

КОММУНИКАТИВНАЯ СИТУАЦИЯ «КОНФЛИКТ»: СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ И ПРАГМАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

*Работа представлена кафедрой английской филологии
Волгоградского государственного университета.*

Научный руководитель – кандидат филологических наук, доцент Е. Ю. Ильинова

Статья посвящена описанию стратегического и тактического аспектов речевого поведения личности в ситуации бытового конфликта. На основе анализа диалогических единств, объединяющих иницилирующую и ответную реплики, были выявлены доминантные разновидности речевых актов, которые приводят к развитию или погашению конфликта.

Ключевые слова: коммуникативный конфликт, коммуникативная стратегия, тактика, инициатива, ход, мена коммуникативных ролей, диалогическое единство.

The article focuses on presenting the strategies and tactics of speech performance in the situation of 'every-day conflict'. It reveals dominant types of speech acts that cause aggravation or mollification of the conflict on the basis of dialog units' analysis, which consolidates initiative and responsive utterances.

Key words: communicative conflict, communicative strategy, tactics, initiative, communicative move, turn-taking, dialogical unity.

На современном этапе становления гуманитарного знания существует множество трактовок и подходов к изучению конфликта¹. Конфликт в целом понимается как разновидность поведения, не соответствующего некоторым закономерностям или правилам поведения; с этой позиции конфликт оценивается как неэффективное взаимодействие людей, отрицательное явление в жизни общества, основной целью изучения конфликта объявляется преодоление или предупреждение конфликтных ситуации. Эта точка зрения преобладает как в научном, так и в обыденном сознании, и именно она принимается в настоящем исследовании, посвященном изучению прагмалингвистических особенностей речевого поведения личности в бытовом конфликте².

Под бытовым конфликтом мы понимаем особый вид коммуникативной ситуации, в которой происходит столкновение двух сторон (участников конфликта) из-за разногласия интересов, целей, взглядов. В результате одна из сторон сознательно и активно действует в ущерб другой, а вторая сторона, осознавая, что указанные действия

направлены против ее интересов, предпринимает ответные действия против первой стороны³. Предметом межличностного конфликта обычно становится объективно существующая или воображаемая проблема (например, проблема власти, проблема первенства, проблема обладания какими-либо благами и т. д.); объектом конфликта – любой конкретный элемент материального мира или социальной реальности, способный стать точкой пересечения личных или групповых интересов разных субъектов, стремящихся его контролировать⁴. Любой конфликт представляет собой актуализированное противоречие или противостоящие и воплощенные в столкновении ценности, установки, мотивы сторон – участников конфликтной ситуации. Подобная характеристика конфликтной ситуации весьма формализована, но достаточна для начального этапа моделирования ее как разновидности коммуникативной ситуации.

Конфликт как разновидность речевого поведения представлен чередой интеракций, и каждая из сторон с их помощью отстаивает личные интересы, стремится к при-

обретению превосходства над другой, иными словами, это асимметрично организованная коммуникация, в ходе которой главенство и векторность общения могут неоднократно меняться. При конструировании модели конфликтной ситуации в парадигме интеракционного представления о коммуникации⁵ в данном исследовании мы исходим из следующих положений: 1) конфликтная ситуация состоит из двух зон, задействованных в развитии конфликта, – центральная и периферийная зоны; 2) в центре находятся две личности, интересы которых вошли в противоречие, о чем свидетельствует содержание их вербального противоборства (топик и интенции общения, стратегии, тактики, влияющие на речевые реализации); 3) собственно общение личностей (интеракция, или обмен репликами) окружено зоной пресуппозиции⁶ конфликта, которая предполагает знание о причине возникновения конфликта, о социокультурных характеристиках личностей, вступивших в конфликт, представление об их эмоциональных состояниях и т. п. Отметим, что в данном исследовании конституент «партнер» мы заменяем на «личность, вступающая в общение», так как согласно с мнением ряда лингвистов о том, что любая модель коммуникации утрачивает связь с реальным миром, если главный ее компонент – партнер – не рассматривается как личность с особыми социопсихологическими индексами, речевое сознание которой постоянно балансирует между рациональным и эмоциональным⁷.

Как полагают психологи, индивиды, вступая в общение, начинают его, как правило, с разными установками, целями и находятся в разных социальных условиях и психологических состояниях. Начало взаимодействия и его ход характеризуются разной степенью вовлеченности коммуникантов в общение, их неодинаковой заинтересованностью, разной императивностью (в широком смысле): кто-то владеет коммуникативной инициативой, и именно его/ее ходы в общении определяют и направляют

пути развития диалога. Именно поэтому в ходе конструирования моделей конфликтного поведения личности требуется учитывать проявления таких коммуникативных категорий, как коммуникативная стратегия, тактика, инициатива и мена коммуникативных ролей.

Категория *коммуникативная инициатива* характеризует управление взаимодействием личностей и определяет выбор стратегий их речевого поведения в конкретном коммуникативном эпизоде. Она может переходить от одного участника разговора к другому (как это часто происходит в повседневной речи), причем такой переход может осуществляться разными способами: без борьбы, произвольно, по воле человека, владевшего инициативой, или же в конкурентной борьбе, вопреки его воле и т. п.⁸ Одним из признаков, помогающих определить обладателя коммуникативной инициативы, является доминирование при *мене коммуникативных ролей*. Показателем коммуникативной инициативы очень часто бывает, например, перебивание, когда индивид берет роль говорящего силой, только по своей воле, тем самым прерывая собеседника, не заботясь о его коммуникативном комфорте и существенно ограничивая его в свободе действий по достижению своих целей. Поступая так, говорящий демонстрирует свое право нарушить нормы интеракций (коммуникативных ходов). Нарушение устоявшихся норм общения, как правило, характеризует нарушителя как обладателя более высокого (мнимого или реального) статуса. Игнорирование вступления в роль говорящего в контексте конфликтного взаимодействия может расцениваться как намеренный отказ от подхвата коммуникативной инициативы. Как показало исследование, молчание может быть расценено как знак отказа от обсуждения неудобной темы, неприемлемого стиля общения, его тональности, в подобных ситуациях оно символизирует отказ подчиниться чужой стратегии.

Под *коммуникативной стратегией* будем понимать цепь решений говорящего,

коммуникативный выбор тех или иных речевых действий и языковых средств. В широком смысле коммуникативную стратегию можно определить как решение о типе поведения одного из партнеров в интеракции, оно обусловлено и соотносится с планом достижения глобальной и локальных коммуникативных целей в рамках типового сценария функционально-семантической репрезентации интерактивного типа⁹. Коммуникативная стратегия отличается гибкостью и динамикой, ведь в ходе общения она подвергается постоянной корректировке, непосредственно зависит от речевых действий оппонента и от постоянно пополняющегося и изменяющегося контекста дискурса. Динамика соотношения осуществляемого в данный момент речевого хода с предшествующими, а также их влияние на последующие – один из главных признаков проявления стратегии. Если коммуникативная стратегия – это цель и вероятностное представление о последовательности коммуникативных действий, которые могут привести к достижению цели, то *коммуникативные тактики* представляются решением о наборе речевых действий участника коммуникации, они реализуются в речевых актах.

За основную единицу исследования коммуникативного взаимодействия в работе был принят коммуникативный ход. *Коммуникативный (интеракционный) ход*, по мнению М. Л. Макарова, представляет собой вербальное или невербальное действие одного из участников, минимальный значимый элемент, развивающий и продвигающий общение к достижению общей коммуникативной цели¹⁰. Коммуникативный ход – это функционально-структурная единица коммуникативной ситуации, он далеко не всегда совпадает с речевым актом: иногда он реализуется с помощью последовательности речевых актов, сложного макроакта, который может быть речевым или неречевым¹¹. Коммуникативный ход определяется как минимальная коммуникативная единица, речевая или жесто-мимическая по

природе, которая в каждом конкретном случае употребления в разговоре имеет свою специфическую значимость с точки зрения развития речи как системы действий, коммуникативных планов и стратегий¹². Речевой акт может служить составной частью (вербальной, просодической) коммуникативного хода. Понятие коммуникативного хода не следует смешивать с понятием репликового шага или реплики. *Реплика* часто фигурирует в качестве формально-структурной единицы диалога, довольно просто определяемой как фрагмент дискурса одного говорящего, ограниченный речью других, т. е. реплика – это все, что сказано (и сделано) между менами коммуникативных ролей, другими словами, между сменой говорящих¹³.

Коммуникативный ход в данном исследовании рассматривается как репликовая пара – минимальное смысловое единство, взаимонаправленные реплики конфликтующих личностей¹⁴. Структурно *диалогические единства* подразделяются на *элементарные* или *простые* (двухкомпонентные, двухшаговые единства типа *вопрос – ответ, просьба – обещание, обвинение – оправдание* и т. п.) и *сложные* или *комплексные* (типичные структуры, объединяющие несколько реплик, например, *вопрос – ответ – подтверждение* или *вопрос – переспрос – уточняющий вопрос – ответ*). Их набор и характер востребованности в диалоге зависят от избранных тактик поведения личности в конфликте. Как показал проведенный прагматингвистический анализ конфликтных коммуникативных эпизодов, самыми частотными являются коммуникативные тактики обвинения и оправдания.

Обвинение. Тактика обвинения нацелена на негативную оценку действий партнера. Эксплицируя обвинение, говорящий наносит психологический ущерб имиджу адресата, вызывая у него эмоциональный дискомфорт, и побуждает его к ответным речевым действиям, что повышает вероятность возникновения конфликта. Выбор ответного коммуникативного действия со-

беседником определяет тактику, тональность и стиль общения.

Человек, использующий тактику обвинения в конфликте, считает себя вправе предъявлять претензии, оценивая свой статус как более высокий по отношению к партнеру по коммуникации. Сторона, выступающая с обвинениями, демонстрирует превосходство и силу, однако в ответ на свои агрессивные действия она может получить отпор¹⁵. Анализ речевых реализаций и учет тактических интерпретаций обвинения позволил выделить следующие варианты коммуникативных ходов и реакций:

ДЕ-1. Обвинение → оправдание

'You're a fool, Marje!' Vic exclaims. *'You spoil that girl something rotten. All she thinks about is clothes, shoes, hairstyles. What kind of A-Levels do you think she's going to get?'*

'I don't know. But if she doesn't want to go to university . . .' (D. Lodge. «Nice Work», p. 21).

ДЕ-2. Обвинение → эксплицитированный отказ от оправдания

As soon as they were out of earshot he exploded. 'You're drunk.' he accused. *'Where have you been? You were supposed to be here by eight.'*

She gave him a cool look. 'David, baby, you're nothing in my life, so why don't you just leave me alone.' (J. Collins. «The World is full of Married Men», p. 41).

ДЕ-3. Обвинение → экспликация непонимания ненормативности ситуации

'You told `em. After what I said.'

'What on earth are you talking about?' (W. Golding. «Lord of the Flies», p. 64).

ДЕ-4. Обвинение → игнорирование обвинения

'Smoking,' she says, in a tone at once resigned and reproachful, condensing into a single word an argument well-known to both of them. Vic grunts, the distillation of an equally familiar rejoinder. He glances at the kitchen clock. (D. Lodge «Nice Work», p.20).

ДЕ-5. Обвинение → возражение

'You surprise me,' He shook his head. *'I never thought you would use Janey and Stephen as a weapon against me.'*

Her eyes filled with tears at the injustice of what he was saying. 'But I'm not. I'm just trying to do what's best.' (J. Collins «The World is full of Married Men», p. 139).

ДЕ-6. Обвинение → несогласие

Sophie: You pig! You disgust me! There's a known killer living my next door who might slaughter us in our sleep, and you even won't lift a finger!

Oz: That's right! I'm not gonna lift a finger because this is crazy. (Film directed by Jonathan Lynn «The Whole Nine Yards»).

ДЕ-7. Обвинение → отрицательная оценка речевого поведения собеседника

'I've got a new diet for you,' he said (эвфемистичное обвинение в несоответствии эталонам стройности). It's very simple. All you do is not eat any food which you have to pay for. So at the start of the diet you're a bit porky and no one asks you out to dinner. Then you lose weight and get a bit leggy and shag-me hippy and people start taking you out for meals. So then you put a few pounds on, the invitations tail off and you start losing weight again.'

'Daniel!' I exploded. 'That's the most appalling sexist, fattest, cynical thing I've ever heard.' (H. Fielding. «Bridget Jones's Diary», p. 159).

ДЕ-8. Обвинение → отрицание

'Have you been drinking?'

'No, David, I haven't been drinking. I called the Abbottson house after speaking to you earlier, and while I was talking to Mary, Phillip came in and he knew nothing about a meeting with you.' (J. Collins. «The World is full of Married Men», p. 75).

ДЕ-9. Обвинение → контробвинение

She raised an eyebrow. 'But you just said you were with Phillip.' (обвинение во лжи)

'Yes – well, that was because I knew you wouldn't understand.' (J. Collins. «The World is full of Married Men», p. 75).

Основными мотивами выбора говорящим определенной тактики обвинения являются:

а) желание изменить самочувствие адресата, заставить его чувствовать стыд, вину, неловкость: *'You have a bad habit of*

quoting,’ said Anne. ‘As I never know the context or author, I find it humiliating.’ Denis apologized. ‘It’s the fault of one’s education...’ (A. Huxley. «Crome Yellow», p.55);

б) желание изменить действие адресата, побудить прекратить действие, вызывающее упрек: ‘You’re drunk’ – ‘Yes, you think you can treat me like a child – but you don’t even know the right way to treat a child. Because a child is private and important and itself.’ (P. Shaffer. «Five Finger Exercise», p. 93).

Чаще всего в бытовом конфликте критикуют партнера за:

а) неблагоприятные поступки, напр.: ‘You could have had fire whenever you wanted. But you didn’t. You came sneaking up like a thief and stole Piggy’s glasses!’ (W. Golding. «Lord of the Flies», p. 263);

б) действия, которые ухудшают, усложняют жизнь критикующего:

‘I’m sorry I’m a bit late,’ she said. ‘The roads were terrible, and I got lost.’

‘You’re a week late,’ he said. ‘I was expecting you last Wednesday.’

‘I hope I didn’t inconvenience you.’

‘You did, as a matter of fact. I’d cancelled a meeting.’ (D. Lodge. «Nice Work», p. 110). Тактика обвинения в данном коммуникативном эпизоде подкрепляется эмоциональным усилением – в устойчивом выражении *to be a bit late* наблюдаем замену узуального компонента на окказиональный *to be a week late*;

в) отрицательные черты характера, наличие которых у адресата приводит к совершению им неблагоприятных поступков: ‘You’re womanly,’ I said. ‘You behave like a woman, running round looking after people. That’s why your girls run away from you. Because you run after them flapping like a woman’. (A. T. Ellis. «The Clothes in the Wardrobe», p. 43). Данная коммуникативная тактика реализуется в речи преимущественно посредством употребления глаголов речемыслительной деятельности и асертивных речевых актов.

Таким образом, выражаемая в обвинении отрицательная оценка действий или

личных характеристик партнера расценивается второй стороной как агрессия, неприемлемая реплика, нарушающая нормы вежливости в межличностном общении. Она ведет к деструктивным последствиям, инициирует и способствует развитию конфликта.

Однако, как показал дальнейший ход исследования, вторая сторона может избрать разные тактики защиты – от наступления, которое усиливает эмоциональную вовлеченность и усугубляет конфликт, до оправдания, с помощью которого происходит рационализация и в дальнейшем разрешение конфликта¹⁶.

Оправдание. Тактика оправдания довольно часто используется коммуникантами в качестве ответной реплики для прояснения недоразумения, приведшего к конфликту, – говорящий пытается дать дополнительную информацию об обстоятельствах, объясняющих причины его поведения в прошлом, что способствует амортизации конфликта (минимизации либо полной ликвидации конфликтности в ситуации межличностного общения, что снижает градус негативной эмоциональности партнеров).

Как показало исследование, оправдывается преимущественно ведомый, не владеющий коммуникативной инициативой партнер. Он надеется изменить отношение агрессивно настроенного оппонента к себе или своему поступку, ср.: ‘And why would you do something like that?’ – ‘Oh, well, actually, I thought you said that you wanted them to -’ (L. Weisberger. «The Devil Wears Prada», p.8).

Решение о необходимости оправдательных речевых действий и выбор способа оправдания в определенной степени зависят от таких прагматических факторов, как ролевые отношения коммуникантов и характер ситуации общения, но решающую роль здесь играют личностные эмоционально-психологические особенности коммуникантов.

Оправдание часто сопровождается прямым или косвенным признанием вины, что демонстрирует попытку перехода к кооперативной стратегии общения: ‘Do you think I’d be calling you if everything was OK?..’

'Sorry, Lil. I gave them your number because I don't have a cell yet. I can't believe she called so early! (L. Weisberger. «The Devil Wears Prada», p.26).

Речевыми маркерами тактики оправдания становятся коммуникативы, состоящие из сочетания местоимения *I* с глаголами *think, mean, say, want* и др. в форме прошедшего времени.

Нами были выявлены случаи, когда вторая сторона, не признавая своей вины, пыталась обосновать правильность выбранной линии поведения, призывая оппонента учесть неблагоприятные обстоятельства и поставить себя на чужое место. Для этого используются интеррогативы типа *What do you think I had to do?/ What would you do then?* или утверждения об отсутствии выбора при принятии решения: *I had nothing else to do*. В начале такого коммуникативного хода часто используется отрицание-извинение *But I'm ...*, которое существенно усиливает эмоциональную составляющую высказывания: *'You surprise me,' He shook his head. 'I never thought you would use Janey and Stephen as a weapon against me.'* – *'But I'm not. I'm just trying to do what's best.'* (J. Collins. «The World is full of Married Men», p. 139).

Следует отметить, что подобные тактики рационализации конфликта не всегда помогают их инициатору выйти из дискомфорта диалога. Объясняется это тем, что любой конфликт интеракционален, т. е. в нем участвуют две стороны, и трудно предсказать вероятность того, что представленные объяснения встретят поддержку и понимание со стороны оппонента. В отдельных случаях попытки оправдаться вызывают у агрессора раздражение и провоцируют новый выплеск негативных эмоций.

В заключение отметим, что системность и вариативность речевого поведения в конфликте зависит от ряда особенностей конфликтующей личности. Приведенные в статье результаты исследования стратегических и тактических аспектов поведения личностей в конфликте и приведенные варианты речевого поведения, основанного на тактиках обвинения и оправдания, раскрывают суть стратегии конфликтного общения в интеракционной модели: личности, реализуя интенции, связанные со стремлением установить свое превосходство, строят коммуникацию, намеренно нарушая правила вежливого межличностного общения.

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ Следует отметить, что конфликт стал объектом изучения не только в социологии и психологии межличностных отношений, но и в психолингвистике и коммуникативной лингвистике (напр.: *Здравомыслов А. Г.* Социология конфликта. М., 1996; *Гришина Н. В.* Психология конфликта. СПб., 2000; *Седов К. Ф.* Основы психолингвистики. М., 2004; *Дмитриев А. В., Кудрявцев В. П., Кудрявцев С. В.* Введение в общую теорию конфликтов. М., 1993; *Щербинина Ю. В.* Вербальная агрессия. М., 2008).

² Исследование проводилось на материале англоязычной художественной литературы. В работе приводятся отрывки из произведений: *Collins J.* The World is full of Married Men. London, 1984; *Weisberger L.* The Devil Wears Prada. London, 2006; *Lodge D.* «Nice Work». London, 1989; *Fielding H.* Bridget Jones's Diary. Picador, 1998.

³ *Муравьева Н. В.* Язык конфликта. М.: Изд-во МЭИ, 2002. С. 38.

⁴ *Баландина Н. А.* Дискурс переговоров в англоязычной деловой коммуникации: Автореф. дис. ... канд. филол. наук. Волгоград, 2004. С. 13.

⁵ Об интеракционной модели коммуникации см.: *Макаров М. Л.* Основы теории дискурса. М., 2003. С. 38–40.

⁶ В данном случае мы опираемся на мнение А. Цвику, которое цитируют И. Р. Гальперин и В. А. Звегинцев, в соответствии с ним пресуппозиция – это те условия, при которых достигается адекватное понимание смысла предложения, см.: *Гальперин И. Р.* Текст как объект лингвистического исследования. М., 1981. С. 44.

ОБЩЕСТВЕННЫЕ И ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ

⁷ Напр., *Шаховский В. И.* Эмоционально-смысловая доминанта в естественной и художественной коммуникации // *Язык и эмоции: личностные смыслы и доминанты в речевой деятельности.* Волгоград, 2004. С. 147–168.

⁸ *Макаров М. Л.* Указ. соч. С. 216.

⁹ *Романов А. А.* Системный анализ регулятивных средств диалогического общения. М., 1988. С. 103

¹⁰ *Макаров М. Л.* Указ. соч. С. 182 – 183.

¹¹ Идея иерархически организованного вокруг целевой доминанты комплекса действий разработана в трудах Ю. Хабермаса и Т. ван Дейка.

¹² *Макаров М. Л.* Указ. соч. С. 183.

¹³ Там же. С. 184.

¹⁴ В работах по прагматике коммуникации выделялись разные смысловые единства, например, диалогическое единство, под которым традиционно понимают последовательность из двух смежных реплик – реплики-стимула и реплики-реакции, при этом считается, что ответная реплика обусловлена интенцией исходного высказывания (*Колокольцева Т. Н.* Специфические коммуникативные единицы диалогической речи. Волгоград: Издательство Волгоград. ун-та, 2001); известны и другие именованные двусторонних единиц живого общения: *простой обмен репликами, интерактивный блок, простая интеракция, смежная пара, элементарный цикл* (см.: *Сусов И. П.* Коммуникативно-прагматическая лингвистика и ее единицы // *Прагматика и семантика синтаксических единиц.* Калинин, 1984. С. 3–12; *Зернецкий П. В.* Единицы речевой деятельности в диалогическом дискурсе // *Языковое общение: Единицы и регулятивы.* Калинин, 1987. С. 89–95; *Кучинский Г. М.* Психологический анализ содержания диалога при совместном решении мыслительной задачи // *Психологические исследования общения.* М., 1985. С. 252–264; *Клюканов И. Э.* Единицы речевой деятельности и единицы языкового общения // *Языковое общение: процессы и единицы.* Калинин, 1988. С. 41–47; *Coulthard M., Brazil D.* Exchange structure // *Studies in Discourse Analysis.* London, 1981. P. 82–106 и др.).

¹⁵ Основой для классификации диалогических единств, содержащих обвинение, послужил список реакций на обвинение, предложенный Е. В. Лаврентьевой: *Лаврентьева Е. В.* Речевые жанры обвинения и оправдания в диалогическом единстве: Автореф. дис. ... канд. филол. наук. Новосибирск: Новосибирский гос. пед. ун-т, 2006.

¹⁶ *Волкова О. С.* Конфликтное речевое поведение и его эмоциональная составляющая // *Актуальные проблемы коммуникации и культуры: Международный сборник научных трудов.* М.; Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2007. Вып. 6. Ч. 1. С. 256–262.