

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	8
Глава 1. Межличностная коммуникация в условиях конфликта	12
1.1. Повседневная коммуникация как объект лингвистического анализа	12
1.2. Речевое поведение человека в конфликте	15
1.3. Искажение восприятия действительности в процессе конфликтного взаимодействия	20
1.4. Нарушение коммуникативных норм как конфликтогенный фактор	23
1.5. Междисциплинарная модель конфликтологической компетентности	25
Выводы	38
Глава 2. «Концепция коммуникативных техник»© применительно к конфликтной ситуации	41
2.1. От стихийного развития конфликтной коммуникации к управлению конфликтом с помощью коммуникативных техник	41
2.2. Типология коммуникативных техник в конфликтной ситуации	46
Выводы	62
Глава 3. Экспериментальное исследование речи конфликтующих сторон	63
3.1. Постановка цели и задач экспериментального исследования	63
3.2. Методика подготовки и проведения экспериментов	65
3.3. Перцептивно-слуховой анализ минимального такта конфликтного взаимодействия	68

3.4. Интерпретативная модель вербального описания конфликтной ситуации в реальных условиях	92
3.5. Соотношение когнитивных установок реципиентов и их реального поведения в конфликтных ситуациях (На уровне субъективного восприятия)	117
3.6. Концептосфера конфликтного взаимодействия	122
3.7. Когда конфликт порождает речевую агрессию	126
Выводы	137
Практические рекомендации	143
Список литературы	146
Приложения	159
Summary	164
Об авторе	177

CONTENTS

Introduction	8
Chapter 1. Interpersonal communication in conflict conditions	12
1.1. Everyday communication as an object of linguistic analysis ...	12
1.2. Human speech behavior in conflicts	15
1.3. Distortion in the perception of reality in the process of conflict interaction	20
1.4. Violation of the communicative norms as a conflictogene	23
1.5. Interdisciplinary model of the conflictive competence	25
Conclusion	38
Chapter 2. The «Concept of Communicative Techniques» [©] as applied to a conflict situation	41
2.1. From the spontaneous dynamics of conflict communication to the conflict management by the help of communicative techniques	41
2.2. The typology of communicative techniques in a conflict situation	46
Conclusion	62
Chapter 3. Experimental research of conflicting parties' speech	63
3.1. The aim and objectives of the experimental research	63
3.2. Methods and procedure Selection of speech samples Forming groups of subjects (informants and listeners)	65
3.3. Auditory-perceptual analysis of a minimal tact of conflict interaction	68
3.4. The interpretative model of verbal description of a real conflict situation	92

3.5. Correlation between the recipients' aims and their real behavior in the conflict situation (on the level of the subjective perception)	117
3.6. Conceptosphere of conflict interaction	122
3.7. When a conflict generates verbal aggression	126
Conclusion	137
Recommendations	143
References	146
Appendix	159
Summary	164
About the author	177

БЛАГОДАРНОСТИ

Научные исследования междисциплинарного характера, как правило, проводятся коллективом ученых. Но и при самостоятельном исследовании огромную роль играет обращение к Ученым с большой буквы, их компетентное наставничество, глубокий теоретический и практический опыт, неисчерпаемые знания и включенность в исследовательскую деятельность. Зачастую именно благодаря такому научному контексту молодому ученому открываются двери в большую Науку.

В связи с этим хотелось бы поблагодарить директора Института прикладной и математической лингвистики ФГБОУ ВО «Московский государственный лингвистический университет», академика Международной академии информатизации, доктора филологических наук, профессора *Потапову Родмонгу Кондратьевну* за научное руководство и ценные идеи, которые вдохновляют на работу и раскрывают исследуемые явления в ином ракурсе; руководителя Московской школы конфликтологии, кандидата социологических наук *Цой Любовь Николаевну* за специальную профессиональную подготовку в области конструктивного разрешения конфликта; руководителя отдела исследований и разработок АНО «Гарант отношений»[©] *Сергеева Сергея Сергеевича* за всестороннюю поддержку в реализации разработанных технологий на практике; старшего научного сотрудника НИР МГЛУ *Боброва Николая Владимировича* за помощь в автоматической обработке массива языковых и речевых данных.

Самые теплые и нежные слова благодарности выражаю моей *Семье*, в которой созданы условия, поощряющие интерес к науке и способствующие приумножению знаний.

ВВЕДЕНИЕ

Постоянные вспышки конфликтов на разных уровнях жизни и деятельности социума характеризуют современное состояние развития человечества. Некомпетентное поведение и коммуникация снижают конструктивный потенциал конфликта. Исследования социального конфликта ведутся в различных научных и практических областях знаний (Анцупов А.Я., Бородкин Ф.М., Винокур Т.Г., Волков А.А., Глазл Ф., Григорьева И.В., Даниленко О.А., Дарендорф Р., Дмитриев А.В., Дридзе Т.М., Дудченко В.С., Зазыкин В.Г., Зайцев А.К., Здравомыслов А.Г., Зиммель Г., Козер Л., Коряк Н.М., Крам Т.Ф., Лефевр В.А., Луисиани Дж., Лурия А.Р., Мастербрук У., Морозова Е.А., Муравьева Н.В., Пископель А.А., Пригожин А.И., Прошанов С.Л., Равен Д., Регнет Э., Румянцева И.М., Светлов В.А., Седов К.Ф., Третьякова В.С., Фишер Р., Формановская Н.И., Хасан Б.И., Цой Л.Н., Шейнов В.П., Юри У. и др.), следовательно, его изучение носит междисциплинарный характер. Однако и это не решает ряд актуальных проблем социальной интеракции, а именно: представленные в специальной литературе рекомендации относительно коммуникативного поведения в конфликте в основном направлены на снятие психологического напряжения у индивидуума, которое сопровождает любое конфликтное взаимодействие. В аналитических работах по проблематике конфликта конструктивным технологиям работы непосредственно в условиях конфликта отведено незначительное место. Отдельные гуманитарные и социальные научные и практические подходы слабо ориентированы на интеграцию результатов лингвистических исследований конфликтного взаимодействия в методологию и методики.

На практике ситуация усложняется и тем, что конфликтное взаимодействие представляет собой нелинейный, естественно развивающийся процесс, который репрезентируется в речевой коммуникации.

Многостороннее изучение спонтанной неподготовленной речи, реализуемой в естественных условиях, представляет большой интерес и является настоящей необходимостью настоящего времени, а также одной из фундаментальных задач современного речеведения. «За последнее время изучение речевой коммуникации претерпело глубокие изменения: традиционный формально-грамматический подход сменился более широким подходом, принимающим во внимание социо-, психо- и нейролингвистические факторы в дополнение к чисто лингвистическому. Более того, в настоящее время центр исследований сместился с проблем чисто лингвистического описания высказывания к проблемам описания интерпретации всего процесса речевой коммуникации в целом» (Потапова, 1982, с. 193–195).

«Научная парадигма современной лингвистики и наук о человеке требует выхода в реальные ситуации речевой коммуникации, в дискурс, в деятельность, в систему механизмов, которые совместно обеспечивают производство и понимание речевых сообщений и текстов» (Кривнова, 2007, с. 57).

В силу того что конфликт реализуется, в том числе и в речевой коммуникации, т.е. представляет коммуникативный акт, его необходимо рассматривать с позиций двух и более субъектов коммуникации: порождающего и воспринимающего речь. От того, насколько компетентно реализуется этот коммуникативный акт, зависит эффективность и результативность коммуникации в условиях конфликтного взаимодействия.

Конфликт по своей сути амбивалентен, т.е. содержит как разрушительный, так и созидательный потенциал. Однако бытующее представление о конфликте как о только негативном феномене формирует отрицательное отношение к нему, что, в свою очередь, ведет либо к применению стратегии ухода от прямого столкновения, либо нейтрализации любых конфликтных проявлений. Во многих случаях выбор названных стратегий является показателем некомпетентности субъекта, так как затруднение, которое коренится в конфликте, при обращении к данным стратегиям остается неразрешенным, конфликт переходит в хроническую фазу и обострение повторяется.

Актуальной и перспективной для современных лингвистических исследований является консолидация четких фундаментальных, теоретико-методологических и прикладных знаний о коммуникативных и лингвистических составляющих и методиках формирования конфликтологической компетентности в целях

разработки эффективных способов распознавания и локализации конфликта, конструктивных действий в конфликте и адекватного завершения конфликта.

Основной проблемой формирования конфликтологической компетентности¹ как у специалиста, так и у обывденного человека, сталкивающегося с проблемой конструктивного завершения конфликта, является противоречие между накопленным эмпирическим знанием и малой включенностью в него результатов современных междисциплинарных фундаментальных и прикладных исследований, в том числе и лингвистических. В настоящей монографии предпринята попытка снятия данного противоречия.

В монографии представлено комплексное исследование и результаты научного обобщения многолетней практической деятельности автора в области разрешения межличностных конфликтов в реальных условиях.

Монография состоит из трех частей. Каждая часть сопровождается выводами.

В монографии сформулированы практические рекомендации по вопросу диагностики конфликта на коммуникативном уровне на каждой стадии развития конфликтной ситуации.

В первой главе монографии представлен теоретический анализ существующих подходов к исследованию конструктивного разрешения конфликта с позиций трех гуманитарных дисциплин: лингвистики, социологии и психологии.

Вторая глава раскрывает содержание авторской «концепции коммуникативных техник[©]» применительно к модели конфликтной ситуации. Концепция выстраивается на базе синтеза теоретических знаний и практического опыта работы с реальными конфликтами. «Концепция коммуникативных техник[©]» рассматривается автором как лингвистическая составляющая конфликтологической компетентности, т.е. как инструмент трансформации конфликтной коммуникации в консенсуальный дискурс в рамках речевой межличностной коммуникации. Разработанная авторская концепция прошла апробацию в Центральном административной округе Москвы при разрешении социальных конфликтов при реализации градостроительных проектов.

Проверка гипотез, выдвинутых в ходе теоретического исследования, производится в серии экспериментов, которые детально

¹ Понятие «конфликтологическая компетентность личности» актуализируется в научном дискурсе в работах Б.И. Хасана (Хасан, 1996).

описаны в третьей главе монографии. Ценность экспериментального исследования заключается в том, что анализу подвергается аутентичный речевой материал – звукозаписи спонтанной речи носителей русского языка в условиях реальных конфликтов.

В реальных условиях спонтанное / стихийное развитие конфликта, как правило, не завершается консенсусом. Переход от конфликта к консенсусу становится возможным лишь при искусственном вмешательстве в естественное развитие конфликта, при приложении человеческих усилий, рационализации конфликтного взаимодействия со стороны конфликтующих сторон или с участием третьей независимой стороны (обычно специалиста по медиации или конфликтменеджменту).

Разработанная «концепция коммуникативных техник[©]» применительно к конфликтной ситуации выступает той самой искусственной составляющей, которая, в нашем представлении и исходя из практического опыта, органично вписывается в модель конфликтологической компетентности в части управления конфликтом посредством речевой деятельности.

Глава 1.

МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА

1.1. Повседневная коммуникация как объект лингвистического анализа

Исследования повседневной социальной жизни свидетельствуют о том, что «взаимодействия с другими людьми определяют структуру и форму того, что мы делаем» (Гидденс, 1999, с. 87). Воспроизводимые индивидами в повседневной жизни модели общения воспроизводятся и на более высоких уровнях социального взаимодействия. В связи с этим возможно говорить об изоморфизме процессов межличностного взаимодействия.

Количество определений понятия «коммуникация» говорит о его многозначности и многоаспектности. В науке условно выделяются следующие основные значения (Основы теории коммуникации, 2003, с. 11):

– *универсальное* (широкое), при котором коммуникация рассматривается как способ связи объектов материального и духовного мира;

– *техническое*, соответствующее представлению о коммуникации как о пути сообщения, связи одного места с другим, средствах передачи информации и др.;

– *биологическое*, широко используемое в биологии при исследовании сигнальных способов связи у животных;

– *социальное*, используемое для обозначения и характеристики многообразных связей и отношений, возникающих в человеческом обществе.

Основной особенностью коммуникации как явления жизнедеятельности человека в социуме является то, что она пронизывает

все уровни межсубъектных взаимодействий, т.е. параллельно может быть рассмотрена и как *процесс*, и как *деятельность*, и как *смысловой контакт* по достижению «эффекта диалога». При этом, в отличие от однонаправленных информационных процессов, коммуникативные процессы двунаправлены, поскольку предполагают *обратную связь* и протекают в диалоговом режиме.

Любое социальное действие целенаправленно, в связи с чем Л.Н. Цой описывает следующую классификацию типов коммуникации по цели (Цой, 2007, с. 75):

– *репрессивная* – насильственная форма коммуникации, вынуждает другого выполнить волю сильного;

– *манипулятивная* нацелена на воздействие с целью выполнения воли говорящего, но осуществляется без грубых форм репрессии;

– *партнерская* – диалогическая, гуманитарная коммуникация, в ходе которой взаимодействие между людьми позволяет им вступить в диалог, открыто предъявить свои намерения, интересы и аргументы для обсуждения.

В рамках эгоантропологической и семиосоциопсихологической парадигм Т.М. Дридзе подчеркивает, что «эффект диалога» как «смыслового контакта» основывается на способности и стремлении субъектов к адекватному¹ столкновению коммуникативных намерений друг друга в процессе социального общения. В связи с этим наряду с понятием «коммуникация» исследователь вводит такие понятия, как «**псевдокоммуникация**» (попытка диалога, не увенчавшаяся адекватными интерпретациями коммуникативных интенций²) и «**квазикоммуникация**» (т.е. ритуальное

¹ Говоря об *адекватности* коммуникации, мы подразумеваем обоюдное, взаимное участие коммуникантов в процессе, основанном на паритетном праве вносить во взаимодействие мнения, суждения, предложения и идеи (о схемах адекватной и неадекватной коммуникации см.: Цой, 2007, с. 70–72).

² Понятие *интенция* (от латинского *intentio*) пришло из античной философии и средневековой схоластики, где оно означало стремление, намерение, цель, направленность сознания на какой-нибудь предмет и в этом смысле весьма широко использовалось в экзистенциальной и феноменологической философии. В семиосоциопсихологической парадигме Т.М. Дридзе понятие «интенция» используется применительно к анализу любых проявлений человеческой активности в социальной среде. Для этого в основу номинации положен также имплицитно присутствующий в ней признак – «мотивация», характеризующий побуждающее начало человеческой активности. Соответственно в терминах семиосоциопсихологии «интенция» трактуется как равнодействующая мотива и цели (точнее – искомого результата) деятельности, общения и взаимодействия людей с окружающим их миром (Дридзе, 2000 а, с. 16).

«действие», подменяющее общение и не предполагающее диалог по исходному условию). Автор утверждает, что собственно коммуникация может считаться состоявшейся лишь в случае адекватной (т.е. отвечающей коммуникативной интенции партнера) интерпретации порожденного им текста (Дридзе, 2000 б, с. 128).

Необходимо также различать коммуникацию как процесс и коммуникацию как контакт. Под **коммуникацией как процессом** понимается совокупность взаимосвязанных этапов возникновения, развития и завершения коммуникативного взаимодействия, реализующихся в речевых действиях и операциях, выполняемых коммуникантами с целью обмена интенциями как результата коммуникации и протекающих в определенных временных рамках с учетом определенных социальных условий. Коммуникация как процесс детерминируется в рамках **коммуникативной ситуации**.

Коммуникация как контакт равнозначна коммуникативному акту – единичному факту коммуникативного взаимодействия с учетом конкретных речевых действий говорящего в рамках той или иной коммуникативной ситуации. Коммуникация как процесс состоит из коммуникативных (речевых) актов.

Согласно точке зрения Р.К. Потаповой, в устной речевой коммуникации сообщение (текст) рассматривается как комплексная семиотическая единица. Каждое устное речевое высказывание реализуется в конкретной ситуации. В процессе коммуникации ее участники используют различные источники информации, которые могут включать речевую ситуацию, контекст, структуру языка (лексику, синтаксис, фонологию и т.д.), невербальные ориентиры (Потапова, 2015, с. 34).

Таким образом, в целом можно говорить о коммуникации как об организующем социальное пространство процессе, инструменте и методе, и в частности о речевой коммуникации как о материальной среде, в которой реализуются коммуникативные намерения участников общения в конкретной жизненной ситуации.

Речевая интенция – это намерение говорящего совершить адресованное речевое действие практического или ментального характера, осуществляемое в речевом акте в координатах «я – ты – здесь – сейчас» (Формановская, 2005, с. 107).

1.2. Речевое поведение человека в конфликте

Конфликтное взаимодействие происходит в социально-коммуникативной среде, и непосредственным активным участником этого взаимодействия является человек. Во многом поведение человека в конфликте, в том числе и речевое, обусловлено его отношением к конфликту, которое формируется на основании представлений, накопленных предшествующими поколениями и закреплённых культурно-национальной традицией в соответствующей системе знаний, а также на основе личного опыта конфликтного взаимодействия.

По мнению В.С. Третьяковой, в сознании носителя языка конфликт существует как некая типовая структура – *фрейм*¹. Фрейм «конфликт» представляет особую стереотипную ситуацию и включает в себя обязательные компоненты отражающего объекта (Третьякова, 2000, с. 130):

- участников 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 состояние собеседника;
- сопротивление речевым действиям другого участника посредством собственных речевых действий;
- ущерб, который наносится речевыми действиями участника и который испытывает другой в результате указанных речевых действий.

К необязательным компонентам фрейма «конфликт» автор относит следующие компоненты:

- временную протяженность, отражающую нарушение временной последовательности, характерной для стандартного описания ситуации;
- пространственную протяженность, связанную с нарушением пространственного представления о речевой ситуации и вносящую искажения в коммуникативные ожидания одного из участников ситуации общения;

¹ В интерпретации М. Минского фрейм – это структура данных, предназначенная для представления стереотипной ситуации (Иссерс, 2006, с. 88).

– третье лицо, которое может не быть непосредственным участником конфликта, но быть его виновником, подстрекателем или «третьей стороной» и существенно влиять на исход коммуникативной ситуации.

В.С. Третьякова утверждает, что фрейм «конфликт» закрепляет стандартные способы действий, регулируя речевое поведение его участников через структуру знаний о данном фрейме.

По данным западных практикующих консультантов в области разрешения конфликтов, в ситуации конфликтов наблюдается две совершенно разные односторонние позиции: люди или очень боятся конфликтов, или усиленно стремятся к ним (Глазл, 2000, с. 11). Исследования отечественных ученых подтверждают наличие схожего отношения к конфликту в России: «В обществе до сих пор преобладают феномены конфликтофобии (страх перед конфликтом) и конфликтофилии (стремление постоянно быть в конфликте)» (Хасан, 2003 б). Негативному отношению к конфликту сопутствуют такие наиболее часто выбираемые стратегии завершения конфликта, как избегание конфликта или уход от конфликта.

Подобная установка по отношению к конфликту не представляется продуктивной и побуждает к разработке практических программ по разрешению конфликтов узкого назначения. Это существенно ограничивает потенциал конфликтного взаимодействия и приводит к искусственной редукции естественного поведения (в том числе речевого) партнеров по коммуникации либо к их крайним формам проявления, а также сокращает инвентарь доступных коммуникативных средств для реализации своих коммуникативных целей.

Коммуниканты могут иметь разное представление о целях друг друга или же осознанно создавать эту разность. В любом случае коммуникативные цели участников потенциально являются конфликтогенными факторами¹ в процессе общения. Конфликтогены в речи партнеров по общению могут проявляться на любом уровне языка.

Особенно чувствительны к конфликтному компоненту просодическая и лексико-семантическая системы. Многозначные слова и омонимы, употребленные вне достаточно развернутого контекста, потенциально являются конфликтогенными факторами в развитии коммуникативного (речевого) акта.

¹ Конфликтогенные факторы – субъективные и объективные факторы, провоцирующие конфликтующие стороны на борьбу и обострение противоречий (Цой, 2007, с. 334).

В качестве наиболее явных конфликтогенов на лексико-семантическом уровне В.С. Третьякова выделяет следующие (Третьякова, 2003):

– ненормативная (обсценная, инвективная) и негативная оценочная лексика (правая позиция в шкале «хороший – плохой», «умный – глупый», «красивый – некрасивый» и т. п.);

– специальные номинации собеседников по какой-либо примете при отсутствии имени лица номинации;

– слова-агнومیмы (неизвестные, непонятные или малопонятные многим носителям языка слова).

Исследователь констатирует, что грамматическими маркерами конфликта являются местоимения 2-го лица «ты» и «вы» и глагольные формы 2-го лица единственного и множественного числа, выбор которых имеет под собой тактические основания; личные местоимения «он», «она» по отношению к лицу, присутствующему при разговоре (на функционирование этих местоимений накладываются определенные ограничения ситуацией высказывания); большой конфликтогенной силой обладают императивы совершенного вида, частицы, вводные слова, специальные синтаксические структуры в несвойственных им денотативных значениях (фразеосхемы). Названные языковые единицы служат маркерами, определяющими тип языковой личности в коммуникативном конфликте (Третьякова, 2003).

С определенной долей достоверности можно говорить о корреляции поведения языковой личности в конфликте и индивидуально-личностных свойств человека. Опираясь на признаки, проявляющиеся в определенном стиле поведения и существенно влияющие на вербальное поведение человека, В.С. Третьякова выделяет три типа личностей на основе их коммуникативных установок.

1. *Установка на конфронтацию*, т.е. конфликт характеризует выбор поведения как активного воздействия на партнера по коммуникации, что сопровождается использованием негативных средств стимуляции речевого взаимодействия, доминированием роли говорящего, сосредоточенностью на самом себе в высказывании, нарушением коммуникативных норм поведения, «навешиванием» ярлыков, использованием прямых и косвенных оскорблений, преобладанием модальности уверенности в диалоге. Наличие негативно окрашенных интенций вызывает потребность в агрессии, что дает неадекватную интерпретацию коммуникативной ситуации. Такой тип личности коммуникантов можно назвать *конфликтным*.

2. *Установка на невмешательство*, устранение из ситуации общения. Люди с такой установкой в речевом поведении руководствуются стратегией отстранения, проявляющейся в коммуникативном отдалении от других, в реализации индивидуальных целей коммуникации независимо от другого субъекта, в сосредоточенности на собственном «я», в отказе от принятия самостоятельных решений, от возможности повлиять на исход ситуации. Данный тип личности можно назвать *конформистским*.

3. *Установка на кооперацию*, сотрудничество характеризует *гармоничный* тип личности и демонстрирует волевое поведение, опирающееся на глобальную стратегию сотрудничества, доминирование фактической интенции, стремление к соблюдению семантической когерентности развиваемой темы, преобладанию модальности уверенности и положительного отношения к речевой интеракции и партнеру по общению, соблюдению конвенциональных принципов и коммуникативных норм общения. Это поведение, демонстрирующее способность к пластичной адаптации под влиянием речевой ситуации и т. д. (Третьякова, 2000, с. 135–136).

К.Ф. Седов также соотносит варианты речевого поведения языковой личности в конфликте с типом личности и выделяет три типа языковых личностей в коммуникативном конфликте (Седов, 2007, с. 26):

– *инвективный* (демонстрирует пониженную семиотичность речевого поведения: коммуникативные проявления здесь являются отражением эмоционально-биологических реакций);

– *куртуазный* (отличается повышенной степенью семиотичности речевого поведения, которая обусловлена тяготением говорящего к этикетным формам социального взаимодействия);

– *рационально-эвристический* (в ситуации конфликта опирается на рассудочность, здравомыслие; негативные эмоции выражает косвенным, непрямым способом, обычно – в виде иронии).

Различные языковые личности стремятся к различному вербальному катарсису за счет разрешения конфликта: инвективная языковая личность разряжается при помощи прямой вербальной агрессии, куртуазная демонстрирует эмоцию обиды, рационально-эвристическая использует смеховой катарсис, представленный в виде иронии (Горелов, Седов, 1997, с. 129).

При этом наблюдения за разными языковыми личностями позволяют говорить о разной степени их конфликтности (Седов, 2002). По характеру гармонизации / дисгармонизации коммуникативного взаимодействия, по способности / неспособности говоря-

щего к согласованию своего речевого поведения с речевым поведением партнера по коммуникации К.Ф. Седов выделяет три типа общения (Седов, 2007, с. 28):

1) *кооперативный* (кооперативно-актуализаторский, кооперативно-конформный);

2) *центрированный* (активно-центрированный, пассивно-центрированный);

3) *конфликтный* (конфликтно-агрессивный, конфликтно-манипуляторский).

Конфликтный тип общения характеризуется установкой против собеседника, центрированный – его игнорированием, кооперативный – развернутостью на другого участника коммуникации.

Конфликтно-агрессивный тип общения наиболее очевиден; в нем проявляется нарушение этико-коммуникативных норм речевого взаимодействия, т.е. участники демонстрируют по отношению к коммуникативным партнерам негативную иллокуцию (агрессию), вызванную стремлением видеть в его поведении враждебную или конкурирующую интенцию (прямая языковая агрессия может проявляться в жанре инвективы). Агрессия может приобретать форму прямого оскорбления, но чаще она имеет вид неявно выраженной иллокуции, намек, колкости. Конфликтность может также проявиться в форме так называемого коммуникативного саботажа (например, когда на поставленный вопрос отвечают вопросом) (Седов, 2007, с. 32).

В *конфликтно-манипуляторском подтипе речевого общения* один из участников общения видит в своем собеседнике прежде всего объект манипуляции. Доминирующая иллокутивная установка в речевом поведении подобной языковой личности – навязывание своего мнения, преувеличение авторитетности своего жизненного опыта (Седов, 2007, с. 33).

По мнению исследователя, эталону эффективной коммуникации больше всего соответствует *кооперативно-актуализаторский* принцип построения речевого поведения языковой личности. В основе этого типа общения лежит стремление взглянуть на изображаемую в речи ситуацию глазами собеседника (Седов, 2007, с. 28).

Главной особенностью речевого поведения актуализатора выступает двойная перспектива в общении¹, т.е. ориентация не

¹ Уже в поздней схоластической философии был осознан тот факт, что всякая мыслительная деятельность всегда предполагает, как минимум, две интенциональности. Первая – так называемая прямая интенциональность связана с

только на коммуникативного партнера, но и на себя. При этом актуализатор, уважая мнение другого участника общения, сопереживая его проблемам, вовсе не обязательно должен во всем с ним соглашаться. Искренний интерес к мыслям и переживаниям собеседника позволяет ему высказать свое заинтересованное несогласие, спорить, противоречить и т.п., сохраняя при этом уважение к личности коммуникативного партнера, к его праву на свое мнение, свою правду (Седов, 2007, с. 28).

В целях настоящего исследования представляется необходимым введение дополнительного типа конфликтной языковой личности – *конфликтно-актуализаторского*. Данный тип языковой личности характеризуется тем, что в процессе коммуникации говорящий способен удерживать различия как объективные, сохраняя при этом «лицо» собеседника и не перенося несоответствие взглядов, позиций, коммуникативных намерений, проявившихся в конфликте, на отношение к собеседнику как человеку.

1.3. Искажение восприятия действительности в процессе конфликтного взаимодействия

В социологии конфликта динамическая модель конфликтной ситуации (показатели времени и степени напряженности отношений между коммуникантами) включает три стадии: *предконфликт* (*латентный период* включает осознание возникновения объективной проблемной ситуации, ее осознание субъектами взаимодействия, попытки сторон разрешить ее неконфликтными способами), *конфликт* (*открытый период* включает инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие, завершение конфликта) и *постконфликт* (*латентный период* – послеконфликтная ситуация включает частичную / полную нормализацию отношений сторон), которые, в свою очередь, делятся на шесть этапов (Цой, 2001 б, с. 126–129; Анцупов, Шипилов, 2004, с. 287).

полаганием объектов и предметов мысли; вторая – с полаганием пространств, в которых эти предметы и объекты существуют (могут существовать). Вторая интенциональность (которая еще в средневековой философии получила название «*intencia secunda*») носит рефлексивный характер и связана с введением правил предметизации и может опосредоваться специальными понятийными, онтологическими или логическими конструкциями (Щедровицкий, 2007, с. 40).

- *Зарождение конфликта* характеризуется аморфностью, неосознанным психологическим напряжением, всеобщностью и включенностью во все многообразие отношений между субъектами. Противоречия существуют потенциально, они заключены в разных и противоречивых ценностях, нормах, потребностях, знаниях и т.п.

- *Созревание конфликта* характеризуется выделением конкретного оппонента; накапливанием определенной (негативной) информации о субъекте; четким выделением сферы конфликтной ситуации (семья, работа, дружба, проч.); концентрацией групп сторонников и противников, выделением группы равнодушных и ценностно-ориентированных на представителей оппозиции; усилением и осознанием психологического напряжения между оппозициями.

- *Инцидент* является отправной точкой, поводом для столкновения. Он свидетельствует о том, что ситуация «созрела» для открытого предъявления позиций. Начинается противоборство.

- *Столкновение (собственно конфликт)* характеризуется: ярко выраженными оппозициями; выделением предмета столкновения, осознанного субъектами; появлением третьей стороны (наблюдателей, групп поддержки и прочих); определением масштаба и границ конфликтной ситуации; предъявлением средств управления и манипулирования субъектами в конфликте; предъявлением фактов, подтверждающих необходимость столкновения. На этом этапе конфликт становится событием для окружающих.

- На этапе *развития конфликта* происходит изменение некоторых элементов и характеристик конфликтной ситуации, а также факторов, оказывающих влияние на конфликт. Наиболее статичными элементами являются предмет конфликта, социальные факты, базовые ценности, стратегические цели участников столкновения. Частично изменяются связи и отношения между субъектами, интерпретация фактов, интересы и потребности, тактические задачи, представления о конфликте, субъектах, отношениях. Смысловой контекст, позиции, роли, средства борьбы, социальные нормы, принципы взаимодействия, представления, тип мышления, реакция, чувства и эмоции могут изменяться.

- *Последствия* столкновения могут развиваться как в направлении доминирования разрушительных процессов, так и в направлении доминирования созидательных процессов (рис. 1).

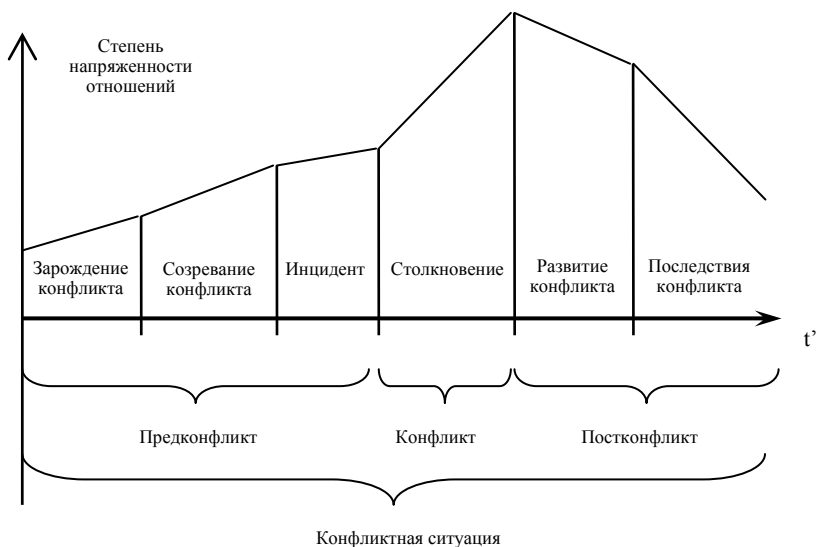


Рис 1.
Схема конфликтной ситуации
 (Анцупов, Шипилов, 2004, с. 286)

Специалисты по разрешению конфликтов отмечают, что в конфликтах все больше и больше нарушается способность восприятия, вследствие чего у лиц, участвующих в конфликте, создаются различные образы действительности.

По мнению Ф. Глазла, эти различные образы, в свою очередь, ведут ко все большей агрессивности, которая увеличивает различия в восприятии, усиливает раздражение и служит побуждением к дальнейшим столкновениям. У коммуникантов в целом происходят следующие изменения:

- внимание становится избирательным, т.е. некоторые факты воспринимаются «острее», а некоторые совсем уходят из поля зрения;
- угрозы видятся более ясно, все остальное не замечается;
- раздражающие и тревожащие свойства «противника» бросаются в глаза, позитивные свойства не замечаются или умаляются;
- нарушается восприятие времени, из-за чего все больше исчезают из сознания последствия собственных поступков;