

В. Я. Мизецкая

ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОНФЛИКТНОМ ДИСКУРСЕ

Вопросы вербальной лингвистической конфликтологии привлекают все больше внимание ученых, поскольку затрагивают важнейшую сферу жизни социума, взаимоотношения между отдельными людьми, группами, коллективами.

Существуют различные определения конфликта. На наш взгляд, достаточно удачным является следующее определение: конфликт это «форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями» [2, с. 94].

В настоящей статье мы сфокусируем внимание на вербальных аспектах конфликтной ситуации в зависимости от её формы, которая может быть направлена на конвергенцию, т.е. сотрудничество и взаимодействие, или на дивергенцию, т.е. обострение противоречий.

Таким образом, конфликт может развиваться в двух контекстах — кооперативном или конфронтационном (конкурентном). Соответственно можно выделить позитивные и деструктивные приемы вербальной коммуникации в конфликте.

В кооперативном контексте участники ситуации имеют «долгосрочную» ориентацию и озабочены не только достижением своих целей, но и поддержанием хороших отношений в дальнейшем.

«Кооператоры» настроены на признание легитимности интересов друг друга и поиск решения, удовлетворяющего потребностям обеих сторон.

Конфликты в этом случае имеют тенденцию рассматриваться как общая проблема, которая должна быть решена так, чтобы все стороны в конечном счете оказались в выигрыше [4, с. 118—119].

На стимулирование кооперативного взаимодействия направлены, в частности, следующие стратегии:

1) стратегия «подставь другую щеку»: она взывает к совести и доброй воле оппонента. Этот подход характерен для многих религиозных направлений и течений, предполагающих отказ от насилия;

2) сдерживающая стратегия. Эта стратегия основывается на политике «кнута и пряника», поощряя кооперацию и наказывая некооперацию. Она имеет более утилитарный характер и часто описывается как рационалистическая;

3) некарательная стратегия. Эта стратегия делает акцент на поощрении кооперации и нейтрализации агрессивного поведения.

Все эти стратегии получают отражение в соответствующих фреймах концепта «конфликт».

Фреймовая ситуация «кооперация» предполагает широкое использование речевых актов, направленных на поиски общих интересов, точек соприкосновения в конфликте. Отсюда частое появления таких «примирительных», контактоустанавливающих фраз, предполагающих включенность собеседника в ситуацию, как «Давайте попробуем найти конструктивное решение проблемы»; «Я думаю, у нас много общего», «Мы, как и вы, заинтересованы в решении этого вопроса»; «Давайте сообща, совместными усилиями найдем выход из создавшегося положения».

Соответственно в английском языке эту же функцию выполняют такие высказывания, как «Let us find a decision together»; «Let us find a common strategy»; «We are both interested in compromise» и др.

В данном случае партнеры не стремятся подчеркнуть различия в подходах к проблеме, стараются понять и в какой-то степени принять точку зрения другой стороны. Ключевыми словами в слотах данного фрейма будут лексемы из тематического поля «общность интересов». Это прилагательные «общий», «совместный», «взаимный», «слаженный»; «common», «mutual», «cooperative» и др., наречия «вместе», «совместно»; «together»; существительные «взаимодействие», «кооперация», «сотрудничество», «согласованность»; «cooperation», «agreement», «interactivity» и др.

При попытках мирного разрешения конфликта используются различные формы или стратегии влияния, в том числе:

— убеждение, понимаемое как сознательное аргументированное воздействие на конкурентов с целью изменения их суждений, намерений или решений. В этом случае на первый план выдвигаются различные средства аргументации, базирующиеся на силлогизмах и других формулах, хорошо известных в логике;

— внушение, т.е. сознательное, неаргументированное воздействие, влияние, прежде всего на эмоциональное состояние другого коммуниканта, что сказывается на использовании значительного числа различных аксиологических элементов из тематической группы «хорошо/плохо», однако речевые средства аргументации, подтверждающие данные оценочные характеристики, практически отсутствуют. К таким средствам эмоционального воздействия можно отнести следующие высказы-

вания, в которых отрицательные оценки определенных категорий людей не подкрепляются никакими доводами:

«Эти люди настоящие вредители — они испортят нам всё дело». «Мы должны добиться устранения людей, которые мешают нам с вами решить поставленную задачу»; «He is just a stupid non-professional guy» и др.

Такое же эмоциональное воздействие, но уже положительного свойства, оказывают высказывания с мелиоративной оценочностью: «Вы наши настоящие друзья!»; «Вместе мы горы свернем!»; «We see eye to eye with you!». Во всех этих случаях экспрессивная декларативность вытесняет собственно аргументацию. Воздействие подобных высказываний тем ощутимее, чем больше используются паралингвистические средства. Большое значение имеет тембр и модуляции голоса, громкость и интонационный контур высказывания;

— просьба, т.е. обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия, что предполагает использование различных реквезитивов, т.е. конструкций-просьб: «Не могли бы вы сделать одолжение?»; «У нас к вам просьба...»; «Не могли бы вы нам помочь в решении этого вопроса?»; «Will you grant one request?»; «Will you be so kind to help us?» и др.

— манипулирование, т.е. скрытое от адресата побуждение к принятию решений, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей. При этом для манипулятора важно, чтобы адресант считал эти мысли, чувства, решения своими собственными. В частности, используются такие формы манипуляции, как а) подразнивающие высказывания, типа «Тебя что так легко задеть (обмануть, заставить подчиниться)?»; или «подзадоривающие» высказывания, где адресант нарочно подчеркивает сомнение в компетенции, способностях адресата, например: «Вряд ли ты сможешь это сделать»; «I am not sure that you are able to do it» и др.; б) невинный обман, введение в заблуждение; в) замаскированные под малозначительные и случайные высказывания оговор или клевета. Например, сюда можно отнести такие высказывания, как: «Sometimes Mike signs papers after a good deal of drink». В этой фразе ставятся под сомнение деловые качества упоминаемого лица, его способности отдавать себе отчет в своих поступках, чувствовать ответственность за порученное дело и т.д., хотя в действительности Майкл не злоупотребляет спиртным и сказанное о нем является неправдой. При опровержении данного утверждения у адресанта есть хорошая зацепка, чтобы отступить: наречие *sometimes* снимает категоричность с данного утверждения; г) преувеличенная демонстрация своей неопытности, неосведомленности, чтобы пробудить у адресата стремление помочь, сделать за манипулятора его работу и проч. В вербальном плане это получает отражение в таких фразах, как: «Не уверен, что справлюсь один»; «Вряд ли это по силам одному человеку»; «I am not sure I'll cope with it» и др. Обычно такие фразы достаточно эффективны, так как значительно повышают самооценку адресата;

д) «невинный» шантаж, например, «дружеские» намеки на промахи и нарушения, допущенные адресатом в прошлом, шуточные упоминания «старых грехов» или личных тайн адресата. В этом случае появляются такие фразы-клише, как: «Кто старое помянет, тому глаз вон»; «Не будем ворошить прошлое»; «We'll not mention our frolics» и т.д. Адресант явно дает понять собеседнику, что при случае может вспомнить все его «шалости», из чего следует, что последнему следует быть поговорчивее.

Операции по манипулированию прежде всего используются в тех случаях, когда один из коммуникантов стремится к разрешению конфликта путем неявно выраженного установления своего доминирования.

Теперь подробнее остановимся на другой форме конфликта — конкурентной. В конкурентной ситуации существуют тенденции воспринимать других лиц негативно, у индивида возникают подозрительные и враждебные установки по отношению к этим лицам, психологическая закрытость, тенденция быть агрессивным, добиваться односторонних преимуществ для себя, рассматривать адресата как противника. В конкурентных ситуациях моральная ориентация легитимизирует борьбу за выигрыш [3, р. 13—32].

При этом часто наблюдается использование коммуникантом приемов «нечестной игры».

Адресат в этом случае рассматривается как средство или помеха в достижении каких-либо целей, а значит, должен быть использован или нейтрализован. Общение перестает вестись по правилам равного партнерства и развивается субъектно-объектный тип взаимодействия, предполагающий использование специфических приемов воздействия на собеседника, направленных на достижение своих целей и связанных либо с его использованием, либо с его нейтрализацией, устранением как помехи [1, с. 307].

Конфликт здесь представлен фреймом «конкуренция», не предполагающим кооперацию. Вербальное поведение участников характеризуется в этом случае значительным числом таких речевых актов, которые предполагают наличие предупреждения (суггестивов) или угрозы (экспозитивов) как в явном, так и завуалированном виде. Иллокутивная сила подобных высказываний заключается в стремлении заставить коммуниканта-противника поступить в соответствии с желанием угрожающего. Угроза может возыметь действие или, наоборот, еще более обострить конфликт. В данном случае многое зависит от социального статуса того собеседника, который подвергается угрозе. Недооценка сил противника может привести к обратному по сравнению с ожидаемым перлокутивному эффекту — отказу повиноваться, соглашаться, искать компромиссные решения и т.д. Человек, которому угрожают, может занять ещё более жесткую позицию и перейти в наступление, проявить агрессию как физического, так и вербального свойства. Естественными репликами-реакциями в данном случае являются, напри-

мер, такие: «Кто вы такой чтобы мне угрожать?!»; «Damn your intimidation!» и проч.

Вербальные индикаторы угрозы включают такие выражения, как: «Смотрите не пожалейте»; «Смотрите, вам будет плохо!»; «Как бы вы не пожалели»; «Вам следует подумать и изменить свою точку зрения, иначе последствия для вас будут плачевными»; «You'd better change your mind, otherwise the consequences may be deplorable for you» и проч.

Если же при этом нарушаются правила этикета, то угрожающий может прибегнуть и к обсценной лексике и к различным неформальным способам угрозы, например, таким фразам как: «Ты у меня ещё попляшешь!»; «Я тебе ещё задам жару!»; «I'll give it hot to you!» и др.

Усилению конфликта в рамках фрейма «конкуренция» способствует деструктивная критика, т.е. высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности конкурента, грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков. Разрушительность такой критики состоит в том, что она не позволяет человеку «сохранить лицо».

Конкретными формами деструктивной критики являются такие, как — принижение личности партнера по общению, его интеллектуальных возможностей, например, использование уничижительных формул: «Да что тебе объяснять, — всё равно не поймешь»; «Why should I spend time on such a dull person as you» и др.;

— высмеивание того, что критикуемый не в состоянии изменить: внешности, социального и национального происхождения, тембра голоса, речевых дефектов и т.д. Примером подобной деструктивной позиции может послужить такое высказывание, как «I know that I speak to an Irish idiot!» или «Какой-то коротышка ещё будет мне указывать, что делать!!».

Как видим, маркером конфликтогенной ситуации здесь являются различные инвективы (idiot, a dull person, etc.)

Ещё один деструктивный элемент это игнорирование, т.е. умышленное невнимание к партнёру, его высказываниям и действиям, что проявляется в демонстративном пропуске слов собеседника мимо ушей, отсутствии реплик-реакций на реплики-вопросы партнера, показная смена темы разговора без объяснения причин подобного поведения.

Без сомнения, мы рассмотрели только некоторые вопросы, касающиеся вербального поведения конфликтующих сторон. Проблема эта многогранна и затрагивает различные аспекты собственно лингвистического и экстралингвистического характера.

Совершенно очевидно, что вопросы вербальной коммуникации в конфликтных ситуациях требуют дальнейшего изучения. Это поможет поиску путей к урегулированию конфликтов и нахождению компромиссных решений в спорах, дискуссиях, в том числе политического и правового характера.

Л и т е р а т у р а

1. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. — 2-е изд. — СПб. : Питер, 2008. — 544 с.
2. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. — М. : Аспект Пресс, 1995. — 131 с.
3. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research / M. Deutsch // Journal of Social Issues. — 1994. — Vol. 50, N 1. — P. 13–32.
4. Johnson D. Constructive Conflict in the Schools / D. Johnson, R. Johnson // Journal of Social Issues. — 1994. — Vol. 50, N 1. — P. 117–137.

А н н о т а ц и я

Мизецкая В. Я. Особенности вербальной коммуникации в конфликтном дискурсе. — Статья.

Статья посвящена проблемам вербальной коммуникации в ситуации возникновения конфликта. Подробно анализируются два базовых фрейма — фрейм «кооперация» и фрейм «конфронтация». Особое внимание уделяется средствам вербальной актуализации поведения участников конфликтной ситуации.

Ключевые слова: конфликтная ситуация, фрейм, кооперация, конфронтация, вербальная коммуникация, позитивные и деструктивные приемы, стратегия общения.

А н о т а ц і я

Мизецка В. Я. Особливості вербальної комунікації в конфліктному дискурсі. — Стаття.

Стаття присвячена проблемам вербальної комунікації у конфліктному дискурсі. Ретельно проаналізовані базові фрейми — фрейм «кооперація» та фрейм «конфронтація». Особливу увагу надано вербальним засобам актуалізації поведінки учасників конфліктної ситуації.

Ключові слова: конфліктна ситуація, фрейм, кооперація, конфронтація, позитивні та деструктивні засоби, стратегії спілкування.

S u m m a r y

Mizetska V. Y. Verbal communication in conflict situations. — Article.

This article is devoted to the problem of verbal aspect of communication. Two basic frames » cooperation» and «confrontation» are analyzed in detail. Special attention is paid to the means of verbal actualization of the above- mentioned frame situations.

Keywords: conflict, verbal communication, frame, cooperation, confrontation, positive and destructive means, strategy of communication.