровольский, Е.С. Кубрякова, В.В. Красных, Л.Г. Лузина, Ю.Г. Панкрац, П.Б. Паршин, В.В. Петров, А. Ченки и др.]. Следовательно, реальное объяснение речевых процессов можно получить только через экспликацию связей языкового выражения со структурами знаний и процедурами их обработки. Экспликация этих связей позволяет понимать коммуникативный акт и речевое поведение индивида, выявлять скрытые в КА структуры знаний. Единицей процедуры обработки знаний в когнитивной лингвистике является фрейм (типовая ситуация) и сценарий (один из вариантов развития типовой ситуации).

Фрейм «конфликт» представляет особую стереотипную ситуацию и включает в себя обязательные слоты, отражающие компоненты объект-ситуации (верхний уровень фрейма «конфликт»): участники конфликтной ситуации, чьи интересы находятся в противоречии; столкновение (целей, взглядов, позиций, точек зрения), выявляющее их противоречие или несоответствие; речевые действия одного из участников конфликтной ситуации, направленные на изменение поведения или состояния собеседника; сопротивление речевым действиям другого участника посредством собственных речевых действий; ущерб, который наносится речевыми действиями одного участника и который испытывает другой в результате указанных речевых действий. Дополнительные компоненты фрейма «конфликт» (нижний уровень) могут быть представлены следующими слотами: временная протяженность, отражающая нарушения нормальной временной последовательности; пространственная протяженность, связанная с нарушением пространственного представления о речевой ситуации и вносящая обман в коммуникативные ожидания одного из участников ситуации общения; третье лицо, которое может не быть непосредственным участником конфликта, но быть его виновником, подстрекателем или «третьей стороной» и существенно влиять на исход коммуникативной ситуации (факультативный компонент).

Развитие взаимодействия в рамках стереотипной ситуации – фрейма – может быть представлено в виде различных сценариев с прописанными «основными сюжетами», с использованием прагматических сценарных структур, с введением в речевой оборот определенных лингвистических единиц (по М. Минскому). Представление в речи коммуникативно обусловленных сценариев наиболее адекватно отражает речевой жанр (РЖ), который придает композиционную форму типовому высказыванию и закрепляет содержание и закономерности речевого поведения соответствующими речевыми структурами.

Фрейм, сценарий и речевой жанр закрепляют стереотипный набор обязательных компонентов, способов действий и их последовательность, что дает возможность выявить типовую структуру коммуникативных ожиданий участников речевого события.

**Прагматический аспект** исследования речевого общения реализуется в интерпретации текста в отношении к человеку, его создавшему, и человеку, его воспринявшему ( $S_1$  – текст –  $S_2$ ), в выявлении предпосылок его порожде-

ния и понимания [Н.Д. Арутюнова, Т.В. Булыгина, Ю.С. Степанов, И.П. Сузов и др.].

Текст как речевое произведение предполагает наличие одновременно двух планов восприятия: со стороны говорящего – того, кто порождает текст, и со стороны слушающего. Говорящий, создавая текст, осуществляет контроль за тем, **что и как** он говорит (следует заметить, что этот контроль не гарантирует его от неудачного использования языковых и речевых средств). Слушающий также интерпретирует высказывание говорящего, и его интерпретация может не совпадать с содержанием, заложенным в данный текст говорящим. Так возникают факторы конфликтного риска, обусловленные противоречиями порождения текста и его восприятия. Предметом анализа в данном случае становятся смыслы, которые определяются не только тем, **что** сказано, эксплицировано языковыми структурами, но и тем, **что** имелось в виду, а именно скрытые смыслы, которые намеренно или случайно возникают в тексте. Выявленные скрытые смыслы – импликатуры [П. Грайс] позволяют объяснить, каким образом «значение говорящего» может включать нечто большее, чем буквальное значение предложения, как оно может отклоняться от буквального значения или даже быть противоположным ему [Т.В. Булыгина]. Субъективный смысл (прагматическое значение) зависит как от говорящего, так и от адресата. Задача адресата – осознать намерение собеседника, расшифровать, «вычислить» его («импликатуры общения, по П. Грайсу, имеют свойство «вычисляемости»). От степени точности вычисленного прагматического значения зависит характер вербальной и/или поведенческой реакции адресата и качество акта коммуникации – в зоне гармонического или дисгармонического общения. Импликатуры влияют на успешность/неуспешность общения, поскольку, требуя от адресата максимальной концентрации внимания, напряженной мыслительной деятельности, могут создавать эмоциогенную ситуацию риска и делают возможным развитие общения в зоне конфликта.

Выявление и учет импликатур входит в число процедур анализа данной работы.

**Лингвокультурологический** аспект речевого поведения (РП) определяется рассмотрением диады «человек – язык» в соотношении с культурой, в основе которой лежит язык, а именно такие уникальные, хранимые обществом формы его существования, как нормы, на основе которых организуется деятельность в обществе и накапливается опыт, передаваемый от поколения к поколению [А.А. Волков], а также сам код.

Субъекты речи – представители конкретной лингвокультурной общности, национальной культуры, и этот факт определяет специфику их РП. Этнолингвокультурный фактор выступает в качестве регулятора РП говорящих через ритуалы и традиции, нормы и правила, этнические стереотипы, а также национальные закономерности, языковые, речевые и невербальные механизмы речевой деятельности коммуникантов и специфики построения дискурса.

Культура, в том числе речевая, основывается на национальном менталитете, под которым понимается образ и способ мышления языкового коллектива, мироощущение и мировосприятие народа, отраженные в языке.

Отдельного рассмотрения в аспекте лингвокультурологии заслуживает коммуникативная норма. Коммуникативно-деятельностный подход к норме является логическим продолжением теории пражских лингвистов, рассматривающих проблему нормы в связи с языковой культурой [В. Барнет, Б. Гавранек, К. Горалек, А. Едличка, Л. Ельмслев, В.А. Ицкович, Е. Косериу, В. Матезиус, D. Nerius, W. Hartung и др.].

Признание коммуникативной нормативности основывается на факте общественного одобрения, а также на основе массовой и регулярной воспроизводимости данного явления в процессе коммуникации. Повторяемость нормы в той или иной ситуации делает ее социально значимой, хотя базируется она на индивидуальных моделях речевой деятельности говорящих. Коммуникативная норма предписывает то, что человеку надлежит делать, и то, что ему при этом надлежит говорить в рамках существующих фреймов, сценариев, моделей речевого поведения. Функция нормы состоит в том, чтобы исключить влияние случайных, чисто субъективных мотивов и обстоятельств, обеспечить надежность и предсказуемость, известную стандартность и общепонятность поведения.

Оценка текстов-сценариев речевого поведения произведена нами в предельных границах: положительные сценарии, построенные в соответствии с коммуникативной нормой, и отрицательные, демонстрирующие нарушение нормы. Эти оценки, маркируя лишь предельные границы речевого общения по его результату, обозначают рамки варьирования речевых реализаций. Сценарии, находящиеся между этими двумя полюсами, могут использоваться с известными ограничениями, с учетом функциональной сферы и/или ситуативных особенностей коммуникации.

Языковой код также представляет интерес с точки зрения принадлежности субъектов коммуникации к той или иной лингвокультуре. Взаимодействие представителей одной лингвокультурной общности (субобщности) заведомо более успешно, поскольку их языковой код совпадает в большей степени, нежели код представителей разных лингвокультур. В межкультурном взаимодействии код, избранный коммуникантами для осуществления совместной речевой деятельности, совпадает частично. Выход за пределы общего кода является конфликтопровокационным моментом в ситуации общения.

Для успешности общения коммуникантам необходимо умение налаживать взаимосвязи в области языкового кода, привлекать метаязык [Р.О. Якобсон], поскольку забота говорящих о понимании высказывания позволяет избежать коммуникативной неудачи. Именно наличие определенной общности знаков обуславливает возможность общения, адекватность и, следовательно, успешность коммуникации. Способность к метаязыковым операциям в речи обеспечивает адаптацию говорящих в ситуации повышенной конфликтной опасности.

Успешность взаимодействия определяется не только общим языковым,

но и общим речевым кодом, который является частью морально-этических норм поведения, регулирует поведение говорящих на данном языке. Содержание их включает как этноспецифические, так и всеобщие правила общения.

В основе всеобщих правил коммуникативного поведения лежат принципы вежливости и кооперативности общения [П. Грайс, Е.А. Земская, Ю.В. Рождественский, И.П. Тарасова, Д. Гордон, Дж. Лакофф, R. Lakoff, G. Leech, D. Tappin и др.]. Эти правила дополняются культурноспецифическими, которые основаны на традициях и нормах определенной лингвокультуры. В плане гармонизации общения важно знание пресуппозициональных факторов речевого общения, наличие которого у партнеров позволяет избежать различного рода коммуникативных лагун и, следовательно, столкновений субъектов речи по поводу несогласованных, а порой и противоречивых коммуникативных поступков.

В главе второй «**Методологический и методический аспекты описания речевого конфликта**» речевой конфликт рассматривается в свете теории речевой деятельности, базовыми категориями которой являются цель, речевая стратегия и речевая тактика.

Целеполагание понимается как интенция продуцента в стадии ее осознания. Цель определяет сверхзадачу общения и стратегию речевого поведения говорящего.

Целесообразно различать цели главные (отражают существенные мотивы поведения человека, являются причиной коммуникации, инициируют речевые действия и управляют ими) и второстепенные (отражают сопутствующие мотивы человеческого поведения, определяют выбор типа речевого поведения). К второстепенным можно также отнести цели, связанные с самовыражением, с эффективностью взаимодействия коммуникантов, со стремлением говорящего сохранить и приумножить значимые для него ценности, с желанием говорящего управлять ситуацией, избегать отрицательных эмоций.

Представленная типология целей свидетельствует о том, что целеустановка может определяться как речевыми, так и неречевыми мотивами. Соответственно можно выделить речевые и неречевые цели.

Главные цели формируются на основе неречевых мотивов, их, следовательно, можно назвать неречевыми. Они влияют на сознание и деятельность продуцента и в конечном итоге определяют любой акт речевого общения. Неречевые цели диктуются взглядами, знаниями, ценностными представлениями, точкой зрения говорящего — всем тем, что называется когнитивными структурами. Когда когнитивные структуры коммуникантов находятся в полном или частичном противоречии, возникает их столкновение, функционирование компонентов коммуникативной системы осуществляется в конфликтном типе взаимодействия (это когнитивный конфликт). Цели могут быть продиктованы и другими неречевыми структурами — интересами, связанными с материальными благами, культурными, профессиональными, религиозными и прочими устремлениями членов социума. Столкновение интё-

ресов коммуникантов — это конфликт интересов.

Когнитивные конфликты и конфликты интересов, определяемые перестепенными неречевыми целями, влияют и на речевые цели, которые можно отнести к типу второстепенных, поскольку они выполняют вспомогательную роль при реализации неречевых целей — связаны с максимально эффективной организацией высказывания, с характером функционирования компонентов коммуникативной системы при передаче информации или воздействии на других людей. Речевые цели служат своего рода регулятивами выбора вербальных, невербальных и паралингвистических средств, стратегий и тактик речевого поведения в соответствии с неречевыми целями. Они обеспечивают понимание собеседником содержания высказывания (семантического и прагматического плана), распознавание установки говорящего по поводу того, как ему (адресату) следует интерпретировать высказывание (например, считать ли его вопросом или просьбой, советом или требованием). Речевые цели, направляя речевые действия коммуникантов, организуя их речевое поведение, в конечном итоге определяют фоновую атмосферу коммуникативного пространства, на котором разворачивается речевое событие, гармоническое или дисгармоническое развитие коммуникативной ситуации.

Наиболее актуальной с точки зрения результата взаимодействия является предлагаемая нами классификация целей по отношению к субъектам речи ( $S_1$  и  $S_2$ ). Здесь выделяются цели порождения речи и цели восприятия речи. Эти цели определенным образом соотносятся друг с другом, и можно говорить о гармонии или конфликте целей речепорождения и речевосприятия. Так, если цель порождения речи «информировать собеседника о чем-либо, передать ему сообщение» коррелирует с целью восприятия речи «получить информацию, удовлетворить познавательную-коммуникативную потребность», то такая согласованность целей способствует осуществлению намерения говорящего и свидетельствует об ориентированности собеседников друг на друга. Такое общение настраивает на использование вербальных и невербальных средств, наиболее типичных для гармонического взаимодействия коммуникантов. Если же цель порождения речи, например, «побудить собеседника к совершению определенного действия» не встречает ответной цели восприятия — «готовности организовать свое поведение согласно побуждению», то возникает дисгармония целей речепорождения и целей речевосприятия. Коррекция целей может состояться, и тогда взаимодействие перейдет в гармоническую зону общения. Если коррекцию осуществить невозможно или она не осуществляется намеренно, конфликт целей может привести общение в зону дисгармонии. При сохранении конфликта целей и осознании этого субъектами речи они используют соответствующие языковые, речевые и паралингвистические средства. При дисгармонии целей в ходу экспрессивность выражения, так как в таком случае говорящему приходится преодолевать «сопротивление» адресата, используются также различного рода «обходные маневры», «скрытые прагмемы» [Л.А. Киселева], имплицатуры, уловки для маскировки своих истинных целей, приемы, рассчитанные на нужный для говорящего резонанс.

Таким образом, в основе процесса порождения высказывания лежат потребности и интересы, определяющие мотивы общения, на базе которых формируются цели. Все эти процессы совершаются в сознании участников коммуникации и определяются их когнитивными способностями. В речевом аспекте деятельности человека категории интереса, мотива, цели приобретают иную природу и реализуются в таких понятиях, как речевая (коммуникативная) стратегия и речевая (коммуникативная) тактика.

Планирование предстоящей коммуникации — это **стратегический** процесс, который строится на основе представлений о коммуникативном акте, коммуникативном взаимодействии (с учетом мотивов и целей говорящего и слушающего, их вербальных и невербальных действий) и всей ситуации в целом [Т.А. ван Дейк, В. Кинч, Н.Н. Германова, В.З. Демьянков, О.С. Иссерс, С.А. Сухих, Н.Н. Трошина и др.]. Речевая стратегия — это принятое говорящим решение о последовательности речевых действий, определяющих его речевое поведение в плане выбора оптимальных (с точки зрения говорящего) средств и способов для достижения коммуникативных целей.

Речевая стратегия обладает двумя прямо противоположными конституирующими признаками. Во-первых, это гибкость, которая обеспечивается возможностью выбора говорящим средств и способов достижения цели в рамках той или иной стратегии. Иными словами, стратегия в рамках цели контролирует решение системы задач «гибким и локально управляемым способом» (Т.А. ван Дейк). Это качество обусловлено возможностями реализации стратегий через различные речевые тактики и коммуникативные ходы, а также свободным варьированием языковых ресурсов и приемов речевого воздействия. Во-вторых, в качестве конституирующего признака выступает жесткость. Это качество проявляется в том, что стратегия отражает социальные образцы, принятые и одобренные членами общества. Наличие противоположных свойств речевой стратегии говорит о ее двухуровневой структуре: первый уровень — социальный, предписывающий членам общества программу действий и их последовательность в стандартных ситуациях; второй уровень — личностный, индивидуальный, позволяющий индивиду определить приоритет целей, действий, языковых средств и способов речевого поведения.

Репертуар стратегий речевого поведения разнообразен [И.Н. Борисова, О.С. Иссерс, К.Ф. Седов и др.]. Можно выстроить иерархию стратегий и выделить их типы. Мы предлагаем классификацию стратегий, в основе которой лежит тип диалогического взаимодействия по результату (исходу) коммуникативного акта — гармония или конфликт. Высший уровень иерархии представляет оппозиция стратегий кооперации и конфронтации. Если собеседники осуществили свои коммуникативные намерения и при этом сохранили «баланс отношений», — значит, общение строилось на основе стратегий кооперации. Взаимодействие партнеров коммуникации в этом случае представляет собой нарастающее подтверждение взаимных ролевых ожиданий, быстрое формирование у них общей картины ситуации и возникновение эмпатии.



тической связи друг с другом. Напротив, если коммуникативная цель не достигается, а общение не способствует проявлению положительных личностных качеств субъектов речи, то акт коммуникации регулируется стратегиями конфронтации. При осуществлении такого варианта взаимодействия происходит одностороннее или обоюдное неподтверждение ролевых ожиданий, расхождение партнеров в понимании или оценке ситуации и возникновение антипатии друг к другу. Каждая из названных стратегий имеет конкретные частные проявления. Блок стратегий кооперации образуют стратегии вежливости, искренности и доверия, близости, сотрудничества, компромисса и др. Они способствуют полноценному поведению участников коммуникации и эффективной организации речевого взаимодействия. К конфронтационным относятся стратегии агрессии, насилия, дискредитации, подчинения, принуждения, разоблачения и др., реализация которых, в свою очередь, вносит дискомфорт в ситуацию общения и создает речевые конфликты. В диссертации дается описание наиболее ярких кооперативных (близости, отказа от выбора, отстранения) и конфронтационных (дискредитации, захвата инициативы и контроля за ситуацией, принуждения) стратегий.

Стратегический замысел участника конфликтного взаимодействия определяет выбор тактических приемов для его реализации – речевых тактик [Н.Д. Арутюнова, Е.М. Верещагин, Х.Я. Ыйм и др.]. Речевая тактика — динамическая единица, обеспечивающая оперативное реагирование на ситуацию, одно или несколько речевых действий, которые способствуют реализации стратегии. Обычно стратегическая задача говорящего не решается с помощью одной тактики. Ее достижение осуществляется комбинацией тактик в зависимости от хода диалога.

Между речевыми стратегиями и речевыми тактиками существует жесткая соотнесенность. Для реализации кооперативных стратегий используются соответственные тактики кооперации: предложения, согласия, уступки, одобрения, похвалы, комплимента и др. Стратегии конфронтации связаны с конфронтационными тактиками: угрозы, запугивания, упрека, обвинения, издевки, колкости, оскорбления, провокации и др.

Стратегии кооперации и конфронтации являются полярными на шкале коммуникативной координации. Исход речевого взаимодействия общающихся может соответствовать и промежуточному положению между этими двумя типами. Интерпретация любого явления, занимающего промежуточную позицию между двумя крайностями, всегда сложна. Называя крайние точки отсчета, мы определяем шкалу, имеющую неограниченную область приложения понятия «стратегия» к сферам и ситуациям речевого поведения. И, конечно, существуют тактики, которые могут быть как кооперативными, так и конфликтными в зависимости от того, какую цель преследует субъект речи и, соответственно, какую стратегию он избрал в качестве основной. Например, тактика «ложь» может выполнять кооперативную функцию в рамках стратегии сотрудничества или стратегии вежливости, цель которой «не навредить» партнеру, «поднять» своего собеседника; в то же время данная тактика может быть средством конфронтации в рамках, например, стратегии дискредитации.

Подобные тактики мы назвали двузначными и отнесли к ним тактики лжи, иронии, лести, смены темы, умолчания, замечания, просьбы, вопроса, побуждения и др.

Исследование степени конфликтности текстов различного типа сопряжено с проблемой выявления конфликтогенных факторов, обуславливающих неоднозначность интерпретации смысла высказывания, которая приводит к различного рода дефектам общения, снижению его успешности и нарушению «баланса» отношений партнеров по коммуникации. В основе методики выявления этих факторов лежат три основных принципа анализа конфликтного высказывания: лингвокогнитивный, прагматико-интерпретационный и контекстный. Опора на эти принципы позволила представить ККА как объективно реализуемые в нем интенции, цели и намерения его участников и соотнести интерпретацию ККА с широким лингвокультурологическим контекстом. Применение соответствующих нашей концепции комплексных методов исследования – интерпретативного, сценарного анализа, дискурс-анализа, метода экспертных заключений – дало возможность получить объективные, на наш взгляд, данные о рассматриваемых в работе проявлениях речевого конфликта. Для максимально полного и объективного исследования ККА мы подключали также когнитивные и психолингвистические технологии, которые помогают интерпретировать семантику различных единиц как объективную реализацию коммуникативного замысла каждого из участников ККА. Предложенные технологии анализа речевого конфликта позволили объяснить механизмы порождения речевого конфликта, выявить признаки и свойства конфликтного высказывания, определить степень их конфликтогенности и коммуникативной продуктивности.

В главе третьей «Речевой конфликт: маркеры и жанровые сценарии» представлены сущностные признаки речевого конфликта, определяются фиксированные в разговорных диалогах языковые и прагматические маркеры ККА. Анализируются наиболее показательные речевые жанры в стадии выраженного конфликта. Анализ проводится в соответствии с предложенной выше методологией.

Главной целью данной главы является выявление языковых средств, способных стать побудительным механизмом порождения речевого конфликта или коммуникативной неудачи.

#### **Языковые маркеры дисгармонии и конфликта в КА**

Язык как сложная система знаков характеризуется рядом свойств, которые провоцируют неоднозначную интерпретацию смыслов, передаваемых этими знаками. Свойства эти носят потенциальный характер. Их исследование связано с необходимостью описания, с одной стороны, субстанциональной природы языковых единиц разных уровней, а с другой, — их функциональных особенностей с целью выявления: а) актуализируемых в речевом акте смыслов; б) характера воздействия используемых языковых единиц на коммуникантов и речевую ситуацию. В диссертации описаны лексико-семантические, лексические и грамматические маркеры речевого конфликта.

## Лексико-семантические маркеры

Лексико-семантическая система языка в наибольшей степени уязвима для неоднозначных интерпретаций. Более всего неоднозначным толкованиям подвергаются многозначные слова и омонимы, употребление которых вне достаточно развернутого контекста не является информативным для адресата. Семантика словесного знака актуализируется только в составе высказывания. При отсутствии соотнесения с актом речи происходит нарушение системного контекста знака или специфическое отражение его в сознании индивида. — *Кожа у тебя какая? – неожиданно спросила она Марину. Та чуть не подавилась. Ей пришла в голову идиотская мысль, что женщина эта собирается купить у нее что-то кожаное. Кресло или куртку. – Чего? – переспросила она, думая, что ослышалась. – Кожа лица. – А... Сухая. – Плохо! – равнодушно прокомментировала женщина. Марина удивилась и немного обиделась* (А.Малышева). Такое нецелесообразное употребление нерасчлененного словесного знака традиционно квалифицируется как не устраненная контекстом многозначность [В.Г. Гак, С.Д. Кацнельсон, Н.Г. Комлев, М.В. Никитин, Л.А. Новиков, А.И. Смирницкий, А.А. Уфимцева, Д.Н. Шмелев и др.], что может стать помехой в общении и поводом для речевого конфликта, коммуникативной неудачи или недоразумения.

Причина такого явления кроется не столько в особенности словесного знака как абстрактно-лингвистической единицы, сколько в особенностях его индивидуального, личностного присвоения в момент речи. Ассоциативный потенциал слова предопределяет гибкость и вариативность его функционирования. А поскольку ассоциативные признаки стоят на периферии содержательной структуры слова и являются зависимыми от контекста семантическими компонентами, они не всегда легко узнаются в речевом общении, за счет чего и создаются условия для возникновения ситуаций риска.

Нередко отсутствие взаимопонимания происходит в результате использования в речи омонимов, если в акте речи они представлены как нерасчлененные языковые знаки, вне необходимого контекста. Несовпадение значений слов-омонимов в сознании коммуникантов и недоразумения, возникающие в диалогах, объясняются тем, что для каждого из собеседников на момент речи значение одного из омонимов более актуально, чем другого.

Несовпадение лексико-семантических фондов автора и адресата, несоответствие авторского замысла и его восприятия адресатом вызывает различного рода коммуникативные недоразумения, сбои, неудачи. Маркером ККА в таких случаях нередко становится присутствие в высказывании полисемичных или омонимичных слов. Однако серьезных осложнений в общении обычно не происходит, если противоречие, заложенное в языке, не поддерживается прагматическими условиями общения. Противоречия в языке сами по себе служат провокационным условием развития конфликта, но он произойдет лишь в том случае, если участники коммуникации воспримут эти противоречия как повод-причину для выяснения отношений и проявят соответствующие (конфликтные) личностные и речедейательностные качества.

## Лексические маркеры

Наиболее явным лексическим сигналом ККА является употребление обценной лексики. Эта лексика может иметь разную степень оскорбительности, что отражается в ее названиях: грубопросторечная лексика, непечатная, инвективная. Грубые, вульгарные, бранные слова и обороты речи используются как прием оскорбления, смысл которого – вызвать у оскорбляемой стороны негативные чувства, причинить ей моральный ущерб, понизить уровень ее самооценки, а также самоутвердиться. Еще одна функция оскорбления — заставить другую сторону изменить поведение, спровоцировать определенные действия со стороны адресата.

Лексическим маркером ККА является также использование негативной оценочной лексики при характеристике партнера: его внешности, личностных качеств. В этих характеристиках выражается отношение говорящего к адресату. Подобная лексика градуируется по шкале хороший — плохой, умный — глупый, красивый — некрасивый и т. п. В состав этой группы лексики могут входить рациональные оценки, говорящие о низких интеллектуальных способностях собеседника, эмоциональные и эстетические, представляющие непривлекательные стороны собеседника, сенсорные и телеологические, направленные на унижение собеседника [Т.В. Маркелова]. Пейоративная лексика в целом ярко маркирует конфликтность КА.

Еще одним лексическим маркером ККА являются слова-агнони́мы – такие лексические единицы, которые неизвестны, непонятны или малопонятны многим его носителям [В.В. Морковкин, А.В. Морковкина]. Лакуны в лексиконе одного из коммуникантов снижают эффективность речевого взаимодействия, ведут к неадекватному речевому поведению. В силу своей непонятности слова-агнони́мы требуют особой сосредоточенности на себе в акте коммуникации, дополнительных коммуникативных ходов, применения метаязыковых и метаречевых операций. Игнорирование этих операций в диалоге может вызвать непонимание, разрыв контакта, коммуникативную неудачу или конфликт.

Лексическими маркерами ККА выступают типичные для разговорной речи специальные номинации участников коммуникации (обычно малознакомых или незнакомых) по какой-либо примете, чаще всего внешней. Обычно они состоят из сочетания имени существительного в косвенном падеже с предлогом: *в очках, в красной кофточке, с собакой* и т. п. [Е.А. Земская], при этом имя лица номинации отсутствует. Это нарушает принятые в культуре традиционные этикетные нормы вежливого обращения и вызывает нежелательные эмоциональные реакции адресата или ответные негативные речевые действия. Негативная реакция  $S_2$  становится угрозой для речевого контакта и является приметой ККА.

Таким образом, лексическими маркерами речевого конфликта могут стать любые периферийные средства лексической системы языка: пассивная, ненормативная, коннотативно окрашенная лексика, лексика во вторичной функции.

## Грамматические маркеры

К грамматическим средствам, маркирующим ККА, мы относим грамматические синонимы, выбор которых имеет под собой тактические основания. Достаточно распространенным грамматическим средством является особое использование морфологических форм, указывающих на партнера по коммуникации: местоимений 2-го лица «ты» и «вы», 3-го лица «он», «она». Особенности употребления местоимений 2-го лица зависят от того, кто говорящий и кто слушающий и в какой ситуации они находятся. Выбор формы обуславливается этнокультурными факторами, определяющими функционирование языка, среди которых большую роль играет понятие вежливости. Переход на «ты» в несоответствующей ситуации является признаком грубости, средством унижения адресата, выражения говорящим негативного отношения к собеседнику, оскорбления, способом понижения его социального статуса, стремления «поставить его на место». Но это и средство характеристики самого говорящего, свидетельствующее о его недостаточной речевой культуре. Переход на «ты», особенно преднамеренный в несоответствующей ситуации, — сильный знак ККА, причем не только лингвистический, но и социолингвистический, если понимать социолингвистику как науку о социально значащем выборе альтернативных способов говорения об одной и той же вещи.

Переход на «вы» (обычно внезапный) — смена уровней вежливости — также бывает способом выражения негативного отношения к собеседнику в начавшейся ссоре или, по крайней мере, сигналом напряженности отношений.

Все сказанное в полной мере касается выбора глагольных форм 2 л. мн. ч.: императивные высказывания с такими глаголами вне ориентации на социальные отношения партнеров по общению или возраст собеседника воспринимаются как отступления от нормы, не отвечающие существующим правилам. Это знак сниженного стиля, подчеркнуто грубого отношения к слушающему, обычно маркируемого также и специфическим подбором лексики.

Ситуация высказывания накладывает ограничения на характер функционирования и других личных местоимений: «он», «она». Употребление данных местоимений по отношению к лицу, присутствующему при разговоре, сигнализирует о желании обидеть его, намеренно продемонстрировать негативное отношение к нему, нежелание вступать с ним в контакт. Например, в разговоре с собеседником выражение просьбы: *Передай ему, что больше всего в людях я не терплю неблагодарность*, тогда как он присутствует при этом — маркирует конфликт между говорящим и третьим лицом.

Грамматическим маркером ККА могут стать некоторые глагольные формы. Большой конфликтогенностью обладает императив совершенного вида глагола. Он придает высказыванию оттенок резкости, «начальственности», так как в содержание фразы включаются компоненты значения «предельность и внутренняя замкнутость» действия (*Сядь на место! Зайди ко мне после урока!*). Формы повелительного наклонения глаголов наиболее

богаты возможностями экспрессивного смещения значения: *Ну да, рассказывай!* (выражающие недоверие и несогласие); или *Дождись!* (ироническое осуждение бесполезной надежды) и т. п. Ироническая интонация оценки, осуждения, равнодушия и т. п., с которой произносятся подобные конструкции, сама по себе информативна и является сигналом напряженности общения или конфликта. Некоторые грамматические формы приобретают отрицательную коннотацию только в составе определенных синтаксических конструкций. Так, формы сослагательного наклонения с условно-желательной частицей *бы*, обычно смягчают (по сравнению с императивом) категоричность и резкость побуждения к действию (Ср.: *Подойди ко мне после уроков – Ты не мог бы подойти ко мне после уроков?* или *Я бы хотела видеть тебя сегодня после уроков*). Однако существуют конструкции, в которых формы сослагательного наклонения приобретают фамильярное и грубое значение, особенно в конструкциях типа *А не + гл. сосл. накл.* (*А не помолчал бы ты? А не пошел бы ты...*). Подобные конструкции являются ярким маркером конфликта.

При выражении требования, просьбы или замечания конструкцией *Давай + гл. сов. в.* частица *давай* усиливает общее грамматическое значение побудительности, придавая ей категоричность и резкость, особенно при ее повторе и сопровождении ироничной или требовательной интонации (*Давай, давай, объясни нам, зачем ты это сделал*): *Давай + гл. сов. в + (что, почему, зачем, как...)*.

Маркерами ККА выступают модули [П.А. Лекант], осложняющие структуру простого предложения, в частности обращения и вводные единицы. Успешность коммуникации проявляется в ориентации на адресата, которая реализуется зачастую в обращении к собеседнику. Выбор уместной формы обращения через номинацию собеседника свидетельствует об эффективности общения, поскольку задает установку на контакт, формирует общую тональность взаимодействия. Неприятие собеседником выбранной формы обращения является показателем того, что продолжение речевого контакта нежелательно или невозможно. Если же номинация окажется отвергнутой собеседником, то это произойдет, скорее всего, потому, что адресант либо не учел характера и стадии межличностных отношений, сложившихся или складывающихся между ним и тем, кому предназначена номинация, либо он не смог верно оценить дистанцию в общении или несоответствие между субъектом и его номинацией (*Прелесть моя... – начал было Корovieв. – Я не прелесть, – перебила его гражданка. – О, как это жалко, – разочарованно сказал Корovieв и продолжал: – Ну, что ж, если вам не угодно быть прелестью, что было бы весьма приятно, можете не быть ею. – М. Булгаков*).

Вводные слова, словосочетания и предложения в значительной степени усиливают или ослабляют положительное или отрицательное впечатление собеседника от высказывания или партнера. Используя их «в своих интересах», для нужного воздействия на адресата, говорящий вовлекает собеседника в круг желательных или нужных для него модальных оценок и квалификаций высказывания [В.В. Виноградов]. *Нечего греха таить, без всякого со-*

мнения, говорят, мягко выражаясь, как водится, не в укор будь сказано — эти и подобные вводные единицы способны вносить дисгармонию в общение.

Одним из распространенных грамматических маркеров ККА является употребление синтаксических структур в несвойственных им денотивных значениях с дополнительными коннотациями типа: *Оно мне надо! Это меня волнует!* Подобные синтаксические конструкции, строящиеся на антифразисе, предполагают выражение отрицания чего-либо путем утверждения и содержат имплицитную негативную оценку [И.В. Арнольд, С.И. Походня, Д.Н. Шмелев и др.]. Экспрессивно-ироническое переосмысление утвердительных конструкций типа *Много ты знаешь! Велика важность! Я тебе поговорю!* несет сильный конфликтный потенциал.

Маркером ККА может выступать порядок слов. Различные эмоциональные смещения возникают в связи с ограничениями в подвижности компонентов в грамматических сочетаниях с фиксированным порядком слов. Так, прилагательное *хороший* употребляется для отрицательной оценки обязательно в краткой форме и в препозиции: *Хорош, нечего сказать! Хорош друг!*

Таким образом, маркерами ККА становятся такие грамматические средства языка, которые способны выразить субъективно-модальное значение.

### **Прагматические маркеры дисгармонии и конфликта в КА**

Прагматические маркеры ККА, в отличие от языковых, обнаруживают себя в высказывании не в виде конкретных видимых языковых структур, а «вычисляются» на их основе или при анализе коммуникативного контекста. Прагматические маркеры можно определить по коммуникативному эффекту, возникающему в КА, по эмоциональным и психологическим реакциям коммуникантов, чаще всего негативным и неожиданным, которые возникают в процессе их взаимодействия.

**Несоответствие речевой акции и речевой реакции**

Причиной несоответствия речевых акций ( $S_1$ ) и речевых реакций ( $S_2$ ) в КА чаще всего является непонимание чужого сообщения, в связи с этим неприятие его и — как результат — противодействие по этому поводу в адрес говорящего.

Главная стратегическая задача  $S_1$  — выбрать адекватные (эффективные) для передачи определенного содержания в соответствии с целями и условиями общения варианты языковых и речевых знаков. Главная стратегическая задача  $S_2$  — распознать языковые и речевые знаки и интерпретировать их адекватно замыслу  $S_1$ . Действие механизма выбора и распознавания может быть двунаправленно: от общего (целого) к конкретному (частному) и от конкретного к общему. Первое направление кодирования начинает осуществляться с выбора фрейма, который, представляя общий каркас ситуации, далее наполняется специфическим содержанием — языковыми структурами, тактиками, коммуникативными шагами. Такое направление построения об-

щения соответствует схеме «фрейм — язык». Другой путь — от частного к целому — начинает реализовываться с внимания к различного рода конкретным языковым и речевым сигналам и движется к распознаванию фрейма (схема «язык — фрейм»). Декодирование происходит по этим же двум схемам. Говорящий обычно предпочитает первый путь построения высказывания, основываясь на своих целях, мотивах, установках, речевых стратегиях. Слушающий же, наоборот, чаще избирает второй путь — узнавание фрейма происходит вследствие анализа конкретных его признаков (лексем, конструкций, тактик и т. п.). В случае неправильного декодирования сообщения или непонимания замысла говорящего возникает несоответствие акции  $S_1$  и реакции  $S_2$ , что всегда вносит напряжение в акт коммуникации и служит маркером дисгармонии.

Несоответствие акции и реакции может возникать в случаях: а) отсутствия нужных знаний у одного из коммуникантов; б) непонимания; в) намеренного сокрытия информации  $S_1$ ; г) употребления имплицатур.

Кодирование и декодирование текста осуществляется на основе когнитивных знаний коммуникантов о мире при соотношении их с актом коммуникации. Отсутствие знаний, необходимых для успешного осуществления акта коммуникации, или неполное знание у одного из участников КА влекут за собой непонимание, частичное или полное. Попытка избежать непонимания вызывает у говорящего желание восполнить то или иное незнание о факте действительности, о предмете речи, о своем собеседнике и т. д. или завуалировать это незнание. С этой целью он использует различные пути и средства: 1) попытаться ликвидировать (восполнить) незнание; 2) постараться не обнаружить незнание; 3) откровенно признать незнание. Коммуникативный эффект от проделанных участниками взаимодействия операций свидетельствует об их адекватности или неадекватности и соответственно правильности или неправильности, целесообразности или нецелесообразности избранных средств и способов кодирования и декодирования текста (содержания). Непонимание ситуации общения одним из коммуникантов провоцирует его на неадекватное поведение в КА: меняется тема разговора (предметом речи становится сам язык), тональность приобретает опасные для гармонии общения краски. Так, в типичной речевой ситуации «покупатель — продавец» речевая акция покупателя вполне соответствует данной ситуации и роли в случае, если он задает вопрос о стоимости товара: «*Сколько стоит этот гусь?*». Речевая реакция продавца неадекватна ситуации общения, если она проявляется в нетрадиционном сценарном реагировании — в игнорировании вопроса, ответе вопросом на вопрос, в неполном ответе, ответе не по существу и т. п.: «*Сами вы, гражданка, гусь*» (В. Токарева). Подобное реагирование создает эффект обманутого ожидания у партнера по коммуникации и формирует ситуацию конфликтного риска, признаком которой является неудовлетворение информационной потребности субъекта речи, а значит, неосуществление его коммуникативного намерения.

Одним из условий конфликтного развития КА является намеренное со-



крытие информации говорящим. Оно может быть вызвано различными причинами: нежеланием общаться, отсутствием времени на объяснения или тем, что говорящий ( $S_1$ ) не считает данную информацию важной для собеседника ( $S_2$ ) или развития коммуникативной ситуации. Причиной могут быть и определенные прагматические цели  $S_1$ : полученная информация может огорчить  $S_2$ , может повлечь не нужные для  $S_1$  действия со стороны  $S_2$ , может нежелательно повлиять на отношения  $S_1$  и  $S_2$  или кого-нибудь из них и третьего лица, которого эта информация касается. Осознание сокрытия информации всегда вызывает отрицательные чувства и — как следствие — нежелательные эмоциональные реакции и речевые действия.

Ситуации конфликтного риска возникают в случае употребления говорящим имплицатур, которые могут быть одним из способов сокрытия (завуалирования) информации или таковым пониматься собеседником. Характер развития КА зависит от того, насколько правильно собеседник «вычислит» неэксплицитированный в языковой структуре смысл и причину использования имплицатуры. Так, если причина заключается в том, чтобы сохранить интересы собеседника (не обидеть, не причинить боль и т. п.) или лица, к которому тот позитивно относится (искренне волнуется за него, любит и т. п.), то, скорее всего, несоответствующие реакции не будут негативно влиять на ход КА. (*— А что если я его у тебя заберу и сделаю своим замом по производству и экономике? — Он свое уже отсидел. — Тьфу! — председатель даже перекрестился. — Типун тебе на язык. — В. Кунин*). Если же причина в том, чтобы скрыть информацию в ущерб собеседнику, то правильное «вычисление» имплицатуры может повлечь негативные речевые действия, и развитие КА перейдет в конфликтную зону.

Существует несколько моделей ККА с несопадающими акциями — реакциями, где речевой акцией является вопрос (тактика для восполнения незнания или непонимания), а реакция  $S_2$  не соответствует фреймовому развитию ситуации. Это модели: вопрос — уход от ответа (смена темы) (*— Ты думаешь, я стукач?.. Ты думаешь, что если мне разрешили выезд, то это как-то связано с тем допросом?.. — Толик, тебе пора!.. — Л. Филатов*); вопрос — вопрос (*— Это еще что такое?! — Ты меня спрашиваешь? — В. Кунин*); вопрос — умолчание; вопрос — игнорирование собеседника (*— Ты куда? — Алик не ответил. Ушел, хлопнув дверью. — В. Токарева*); вопрос — угроза (*— Но что происходит? — Ты, может, партбилетом не дорожишь? — Л. Леонов*); вопрос — ответ, частично раскрывающий информацию; вопрос — ответ не по существу и др. Во всех перечисленных ситуациях результатом несоответствующих речевых реакций является неудовлетворение информационной потребности  $S_1$ , неосуществление его коммуникативного намерения.

Неудовлетворенная потребность личности является конфликтогенным фактором: создается реальная почва для конфликта, появляется предмет конфликта — объективно существующая проблема, служащая причиной протирочерия. Она выглядит так: я ( $S_1$ ) хочу и готов получить информацию, пред-

принимаю для этого соответствующие данной ситуации речевые действия — он ( $S_2$ ) не обладает желанием и готовностью поделиться известной информацией, предпринимает несоответствующие данной ситуации речевые действия для ее сокрытия. Возникающее противоречие может повлечь действия одной из сторон, направленные против интересов другой. В этой ситуации становится реальным общение, протекающее в зоне конфликта.

Регулируя коммуникативный процесс, категория незнания функционирует в рамках пропозиции «знаю — не знаю — не точно знаю», «обладаю информацией — не обладаю информацией — обладаю неполной информацией» и участвует в процессе понимания сообщения. Незнание может быть обусловлено уровнем представлений коммуниканта о картине мира (когнитивное или логическое незнание), может определяться актом речи (функциональное или коммуникативное незнание).

От средств, которые использует говорящий, чтобы вербализовать тот или иной путь, зависит исход (результат) коммуникативной ситуации. В работе анализируется качество развития КА в зависимости от характера речевых действий участника диалога: если он настроен на кооперативное общение и в своих отдельных речевых тактиках или шагах реализует кооперативную стратегию, то реально развитие диалога по гармонической модели. Но в качестве основных средств могут быть избраны и конфликтные, тогда результатом взаимодействия в ситуации информационного дефицита будет конфронтация между субъектами. Таким образом, каждый путь может развиваться либо по конфликтной, либо по гармонической модели общения в зависимости от поведения собеседников. Примеры тех и других сценариев речевого поведения в ситуации незнания о каком-то отрезке действительности одним из коммуникантов встречаются в практике речевого общения и представлены в главе.

Несоответствие речевой акции и речевой реакции, которое возникает как результат неадекватного речевого поведения одного из коммуникантов в рамках заданного сценария (речевого жанра) или выбранной им социальной коммуникативной роли, обнаруживается в отступлении от традиционного выбора речевых стратегий и тактик в типичном речевом событии, в тональности КА, которые вносят дисгармонию в КА и могут перерасти в конфликт.

**Отрицательные речевые и эмоциональные реакции**

Непонимание часто вызывает нежелательные эмоциональные эффекты: раздражение, огорчение, обиду, недовольство, психологический дискомфорт и пр. Речевыми сигналами кооперативного межличностного общения становятся фатические тактики [Т.Г. Винокур, В.В. Деметьев, Т.В. Матвеева]. Как правило, это стереотипные высказывания типа сигналов-поддакиваний, речевых поддержек, сигналов междометного характера. Иногда эту же функцию выполняют ритуальные формулы или даже целые диалоги, цель которых — поддержание коммуникации.

Выбор конфликтной речевой стратегии выражается в игнорировании говорящим фатических (регулятивных) тактик. Отсутствие фатических так-

тик в коммуникативном акте обостряет ситуацию и является маркером ККА. Такое взаимодействие даже без конфронтационных тактик маркируется как дискомфортное, протекающее в дисгармонической эмоциональной и психологической тональности, на фоне которой может произойти коммуникативная неудача или развиться речевой конфликт.

Возникающие в ходе коммуникации негативные психологические состояния — очень сильный конфликтогенный фактор, обуславливающий качество коммуникативного акта. Их речевая и/или эмоциональная экспликация в форме междометий или невербальных средств, выражающих соответственно обиду, недоумение, обескураженность, негодование, удивление, беспокойство, злость, разочарование и т. п., вызванных речевыми действиями партнера по коммуникации, является яркими маркерами конфликтности КА.

Далее в главе верифицируются языковые и прагматические маркеры конфликта на речевом материале. Поведение человека погружено в контекст ситуации и, следовательно, вариативно. Это позволяет нам, во-первых, сосредоточить внимание на таких моментах его поведения, когда он проявляет стремление гармонизировать потенциально или реально конфликтное общение или еще более обострить его, а во-вторых, выявить различные условия, в зависимости от которых он осуществляет выбор варианта своего поведения. Погружение в речь происходит на основе речевых жанров, наиболее показательных с точки зрения назревания и развития конфликта — угрозы, замечания, необоснованной просьбы. На наш взгляд, нет смысла обращаться к однозначно конфликтным жанрам речи, таким как ссора, скандал. Для нас гораздо важнее выявить причины возникновения и эскалации конфликта в ситуациях, когда для него либо нет явных предпосылок, либо они скрыты.

Во всех рассмотренных сценариях главной целью взаимодействия является речевое воздействие. Общение разворачивается с целью а) воздействовать на психику собеседника, его эмоциональное состояние, б) побудить его совершить или не совершить определенные поступки (в т.ч. и речевые), в) изменить мнение или представление  $S_2$  о ком-либо или чем-либо. Такая цель ставится в том случае, если нормальное течение коммуникативного акта не располагает к желательным для  $S_1$  действиям и он хочет изменить ход событий. Прагматической задачей субъекта речи является привлечение таких средств и способов, которые будут иметь максимальный воздействующий эффект и которые помогут субъекту речи наиболее успешно решить неречевую цель. При этом он вынужден «занять позицию», осуществить выбор воздействующих средств из тех вариантов, которые ему предоставляют язык и речь.

**Коммуникативные сценарии угрозы.** Речевой жанр угрозы используется в разговоре как выражение намерения сделать что-то, что повредит интересам другой стороны, и ориентирован на то, чтобы принудить собеседника содействовать своим целям. Высказанное посредством угроз условие, как правило, касается предмета конфликта. Высокая степень интенсивности регулирования деятельности или состояния собеседника позволяет считать эту

тактику наиболее конфликтной. Угроза ограничивает действие собеседника предлагаемой альтернативой и отражает речевое поведение в ситуациях, когда цели  $S_1$  и  $S_2$  не совпадают и интересы их сталкиваются. Угроза представляет собой комплексный речевой жанр [М.Ю. Федосюк]. В его структуру входят два компонента: первый – требование (или условие), предъявляемое говорящим адресату, второй – обещание негативных последствий в случае невыполнения требования (или условия). Семантическая модель РЖ угрозы выглядит следующим образом: (не) делай чего-либо, иначе я тебе сделаю плохо.

К прямым средствам выражения угрозы относятся конструкции, которые включают в себя и побудительную часть, и сообщение о негативных последствиях. Многие РЖ, выражающие побудительную интенцию говорящего, могут стать угрозой, если к ним прибавить «обещание негативных последствий». Например, РЖ совета, просьбы, разрешения и др., представляющие первую директивную часть высказывания, с прибавлением к ним второй части становятся угрозой: *Повтори, и я тебя выгоню из класса* (первая часть — разрешение с ложной стимуляцией действия); *Я вас прошу не делать этого, иначе вам не поздоровится* (первая часть — просьба); *Советую отдать, хуже будет* (первая часть — совет).

Косвенные средства выражения угрозы предполагают имплицитное содержание одного из элементов семантической модели. Типовым средством являются побудительные конструкции, вторая часть которых — обещание негативных последствий — находится в импликациях и достаточно легко «вычисляется» (...*ты меня достала. Тебе все равно деваться некуда, отвечай!*), содержание негативных последствий  $S_2$  может предположить сам в зависимости от того, насколько он испуган. РЖ замечания (*Делаю последнее замечание*) имеет скрытый смысл угрозы, который можно развернуть так: «Не делай больше этого, иначе я приму нежелательные для тебя меры», а также РЖ вопроса (*Тебе жить надоело? Я тебя предупреждал?*). Косвенным способом выражения угрозы могут выступать повествовательные предложения, содержащие только одну часть угрозы — сообщение о негативных последствиях (*Себе сделаешь хуже. Я ведь просто так не уйду*).

Традиционно косвенные средства принято относить к более вежливым [Н.Б. Готлиб, В.В. Дементьев, Е.В. Ерофеева, Д. Конрад, Дж. Серль и др.]. Так, выражение просьбы вопросительным предложением (*Не могли бы вы дать мне книгу?*) более вежливо, чем прямая просьба (*Дайте мне книгу*). Что же касается РЖ угрозы, то вежливо угрожать, поносить или проклинать кого-либо — невозможно (G. Leech), поэтому косвенные формы угрозы не воспринимаются как более вежливые или даже мягкие.

Коммуникативный сценарий угрозы выглядит следующим образом: я принуждаю тебя сделать (не делать) это (этого) для достижения моей цели (в моих интересах), хочу ухудшить твоё эмоциональное состояние (поколебать равновесие) и выразить свое негативное отношение к тебе. Для осуществления своей цели говорящий использует ненормативную лексику, оскорбления, грубый

тон. Такие яркие маркеры конфликтного дискурса не требуют от слушающего усилий для распознавания высказывания — оно интерпретируется однозначно, независимо от степени импликации угрозы.

Решающую роль в угрозе играет отношение  $S_1$  и  $S_2$  к осуществлению действия. Заинтересованность  $S_1$  и незаинтересованность  $S_2$  в совершении императивного действия создадут особую остроту протекания ККА, заставляя субъекта речи прибегать к интенсивным средствам воздействия и вызывая сопротивление адресата этому воздействию, что создает условия для эскалации конфликта.

**Коммуникативные сценарии замечания.** Замечание относится к числу двузначных речевых тактик, т. е. в зависимости от условий КА оно может быть как кооперативным, так и конфронтационным.

Замечание как РЖ включает обычно побудительные речевые действия (например просьбу, или совет, или приказ, или требование, или запрет, или убеждение и др.) и информативные (сообщение или объяснение) (*Не разговаривай — мешаешь другим*), а также разнообразные коммуникативные шаги: обращение, приветствие, риторический вопрос, шутку и некоторые другие. Эти шаги, как релевантные фрагменты РЖ замечания, формируют качественное развитие сценария в рамках этого жанра, поддерживают необходимую положительную тональность общения. Их отсутствие говорит, скорее всего, о том, что субъект речи, высказывающий замечание, не намерен заботиться об эмоциональном и психологическом состоянии адресата. Таким образом, коммуникативные сценарии замечания могут быть разными: положительными и отрицательными.

Сценарий 1. Я побуждаю тебя к изменению поведения или эмоционального состояния, чтобы ослабить или устранить вероятные негативные последствия твоих действий, и выражаю при этом свое положительное отношение к тебе, потому что хочу помочь тебе (и другим).

Сценарий 2. Я побуждаю тебя к изменению поведения или эмоционального состояния, чтобы ослабить или устранить вероятные нежелательные последствия твоих действий, и выражаю при этом негативное отношение к тебе, потому что недоволен тобой.

В основе сценариев лежат разные прагматические цели говорящего, которые выражены в последней части каждого сценария. Они, как правило, не эксплицируются в РЖ замечания, но именно они определяют выбор говорящим того или иного сценария, его качественное содержание и направляют коммуникацию в гармонично или конфликт.

Отрицательный эмоциональный фон при использовании РЖ замечания формируется за счет ограничения возможностей выбора действий адресатом. Это свойственно конфликтным речевым жанрам. Если при этом выбираются интенсивные, экспрессивно-эмоциональные средства языка, то воздействующий эффект усиливается и взаимодействие становится тем конфликтнее, чем активнее эти средства используются для достижения цели.

Выбор средств побуждения зависит от разных факторов. В частности, характер замечания определяется, во-первых, социальными отношениями

между  $S_1$  и  $S_2$ ; во-вторых, отношением  $S_1$  и  $S_2$  к осуществлению действия: заинтересованность / незаинтересованность  $S_1$  в выполнении адресатом побуждения к действию и  $S_2$  — в совершении императивного действия; в-третьих, информацией о самих субъектах КА: их коммуникативной установке, уровне речевой культуры.

**Коммуникативные сценарии необоснованной просьбы.** Типичным РЖ воздействия  $S_1$  на  $S_2$  с целью изменения его поведения является просьба. Иллокутивная цель просьбы, — добиться того, чтобы слушающий сделал то, что хочет (в чем заинтересован)  $S_1$ . Просьба относится к числу потенциально конфликтных тактик, поскольку без дополнительных речевых действий она часто воспринимается как необоснованная и провоцирует конфликт. В ответ на необоснованную просьбу можно услышать фразы типа: *А почему я это должен делать? Сделай сам. Мне некогда. Книга мне самому сейчас нужна,* выражающие недоумение или недовольство адресата по поводу высказанной в его адрес просьбы, а также прямой отказ от ее выполнения. Чтобы избежать подобных негативных реакций, говорящий должен учесть возможность подобного развития ситуации и предупредить ее своими дополнительными коммуникативными шагами, например: обосновать причину, по которой он считает возможным обращение с данной просьбой к адресату (*ты можешь это сделать*), или объяснить важность выполнения просьбы для говорящего (*для меня это очень важно*). Для выражения просьбы определяющими факторами также являются использование этикетных форм, смягчающих побуждение (*будь добр, пожалуйста, спасибо*), и следование правилам речевого поведения (предупреждение о просьбе, интонация просьбы). Игнорирование подобных коммуникативных шагов в рамках тактики просьбы может стать поводом к осложнению ситуации. Поэтому даже безобидная просьба может обернуться серьезным конфликтом. Коммуникативные сценарии необоснованной просьбы рассматриваются в главе по аналогии с двумя предшествующими РЖ.

Как показал анализ коммуникативных сценариев трех речевых жанров, протекание КА тем конфликтнее, чем активнее субъект речи старается воздействовать на собеседника и достичь своей цели.

Выбор типа речевого поведения участников КА определяется коммуникативной компетенцией каждого из них – знанием достаточного репертуара продуктивных моделей общения и умением пользоваться этими моделями адекватно коммуникативной ситуации. Актуализация той или иной речевой модели зависит также от личности коммуниканта, его склонности к тому или иному типу взаимодействия – конфликтному или гармоничному. Тип личности коммуниканта – это условие, которое представляется наиболее важным для описания гармонизирующего речевого поведения в конфликтных ситуациях и построения конструктивных моделей общения в них.

В четвертой главе «**Гармонизирующее речевое поведение в конфликтных ситуациях**» в ориентации на речевой идеал строятся модели гармонизирующего речевого поведения в потенциально и реально конфликтных

ситуациях. При этом учитываются типы личностей коммуникантов, в зависимости от их способности к кооперации в общении [К.Ф. Седов].

Существует несколько типов диалогического взаимодействия в конфликте: обоюдный конфликт; однонаправленный конфликт, когда один из коммуникантов, на которого направлены конфликтные действия, устраняется от такого воздействия; однонаправленный конфликт, который характеризуется тем, что один из участников ККА активно агрессивен, а другой доброжелателен и активен в стремлении снять напряжение, погасить конфликт.

Мы сосредоточили внимание на речевом поведении человека, который стремится гармонизировать потенциально и реально конфликтное взаимодействие. Такая позиция представляется нам важной в культурологическом и педагогическом отношении: умение регулировать взаимоотношения в различных сферах жизни посредством правильного речевого поведения очень важно для всего современного социума, и этому умению нужно обучать.

Модели речевого поведения представляют собой структуры, отражающие в обобщенном виде индивидуальный коммуникативный опыт носителей языка в конкретных ситуациях общения. Они абстрагированы от конкретных ситуаций и личного опыта и за счет «деконтекстуализации» позволяют охватить широкий спектр однотипных ситуаций общения, имеющих ряд первостепенных параметров (все учесть невозможно). Любая модель является более простым конструктом по сравнению с отражаемым объектом. Это в полной мере касается спонтанной речевой коммуникации. Разработанные нами модели в трех типах потенциально и реально конфликтных ситуаций фиксируют такой тип обобщения, который позволяет, на наш взгляд, использовать их в практике речевого поведения, а также в методике обучения бесконфликтному общению.

Первый тип ситуаций – потенциально конфликтные. Данный тип ситуаций содержит провоцирующие конфликт факторы, которые не обнаруживаются явно: нет нарушений культурно-коммуникативного сценария, нет маркеров, сигнализирующих об эмоциогенности ситуации, и лишь известные собеседникам импликатуры свидетельствуют о наличии или угрозе возникновения напряженности. Владеть ситуацией, не давая ей переходить в зону конфликта, – значит знать эти факторы, знать способы и средства их нейтрализации и уметь их применять. Данная модель была выявлена на основе анализа побудительных речевых жанров просьбы, замечания и вопроса, а также оценочных ситуаций с потенциальной угрозой партнеру по коммуникации. Модель может быть представлена в виде когнитивных и семантических клише: собственно побуждение (просьба, замечание и т.п.) + причина побуждения + обоснование важности побуждения + этикетные формулы. Семантическая модель: *Пожалуйста, сделай (не делай) это (этого), потому что...* Мы назвали ее моделью предупреждения конфликта.

Второй тип ситуаций – ситуации конфликтного риска – характеризуются тем, что в них налицо отклонение от общекультурного сценарного развития ситуации. Это отклонение сигнализирует об опасности приближающегося конфликта. Обычно ситуации риска возникают, если в по-

тенциально конфликтных ситуациях партнер по коммуникации не использовал в общении модели предупреждения конфликта. Следовательно, в ситуации риска, по крайней мере, один из коммуникантов должен осознать опасность возможного конфликта и найти способ адаптации: выявить причины, повлекшие повышенную конфликтную опасность; признать свои ошибки, вызвавшие коммуникативную неудачу; применить речевые тактики, направленные на нейтрализацию ситуации риска, строить свое коммуникативное поведение в рамках культурных традиций.

Модель речевого поведения в ситуациях риска мы назвали **моделью нейтрализации конфликта**. Она включает целую серию последовательных мыслительных и коммуникативных действий и не может быть представлена единой формулой, поскольку ситуации риска требуют дополнительных усилий по сравнению с потенциально конфликтными ситуациями и более разнообразных речевых действий от коммуниканта, стремящегося гармонизировать общение. Его поведение – это ответ на действия конфликтующей стороны, и то, как он будет реагировать, зависит от способов и средств, которые применяет конфликтующий. Речевое поведение второго коммуниканта распадается на самостоятельные этапы в нейтрализации конфликта, однако типизация речевого поведения возможна на уровне выявления речевых тактик: тактики говорящий знает, а их комбинация составляет сам. Это высший уровень коммуникативной компетенции человека говорящего. В диссертации описаны конкретные реализации модели нейтрализации конфликта и показаны некоторые возможные комбинации тактик.

Третий тип ситуаций – собственно конфликтные, в которых эксплицируются различия в позициях, ценностях, правилах поведения и т.п., которые образуют потенциал противостояния. Конфликт определяется неречевыми структурами, в связи с чем трудно ограничиться рекомендациями только речевого плана. Необходимо учитывать весь коммуникативный контекст ситуации. Как показал анализ различных конфликтных ситуаций, люди, столкнувшись со стремлениями и целями других людей, несовместимыми с их собственными стремлениями и целями, могут воспользоваться одной из трех моделей поведения. Первая модель – **«Подыгрывание партнеру»**. Цель этой модели бесконфликтного общения – не обострять отношения с партнером, не выносить имеющиеся разногласия или противоречия на открытое обсуждение, не выяснять отношения. Уступчивость и сосредоточенность на себе и на другом – главные качества говорящего, необходимые для общения по данной модели. Применяются тактики согласия, уступки, одобрения, похвалы, обещаний и т.п. Вторая модель – **«Игнорирование проблемы»**, суть которой заключается в том, что говорящий, неудовлетворенный ходом развития общения, «конструирует» ситуацию, более благоприятную для себя и своего партнера. Речевое поведение коммуниканта, выбравшего данную модель, характеризуется применением тактик умолчания (молчаливое разрешение партнеру самостоятельно принять решение), ухода от темы или смены сценария. Использование данной модели наиболее целесообразно в ситуации открытого конфликта. Третья модель, одна из самых конструк-



тивных в конфликте, – «Интересы дела прежде всего». Она предполагает выработку взаимоприемлемого решения, предусматривает понимание и компромисс. Стратегии компромисса и сотрудничества – основные в поведении участника коммуникации, использующего эту модель. Они реализуются с помощью кооперативных тактик переговоров, уступок, советов, согласий, предположений, убеждений, просьб и т. п.

В каждой модели заложены основные постулаты бесконфликтного общения [П. Грайс], в частности постулаты качества общения (не навреди партнеру), количества (сообщай значимые истинные факты), релевантности (учитывай ожидания партнера), которые представляют основной принцип коммуникации – принцип кооперации. Другими ведущими принципами успешного взаимодействия являются принцип вежливости и этикетизации общения (повышение «образа партнера»), а также сотрудничества (сосредоточенность на себе и на другом).

Одна из основных задач речевой конфликтологии заключается в широком представлении возможных вариантов сценариев и моделей речевого поведения, а также путей формирования навыков их использования и интерпретации. Разработка и представление их создает базу данных для коммуникантов, которой надо мотивированно и целесообразно оперировать. Чем шире представлен репертуар конструктивных сценариев и моделей, тем богаче будет база данных индивида и тем больше возможностей будет у коммуниканта для эффективного достижения коммуникативных целей и замыслов средствами языка и речи. Предполагается, что в сознании говорящего имеется фрейм, включающий несколько вариантов поведения в данной ситуации, — своего рода парадигма сценариев и моделей, репрезентирующих данный фрейм. Условия успешности определяются социальными и культурными границами применения той модели, которая соответствовала бы ситуации, т. е. способствовала максимальной реализации интенций говорящего при сохранении позиций собеседника.

Предложенные модели могут стать предметом обучения бесконфликтному общению. Главная задача такого обучения заключается в актуализации социального и личностного коммуникативного опыта обучаемых, коррективке его и обогащении индивидуального репертуара новыми, наиболее продуктивными моделями. В этом мы видим один из путей формирования лингвистической и коммуникативной компетенции говорящих. Приобретение поведенческих навыков базируется на знании теории гармоничного речевого общения, которое невозможно без четкого представления факторов, препятствующих гармонии общения. Данная теория должна стать активным знанием, определяющим социально-психологические и коммуникативные установки на сотрудничество в речевом взаимодействии. Предложенная в данной работе систематизация языковых и прагматических маркеров конфликта, коммуникативных сценариев и моделей гармонизации конфликтного общения направлена на осмысление и освоение способов реагирования на речевую агрессию, в конечном счете, – на цивилизованное поведение в сложных жизненных ситуациях.

В **Заключении** обобщаются основные результаты проведенного исследования.

**Основное содержание диссертации отражено в следующих публикациях:**

1. Албука неконфликтного общения (коммуникативные тактики в профессиональной речи учителя): Учебное пособие. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. педуниверситета. 1996. – 98 с. (6,25 п.л.) [в соавт. с Г.В. Битенской].
2. Коммуникативное поведение учителя как авторитетный образец (на примере конфликтных ситуаций) // Детская речь и пути ее совершенствования: Материалы научно-практической конференции. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. педуниверситета. 1998. С. 80-82 (0,15 п.л.).
3. Речевые средства выражения конфликта // Язык. Система. Личность: Материалы докладов и сообщений международной научной конференции. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. педуниверситета. 1998. С. 163-164 (0,2 п.л.).
4. Прагматика речевого конфликта // Проблемы лингвистического образования школьников: Материалы научно-практической конференции. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. педуниверситета. 1999. С. 65-67 (0,2 п.л.).
5. Сценарий речевого поведения и речевой жанр // Русский язык: история, диалекты, современность: Сборник научных трудов. М. Изд-во Московского гос. педуниверситета. 1999. С. 184-192 ( 0,6 п.л.).
6. Понятие «речевого конфликта» и факторы, его обуславливающие // Язык. Система. Личность: Сборник научных трудов. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. педуниверситета. 1999. С. 203-209 (0,5 п.л.).
7. Речевого конфликта: предпосылки и стадии развития // Общее и сопоставительное языковедение. Социолингвистика: Сборник научных статей по материалам докладов и сообщений. Ч.1. Смоленск. Изд-во Смоленского гос. педуниверситета. 2000. С. 98-104 (0,5 п.л.).
8. Социальный компонент в структуре отношений коммуникантов // Проблемы славянской и романо-германской филологии: Сборник материалов региональной научно-практической конференции. Курган. Изд-во Курганского гос. университета. 2000. С. 36-43 (0,5 п.л.).
9. Лингвистический аспект речевого конфликта // Язык. Система. Личность: Сборник научных трудов. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. педуниверситета. 2000. С. 463-470 (0,5 п.л.).
10. Конфликт глазами лингвиста // Юрислингвистика-2: русский язык в его естественном и юридическом бытии: Межвузовский сборник научных трудов. Барнаул. Изд-во Алтайского гос. университета. 2000. С. 143-158 (1 п.л.).
11. Речевое воздействие и способы его оптимизации в межличностном общении // Лингвистика: Бюллетень Уральского лингвистического

- общества: Сборник научных статей. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. педуниверситета. 2000. С. 82-94 (1 п.л.).
12. Типовые языковые факторы порождения речевого конфликта // Исследования по русскому языку: Межвузовский сборник научных трудов. Рязань. Изд-во Рязанского гос. педуниверситета им. С.А. Есенина. 2000. С. 24-29 (0,4 п.л.).
  13. Коммуникативная норма как социально-психологическая сущность // Культурно-речевая ситуация в современной России: вопросы теории и образовательных технологий: Тезисы докладов и сообщений всероссийской научно-методической конференции. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. университета. 2000. С. 167-168 (0,2 п.л.).
  14. Речевое поведение учителя с установкой на конфликт // Проблемы лингвистического образования школьников: Материалы научно-практической конференции. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. педуниверситета. 2000. С. 19-24 (0,5 п.л.) [в соавт. с Е.В.Будиной].
  15. Модели поведения коммуникантов в ситуации информативного вакуума в контексте речевого общения // Русский язык: теория и методика преподавания. Межвузовский сборник научных трудов. М. Изд-во МАНПО. С. 52-61 (0,6 п.л.).
  16. Коммуникативная норма: проблемы и современное состояние // Исследования по семантике и прагматике языковых единиц. Уфа. Изд-во Башкирского гос. педуниверситета. 2001. С. 123-135 (1 п.л.).
  17. Прагматические маркеры конфликтного коммуникативного акта (ККА) // Лингвокультурологические проблемы толерантности: Тезисы докладов Международной научной конференции. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. университета. 2001. С. 303-305 (0,2 п.л.).
  18. Грамматические маркеры конфликтного коммуникативного акта (ККА) // Функционирование языковых единиц в тексте: Сборник научных трудов. Курган. Изд-во Курганского гос. университета. 2001. С. 67-73 (0,5 п.л.).
  19. Модель речевого поведения в потенциально конфликтных ситуациях // Риторика и лингвокультурология: теория и практика преподавания. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. педуниверситета. 2001. С.19-24 (0,5 п.л.).
  20. Две функции речи в межъязыковой коммуникации // Проблемы современного синтаксиса: Межвузовский сборник научных трудов. М. МАНПО. 2002. С. 115-123 (0,75 п.л.).
  21. Коммуникативная неудача и речевой конфликт в школьном курсе риторики // Проблемы лингвистического образования: Материалы VIII всероссийской научно-практической конференции «Филологический класс: наука – вуз – школа». В 2-х частях. Ч. 2. Екатеринбург. Изд-во АМБ. 2002. С. 113-121 (0,6 п.л.).
  22. Принципы лингвокогнитивного анализа конфликтного высказывания // Юрислингвистика-3: Проблемы юрислингвистической экс-

- пертизы: Межвузовский сборник научных трудов. Барнаул. Изд-во Алт. университета. 2002. С. 55-65 (0,75 п.л.) [в соавт. с Т.А. Гридиной].
23. Способы гармонизации общения в конфликтных ситуациях различного типа // Актуальные проблемы изучения языка и литературы: Материалы всероссийской научной конференции. Абакан. Изд-во Хакасского гос. университета им. Н.Ф.Катанова. 2002. С. 169-172 (0,4 п.л.).
  24. О некоторых функциях речи в межъязыковой коммуникации // Межкультурные коммуникации: Сборник научных трудов. Челябинск. Челябинский гос. университет. 2002. С. 67-75 (0,75 п.л.).
  25. Объект и единицы лингвистической экспертизы // Теория и практика лингвистического анализа текстов СМИ в судебных экспертизах и информационных спорах: Материалы межрегионального научно-практического семинара. М. Изд-во «Галерея». 2002. С. 58-61 (0,4 п.л.).
  26. Современные технологии в решении проблемы дефицита общения и информационного вакуума // Современные проблемы подготовки специалистов по социальной работе и социальной педагогике: Материалы Международной третьей научно-практической конференции. Екатеринбург. РГПТУ. 2003. Вып. 1. С. 233-237 (0,3 п.л.) [в соавт. с Т.В. Некрасовой].
  27. Факторы, обуславливающие речевой конфликт // Теория и практика лингвистического анализа текстов СМИ в судебных экспертизах и информационных спорах: Сборник материалов научно-практического семинара. М. Изд-во «Галерея». 2003. С. 220-228 (0,75 п.л.).
  28. Конфликт как феномен языка и речи // Проблемы образования, науки и культуры: Известия Уральского государственного университета. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. университета. 2003. № 27. Вып. 14. С. 143-152 (0,75 п.л.).
  29. Речевой конфликт и гармонизация общения. Екатеринбург. Изд-во Уральского гос. университета. 2002. 287 с. (15 п.л.).