

**П. А. Маракулина**

## ПОНЯТИЕ РЕЧЕВОГО КОНФЛИКТА

В словаре психологической терминологии понятие «конфликт» определено как «трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями» [1, с. 161]. А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов предлагают следующее определение конфликта: «под конфликтом понимается

наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающий в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» [2, с. 6]. Н. Ф. Вишнякова определяет конфликт как «возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов на почве соперничества, отсутствие взаимопонимания по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями» [3, с. 7]. Н. В. Гришина отмечает, что «конфликт выступает как биполярное явление – противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами)» [4, с. 17]. Таким образом, многие авторы сходятся во мнении относительно лежащего в основе конфликта столкновения некоторых объектов и процессов. Любой конфликт, независимо от его характера, конкретного содержания и вида, обязательно содержит в себе момент противостояния, противоборства.

Для предотвращения отрицательных последствий и использования конфликта в конструктивных целях необходимо установить его истинные внутренние и внешние причины, понять и спрогнозировать ход его дальнейшего развития. Н. Ф. Вишнякова считает, что в основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоположные позиции сторон по какому-то вопросу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.п. Конфликтная ситуация, таким образом, обязательно включает в себя объекты и субъекты конфликта. Однако чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой. Инцидент может возникнуть, как по инициативе субъектов конфликта (оппонентов), так и независимо от их воли и желания – вследствие объективных обстоятельств или случайности [3, с. 8]. Поэтому можно выделить предмет конфликта – противоречие, которое противоборствующие стороны пытаются разрешить; объект конфликта – проблемная ситуация, возникающая на основе пересекающихся интересов оппонентов, которые желают контролировать ее или управлять ею; субъект конфликта – конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт; оппоненты – участники конфликта. Ими в конфликтной ситуации могут выступать отдельные лица, группы людей, организации. Субъект конфликта и оппоненты в одной и той же конфликтной ситуации связаны определенными отношениями, при этом каждый из оппонентов часто претендует на единоличное манипулирование субъектом. Манипулирование субъектом – это скрытые или явные действия конфликтующей личности, направленные на субъект отношений с целью достижения определенного результата, значимого для этой личности. При этом выделяют деструктивное манипулирование как коммуникативное средство воздействия оппонента, направленное на достижение своих целей в ущерб другой конфликтующей личности, и конструктивное манипулирование как коммуникативную (вербальную или невербальную) систему воздействий и взаимодействий, направленную на достижение общих целей без ущерба интересов других людей. Следовательно, отношения между субъектом и оппонентами зависят,

в первую очередь, от степени предрасположенности субъекта конфликта к манипулированию. Но, чтобы конфликт произошел, со стороны оппонента должны последовать направленные на субъект действия. Эти действия называют инцидентом. Инцидент – это ситуативная провокация конфликтной ситуации, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта [3, с. 9–10].

Один из исследователей в области конфликтологии В. П. Шейнов приводит три формулы конфликта [5, с. 98]. Первая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ) – слов, действий (или отсутствия действий), которые могут привести к конфликту. Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, против которой применен конфликтоген. Более конкретно первую формулу конфликта схематично можно выразить следующим образом:  $КФГ_1 \sim> КФГ_2, КФГ_3 \sim> \dots \sim> КФ$ , где  $КФГ_1$  – первый конфликтоген;  $КФГ_2$  – второй конфликтоген, ответный на первый;  $КФГ_3$  – третий конфликтоген, ответный на второй, и т.д. При этом важно иметь в виду, что каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает [5, с. 98–100]. Вторая формула отражает зависимость конфликта от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И) и выражается следующим образом:  $КС + И = КФ$ . Третья формула отражает зависимость конфликта от нескольких конфликтных ситуаций. Ее можно выразить следующим образом:  $КС_1 + КС_2 + \dots + КС_n = КФ$ . Таким образом, сумма двух и более конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

Всякий реальный конфликт представляет собой не единовременный акт, а процесс, нередко весьма длительный, состоящий из определенных этапов. Н. Ф. Вишнякова выделяет следующие этапы в развитии конфликта: постепенное нарастание напряженности в среде участников конфликта; увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной проблемной ситуации; повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону его ужесточения, вовлечение в конфликт новых лиц; нарастание эмоциональной напряженности, которая сопровождает конфликтные взаимодействия и может оказать как мобилизующее, так и дезорганизирующее влияние на поведение участников конфликта; изменение отношения участников конфликта к возникновению проблемной ситуации и к конфликту в целом [3, с. 19]. В. П. Ратников и другие исследователи выделяют следующие стадии в общей схеме динамики конфликта: латентную стадию (предконфликтную ситуацию); стадию открытого конфликта: инцидент (начало конфликта), эскалацию (развитие) конфликта, разрешение (завершение) конфликта; послеконфликтную стадию [6, с. 31]. А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов соотносят основные периоды и этапы динамики конфликта следующим образом: предконфликт (возникновение объективной проблемной ситуации, осознание объективной проблемной ситуации, попытки решить проблему неконфликтными способами, предконфликтная ситуация); конфликт (инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта); послеконфликтная ситуация (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений) [2, с. 47].

Проблема конфликта как жизненного феномена находится на пересечении интересов ученых разных научных направлений. Для лингвистов большой интерес представляет речевой конфликт как разновидность речевого взаимодействия. Так, В. С. Третьякова отмечает, что конфликт «подразумевает столкновение сторон, состояние противоборства партнеров в процессе коммуникации по поводу несовпадающих интересов, мнений и взглядов, коммуникативных намерений, которые выявляются в ситуации общения» [7, с. 58]. Дополнив данное толкование конфликта речевым аспектом, речевой конфликт можно трактовать как «коммуникативную ситуацию, в которой происходит столкновение двух сторон (участников конфликта) по поводу разногласия интересов, целей, взглядов и т.п., в результате чего одна из сторон (или обе стороны) предпринимают речевые действия, направленные против интересов партнера по коммуникации» [8, с. 20].

В процессе изучения речевого конфликта следует выделить различия между речевым конфликтом и схожими с ним коммуникативными явлениями, такими как спор, дискуссия и полемика. Спор – это борьба двух противоположных мнений и рассматривается как более общее родовое понятие, в которое можно включать дискуссию и полемику. Спор представляет собой «публичное обсуждение проблем, интересующих участников обсуждения, вызванное желанием как можно глубже разобраться в обсуждаемых вопросах» [9, с. 149]. Дискуссией называется публичный спор, целью которого являются выяснение и сопоставления разных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу [10, с. 82]. Полемика – это не просто спор, а конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей. Полемику можно определить как борьбу принципиально противоположных мнений по тому или иному вопросу, публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента. Полемика – это всегда борьба, страстный эмоциональный спор по важным мировоззренческим, идеологическим, нравственным и научным вопросам [10, с. 82]. Все приведенные выше виды спора отличаются от речевого конфликта своим институциональным характером, регламентированностью протекания и (обычно) коллективной формой проведения.

Одним из важных вопросов речевой конфликтологии является проблема типологии конфликтов. По мнению В. С. Третьяковой, единая типология конфликтов отсутствует, что, в свою очередь, обусловлено расплывчатостью и многообразием существующих критериев, лежащих в основе построения данных классификаций [11, с. 124]. Современные представления о типологии конфликтов могут быть систематизированы следующим образом:

1) по количеству участников различают одиночные и групповые конфликты [12, с. 390];

2) в зависимости от характера статусных отношений между коммуникантами выделяют горизонтальные (с участием лиц, не находящихся в отношениях подчинения), вертикальные (с участием лиц, находящихся в отношениях подчинения) и смешанные (сочетающие горизонтальные и вертикальные отношения) конфликты [13, с. 10–11];

3) по остроте противодействия конфликтующих сторон различают конфликты низкой степени интенсивности, средней степени интенсивности, высокой степени интенсивности [14, с. 90];

4) по контролируемости протекания выделяют управляемые конфликты и неуправляемые конфликты [8, с. 21];

5) по характеру конфликтующих сторон или по субъектам-участникам конфликта различают внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые, межгосударственные конфликты [8, с. 22];

6) по типу диалогического взаимодействия выделяют обоюдные конфликты, когда оба коммуниканта предпринимают агрессивные речевые действия по отношению друг к другу; однонаправленные конфликты, когда один из коммуникантов, на которого направлены конфликтные речевые действия, устраняется от конфликтного противодействия, не предпринимая ответных агрессивных речевых шагов; гармонизирующие конфликты, характеризующиеся тем, что один из участников конфликта агрессивно активен в своем речевом поведении, в то время как его партнер по коммуникации демонстрирует доброжелательное речевое поведение и также проявляет активность, но направленную на снятие возникшего напряжения и на погашение конфликта [8, с. 22].

В основе речевого поведения участников конфликта лежат определенные речевые стратегии. В. С. Третьякова отмечает, что типология стратегий может быть построена на разных основаниях. Ученый предлагает типологию, в основе которой лежит тип диалогического взаимодействия по результату (исходу, последствиям) коммуникативного события – гармония или конфликт. 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 эмпатической связи друг с другом. Напротив, если коммуникативная цель не достигнута, а общение не способствует проявлению положительных личностных качеств субъектов речи, то коммуникативное событие 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 [7]. К конфронтационным стратегиям относятся инвективная стратегия, стратегии агрессии, насилия, дискредитации, подчинения, принуждения, разоблачения и др., реализация которых, в свою очередь, вносит дискомфорт в ситуацию общения и создает речевые конфликты. Выбор той или иной речевой стратегии обуславливает набор направленных на ее реализацию приемов, т.е. речевых тактик. Как правило, стратегии конфронтации связаны с такими конфронтационными тактиками как угроза, запугивание, упрек, обвинение, издевка, колкость, оскорбление, провокация и др. Существуют также двузначные тактики, которые могут быть как кооперативными, так и конфликтными в зависимости от того, в рамках какой стратегии используется данная тактика. К таким тактикам относится, например, тактика лжи. Она выполняет коопе-

ративную функцию при реализации стратегии вежливости, цель которой «не навредить» партнеру, «поднять» своего собеседника. В то же время данная тактика может быть конфликтным средством при использовании ее в рамках стратегий конфронтации, например стратегии дискредитации. К двузначным тактикам относятся также тактики иронии, лести, подкупа, замечания, просьбы, смены темы и т.п. [7].

Отмеченные выше стратегии и тактики речевого конфликта характеризуются определенными сигналами или маркерами, роль которых выполняют языковые единицы разных уровней, обладающие конфликтными свойствами. Кроме того, речевой конфликт часто усиливается такими невербальными компонентами, как мимика, жесты, позы и различные действия коммуникантов.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. *Давыдов, В. В.* Психологический словарь / В. В. Давыдов [и др.] ; под общ. ред. В. В. Давыдова. – М. : Политиздат, 1983. – 494 с.
2. *Анцупов, А. Я.* Конфликтология: теория, история, библиография / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : Просвещение, 1996. – 268 с.
3. *Вишнякова, Н. Ф.* Конфликтология: учеб. пособ. / Н. Ф. Вишнякова. – М. : РИОР, 2002. – 194 с.
4. *Гришина, Н. В.* Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2004. – 464 с.
5. *Шейнов, В. П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1997. – 288 с.
6. *Ратников, В. П.* Конфликтология: учебник для вузов / В. П. Ратников [и др.] ; под ред. проф. В. П. Ратникова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
7. *Третьякова, В. С.* Конфликт как феномен языка и речи / В. С. Третьякова // Проблемы образования, науки и культуры : Извест. Уральского гос. ун-та. – Екатеринбург : Изд-во Уральского гос. ун-та, 2003. – № 27. – Вып. 14. – С. 143–152.
8. *Чиркун, А. Б.* Вербальные и невербальные средства нейтрализации речевого конфликта (на материале испанского и русского языков) : дис. ... канд. филол. наук : 10.02.19 / А. Б. Чиркун ; Минск. гос. лингв. ун-т. – Минск, 2009. – 121 л.
9. Культура русской речи : Энциклопедический словарь-справочник; под ред. : Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. Н. Ширяева. – М. : Флинта : Наука, 2003. – 840 с.
10. *Дьячкова, Е. Н.* Формы реализации и построения речевого конфликта: спор, дискуссия, полемика / Е. Н. Дьячкова, Н. Р. Швец // Проблемы высшего образования. – 2011. – № 1. – С. 82–83.
11. *Третьякова, В. С.* Конфликт глазами лингвиста / В. С. Третьякова // Юрислингвистика-2. – Барнаул, 2000. – С. 127–140.
12. *Шкатова, Л. А.* Речеповеденческие стратегии и тактики в конфликтных ситуациях / Л. А. Шкатова // Философские и лингвокультурологические проблемы толерантности : коллект. монография / Л. А. Шкатова; отв. ред. Н. А. Купина, М. Б. Хомяков. – М. : ОЛМА-ПРЕСС, 2005. – С. 389–402.
13. *Козлов, А. С.* Регулирование и разрешение конфликтов: стратегии, подходы и индивидуальные стили / А. С. Козлов // Прикладная психология. – 1999. – № 5. – С. 1–23.
14. *Латынов, В.* Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта / В. Латынов // Иностранная психология. – 1993. – № 2. – С. 87–92.