

## ИССЛЕДОВАНИЯ ТЕКСТА И ДИСКУРСА

УДК 81'42

### РЕЧЕВЫЕ МАРКЕРЫ БЫТОВОГО КОНФЛИКТА

**Е.В. Белова**

Калужский филиал Московского государственного технического университета им. Н.Э. Баумана, Калуга

Статья посвящена проблеме распознавания и регулирования конфликта. Особое внимание уделяется речевым маркерам психологической установки в конфликте. Существует пять основных установок в повседневном конфликте: сотрудничество, избегание, приспособление, компромисс и конкуренция. В зависимости от выбранной установки участники конфликта используют различные речевые средства выражения своей позиции.

**Ключевые слова:** конфликт, конфликтная ситуация, дискурс, речевые маркеры, психологическая установка.

Межличностные контакты часто осуществляются в условиях конфликта, который является неотъемлемой частью человеческого общения. В последнее десятилетие проведено достаточное количество исследований, посвящённых определению, структуре, протеканию конфликта (В.С. Третьякова, Н.Н. Кошкарлова, С.Р. Дадян, О.С. Волкова, Н.А. Белоус, Т.С. Непшикуева и др.). Некоторые авторы трактуют конфликт, исходя из наличия в нём агрессивной тональности и определяя его как наиболее острый способ разрешения противоречий [1: 535] или как насильственное межличностное противоборство, связанное с сознательным ущемлением нравственного достоинства и потребностей партнера [4]. Конфликт может трактоваться широко как проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон [3: 54].

Конфликт в межперсональном общении может быть осмыслен как контрпродуктивный и как продуктивный. Контрпродуктивность конфликта связана прежде всего с взаимозависимостью членов коллектива и необходимостью адаптировать личностные цели и потребности к целям и потребностям коллектива, а также с тем, что в процессе межличностного взаимодействия неизбежно разное качество индивидуальных целей и разное осознание целей коллективных, что выражается в попытках установления доминирования одних личностей над другими. В условиях этнокультурной специфики, например, русского социума, конфликтность оценивается преимущественно как контрпродуктивный фактор совместной деятельности.

Продуктивность конфликта заключается: в экспликации спорных позиций и вариантов решения проблем; в порождении и развитии новых идей; в снятии напряжённости, связанной с невысказанностью претензий; в возможности пересмотра и переоценки целей, которые преследует коллектив; в последующей гармонизации отношений между участниками общения; в стимулировании социальных перемен, связанных с возможной неравноправностью членов коллектива или несправедливым отношением к некоторым его членам.

В связи с этим целесообразно фокусироваться не на продуктивных сторонах конфликта, а на способах выявления и преодоления трудностей разрешения конфликта, поскольку в глазах общающихся в русской этнокультуре конфликт остаётся явлением крайне нежелательным, мешающим продуктивному общению и совместной выработке оптимальных и компетентных путей решения проблемных ситуаций, а в худшем случае приводящим к разрыву коммуникации. При этом собственно проблемы, требующие решения, в русской этнокультуре не приравниваются к конфликтам и расцениваются либо умеренно отрицательно, либо нейтрально.

Актуальность исследования определяется: (а) высокой частотностью и повсеместностью конфликтных ситуаций в повседневном и научном общении и необходимостью их разрешения; (б) возможностью обосновать и сформулировать методики выявления латентного конфликта без специальных социопсихологических экспериментов – на основе лишь языковой манифестации общения, что существенно упрощает и облегчает процедуру разрешения конфликтов; (в) возможностью на этой основе выявить наличие и предупредить развитие контр-продуктивных конфликтов.

Существуют стратегии общения, позволяющие предупредить возникновение конфликта; это так называемые способы оптимального коммуникативного взаимодействия, включая Принцип кооперации П. Грайса [7] и Принцип вежливости Дж. Лича [8]. В случае, если конфликтную ситуацию предупредить не удалось и она прогнозируется, её появление и наличие важно своевременно обнаружить. Это можно сделать по специфическим языковым сигналам. Простого установления наличия конфликта, однако, недостаточно: для того, чтобы успешно преодолеть конфликт, важно идентифицировать тип конфликтной ситуации, поскольку для каждого такого типа, очевидно, можно выявить соответствующие эффективные методы разрешения.

В психологической литературе имеются типологии конфликтных ситуаций, однако выявить, какая именно ситуация перед нами в тот или иной момент, предполагается на основе анализа и систематизации характерных речевых коммуникативных и языковых признаков для каждой из них.

Для каждого типа конфликтной ситуации характерно наличие своего набора речевых стратегий, с помощью которых коммуниканты инициируют, разворачивают (а в оптимальном случае – и подавляют) конфликт; если такие стратегии удастся идентифицировать, то существенно упрощается задача выстраивания контр-стратегий и способов речевого воздействия, с помощью которых производится разрешение конфликтов. Речевое воздействие при этом может производиться тремя способами: когда реципиент осознаёт его и подчиняется; когда реципиент осознает его, но противится ему; когда реципиент его не осознаёт [2].

Анализ конкретных речевых ситуаций с точки зрения содержательных характеристик конфликта и вариантов его разрешения позволит сформулировать рекомендации относительно того, какое языковое поведение (построение фраз, лексику, интонацию, словообразовательные, риторические приёмы) целесообразно и перспективно использовать для предупреждения, мониторинга и разрешения тех или иных разновидностей межличностных конфликтов речевыми средствами; основной акцент предполагается сделать на ситуациях в

образовательной среде. Научная новизна работы связана с установлением языковых сигналов и типологических характеристик возникновения, наличия и развития межличностного конфликта. В любой конфликтной ситуации человек ведёт себя согласно действующей на его сознание установке. Понятие установки лежит в основе теории личности Д.Н. Узнадзе [5].

В ходе исследования, проведённого на материале конфликтных диалогов участников развлекательных телешоу «Дом-2» (Россия), «Big Brother» (США), «Secret Story» (Франция), было выявлено, что в зависимости от типа личности и её установки будут варьироваться и стили её поведения в конфликте. Типичные стили поведения в конфликте подробно рассмотрены в работе [6]. Учёные описывают такие стили поведения, как сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление и конкуренция (конфронтация).

#### Речевые маркеры установки на сотрудничество

Описательные утверждения: «Я вчера разозлилась на тебя за то, что ты забыл про нашу годовщину». «Я сказал Кате, что мы не пара, потому что обиделся на твои слова». «*Tu pleures parce que je t'ai dit que tu manges trop? Mais c'est pas méchant!*» «*You say people don't care about you, but that's because you don't know us. I wanted to talk to you. I asked about your Christian school, about your upbringing house. I want to know you*».

Призыв к открытости: «Даша, что ты имела в виду, когда сказала, что мы с Андреем вели себя неприлично?» «*On est des grandes filles, d'accord? Ecoute, et si j'ai quelque chose à te dire, et tu as à le dire à moi, fais ça!*» «*Just be honest, please. You don't talk to me because of my Dad?*»

Призыв к уточнению причины конфликтной ситуации: «Ты хочешь сказать, что тебе не нравится, когда к нам приходит Олеся?» «*Mais pourquoi tu t'énerves comme ça?*» «*So, you say Zack failed because of me?*»

Принятие ответственности: «Да, оба мы с тобой виноваты в том, что случилось». «*Oui, c'est ma faute, je suis trop impulsive toujours*». «*I am really sorry, I know I shouldn't have told them about our plan, but now we have to fix it*».

Выражения, показывающие принятие чувств оппонента: «Думаешь, я не понимаю? Я прекрасно понимаю, почему ты обиделась. Может, дашь мне возможность попытаться тебе все объяснить?» «*Tu es trop excitée, je le vois. Calme-toi, d'accord? Tu verra que ça n'est pas si grave*». «*I can understand you*».

#### Речевые маркеры установки на избегание

Прямое игнорирование конфликтной ситуации: «Да о чем ты? Нет проблем!» «*Je suis fatiguée de répéter: tout est bien!*» «*There is nothing to argue about*».

Непрямое игнорирование: «Да что мне с ней делить?» «*You really think that I care? Come on!*» «*Do you see any other way out?*»

Смена темы: «Ой, Леи, давай о чем-нибудь другом, а?» «*Je ne veux pas parler de Juliette! D'accord?*»

Обобщающие замечания: «Ну, все мы на что-то обижаемся...» «*Tout le monde sait que c'est bêtise de disputer avec toi, Anne-Krystel*».

### Речевые маркеры установки на компромисс

Предложение быстрого решения (но не в полной мере устраивающего конфликтующие стороны): *«Давай сейчас просто оставим эти полки в покое и пойдём к ребятам».*

Апелляция к справедливости: *«Хорошо, на этой неделе вы поживёте в этом домике, но на следующей туда заедём мы».* *«Mais ce n'est pas juste, tout simplement!»* *«You and me, we both know that Amanda is lying. Why don't you let me tell the truth? That's unfair!»*

«Торг»: *«Послушай, если ты не хочешь перестать общаться с Олесей, можешь хотя бы сделать так, чтобы она здесь не сидела целыми днями?»* *«D'accord, je vais me taire, mais tu dois promettre que tu me laisses seule».* *«Can you just listen to what I say? If now you listen without leaving or interrupting, I promise I will never start the topic again!»*

### Речевые маркеры установки на приспособление

Отказ от своей позиции: *«Будь по-моему ...»* *«Don't even tell me that she is nice!»* – *«Okay».* *«Senna, tu veux dire que je ne suis pas raison, ah?!»* – *«Non».*

Невмешательство: *«Делай, как знаешь, Саи. Мне все равно».* *«Faites tout ce que vous voulez, je ne vous dirai un mot».*

Отказ от своих нужд: *«Иди уже. Я останусь и сама здесь все убегу».* *«Mais oui, d'accord, on n'ira pas, si tu veux».* *«Jess just told me that you are not going to take this mission with me. Is that true?»* – *«I just promised to do it with her...»* – *«What?»* – *«Ok, I choose you».*

### Речевые маркеры установки на конфронтацию

Прямая угроза: *«Чего ты добиваешься сейчас? Чтобы я дала тебе в нос, что ли? Ты этого добиваешься?»* *«I can't wait to feel the bones in your throat crashing beneath my fingers».* *«Si tu ne comprends pas les mots, je vais t'expliquer autrement!»*

Злые шутки: *«Ну, конечно, ничего не было! Ты просто устала и прилегла к нему в постель!»* *«Vraiment? Vous allez vous marier?! Et Thomas (жених), est-il au courant de ça?»* *«Are you serious? The only way out for you then is to consult a specialist... Mental specialist, I mean...»*

Оскорбление: *«Да пошла ты, мырма!»* *«You're still a horrible human being».* *«Je te déteste! Putain!»*

Приписывание мыслей, чувств, мотивов оппоненту: *«Да ты нарочно тут из себя несчастную строишь, чтоб тебя только пожалели!»* *«Tu penses que je suis stupide...»* *«You're defending her only to annoy me!»*

Отрицание собственной ответственности: *«Ну, не я в этом виновата, знаешь ли!»* *«J'aimerais savoir ce que tu me reproches».* – *«Tout simplement je ne t'aime pas. C'est juste physique, ça passe pas...»* *«That's not my fault, I just do what you expect me to do, that's all».*

Итак, языковые личности используют различные речевые средства манифестации конфликтного дискурса, причём выбор этих средств зависит от их

психологической установки, и, соответственно, психологического типа личности. Для наглядности представим полученные результаты в виде таблицы.

Таблица. Установки конфликтующих языковых личностей

Тип личности	Тип установки (в %)*				
	Сотрудничество	Компромисс	Приспособление	Избегание	Конкуренция
Динамический	55	17	5	11	12
Статический	17	33	7	38	5
Вариабельно-лабильный	17	14	43	26	0
Вариабельно-стабильный	12	11	3	7	67

### Список литературы

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. СПб.: Питер, 3-е изд., 2008. 496 с.
2. Васильев Л.Г. Проблема речевого воздействия: отечественные и зарубежные подходы: монография. Калуга: Калуж. гос. ун-т им. К.Э. Циолковского, 2016. 152 с.
3. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2000. 320 с.
4. Сафьянов В.И. Этика общения: проблема разрешения конфликтов. М.: Мир книги, 1997 191 с.
5. Узнадзе Д.Н. Психология установки. СПб.: Питер, 2001. 416 с.
6. Hocker J. L., Wilmot W.W. Interpersonal Conflict. Madison, Wisconsin. Dubuque, Iowa: WCB Brown and Benchmark publishers, 1995. 299 p.
7. Grice H.P. Utterer's meaning and intentions // Philosophical Review, 1969. Vol. 78. Pp. 54-70.
8. Leech G.H. Principles of Pragmatics. NY, London: Longman, 1983. 250 p.

## VERBAL MARKERS OF CONFLICT

**E.V. Belova**

Kaluga Branch of Bauman Moscow State Technical University, Kaluga

The article deals with the problem of recognition and regulation of everyday conflict. Particular attention is paid to the verbal markers of conflict. The article studies the markers of conflict identifying the psychological setting of conflicting parties.

**Keywords:** *conflict, conflict situation, discourse, psychological setting.*

*Об авторе:*

БЕЛОВА Елена Витальевна – кандидат филологических наук, старший преподаватель кафедры лингвистики КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана, e-mail: Helene-82@mail.ru