

ОБРАЗЫ ВЕРБАЛЬНО-КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

В. Борисевич

Киевский национальный университет им. Т. Шевченко

В статье анализируются образы вербально-конфликтных ситуаций, приводящие к разрушению нормального общения индивидов

Ключевые слова: коммуникации, вербально-конфликтные ситуации

У статті аналізуються образи вербально-конфліктних ситуацій, що призводять до руйнації нормального спілкування індивідів

Ключові слова: спілкування, вербально-конфліктні ситуації

In article the images of verbal-disputed situations destroying the normal communications of individuals are analyzed

Key words: communications, verbal-disputed situations

Вербальные конфликты привлекают внимание лингвистов как результат нарушения процесса человеческого общения, важнейшим средством которого, как известно, является язык. При этом подразумевается, что экстралингвистические признаки коммуникантов отрицательно маркируются при помощи языковых средств. Последние и выступают своеобразным катализатором нарушения, поскольку социальная, культурная, этническая принадлежность коммуникантов, их психическое состояние нередко требуют определенных форм выражения интенции. Языковые единицы и конструкции эту принадлежность выявляют (или потенциально способны к такому выявлению), что в некоторых контекстах и ситуациях разрушает коммуникацию.

Возникновение ситуации вербального конфликта связано с двумя фазами. На первой из них говорящий (по преимуществу) употребляет языковую единицу или конструкцию, которая может по тем или иным причинам расцениваться адресатом как конфликтогенная. Во второй фазе адресат, интерпретируя речевое произведение говорящего, обращает внимание на несоответствие употребляемой говорящим языковой единицы или конструкции своим собственным представлениям о ходе речевой коммуникации. После этого можно говорить о наличии в коммуникативном акте вербально-конфликтной ситуации, со своей структурой, которая понимается как «перечень необходимых и достаточных элементов, которые характеризуют конфликт на одномоментном статическом срезе» [6, с.124]. Как нам представляется, в состав структуры ситуации вербального конфликта входят такие компоненты:

- ✓ наличие не менее двух сторон коммуникативного акта, которые осуществляют между собой речевой контакт – адресата и адресанта;
- ✓ наличие предпосылок возникновения динамической ситуации вербального конфликта в виде конфликтогенного фактора, который выступает особым катализатором непонимания или отрицательной оценки речи хотя бы одним из коммуникантов;
- ✓ возможность осуществления речевых действий, направленных на достижение коммуникативной интенции одним из коммуникантов за счет деструкции целей другого коммуниканта;
- ✓ противопоставленность речевых действий коммуникантов;
- ✓ возможность применения тактических коммуникативных ходов одним (или всеми) коммуникантами с целью повлиять речевым образом на противоположную сторону в необходимом для себя направлении;
- ✓ социально-психологическая ситуация конфликтного типа речевого взаимодействия (наличие или отсутствие других говорящих и слушающих, место и время коммуникативного акта и т.п.);
- ✓ совмещенность речевых действий коммуникантов с паралингвистическим и экстралингвистическим подкреплением.

Поскольку определенный промежуток времени (от одного до нескольких коммуникативных шагов) конфликтность речевого взаимодействия может не осознаваться коммуникантами, ситуация от ввода конфликтогенного фактора до его осознания именно как конфликтогенного может быть названа *потенциальным вербальным конфликтом*.

Актуальный конфликт вербального характера становится возможным, если партнеры из коммуникативного акта осознают ситуацию как конфликтную. «Наверное, состояние, если оба (или несколько) участников конфликтной ситуации сознают ее абсолютно верно и отражают объективную роль каждого в конфликте, является идеальным и, вообще говоря, абстрактным, – отмечают психологи. – В действительности осознание конфликта всегда несет в себе элементы субъективизма и уже поэтому является в той или иной степени искаженным, а это не может не влиять на ход конфликта и его разрешение» [2, с.9]. Поскольку вербальные конфликты являются разновидностью социально-психологических конфликтов вообще, мы можем опереться на это высказывание как на методологическое, экстраполировав его в лингвистику.

Неадекватность отображения ситуации вербального конфликта позволяет утверждать, что в его ходе коммуникантом (коммуникантами) создаются индивидуальные образы ситуации вербального конфликта, которые являются детерминантами конфликтного поведения адресанта и адресата. Во время создания образа ситуации вербального конфликта реальная действительность деформируется, а «зазор» между идеальной картиной ситуации вербального конфликта и ее реальностью выступает стимулятором конфликтного речевого поведения участников общения либо в сторону снятия конфликтного фактора, либо в сторону эскалации вербального конфликта, к прекращению коммуникативного акта или к переводу его на невербальные рельсы. И в первом, и во втором случаях могут применяться определенные манипулятивные такты диалога, которые стимулируют или гасят вербально-конфликтную ситуацию.

Осознание ситуации вербального конфликта состоит из совокупности представлений «Я – не-я», «конфликтная среда», «код общения», «канал связи», сложившихся у адресата и адресанта. Таким образом, эти представления – «внутренние картины ситуации» [7, с.130] – включают в себя:

- ✓ представление коммуникантов о себе и о партнерах по конфликтному речевому взаимодействию исходя из их целей, возможностей, социальных характеристик и психического состояния;
- ✓ представление о среде, в которой протекает вербальный конфликт;
- ✓ представление о коде коммуникативного акта;
- ✓ представление о канале связи, с помощью которого осуществляется коммуникативное взаимодействие.

В случае состояния вербального конфликта все предлагаемые четыре типа представлений возникают во время вербализации интенцированного высказывания, создавая полюс конфликтного напряжения в образе субъекта речи, поскольку само непонимание речевого произведения или его отрицательная эстетика возникают преимущественно при перцепции этого вербализованного интенцированного речевого произведения адресатом. Поэтому следует детальнее рассмотреть варианты образов ситуации вербального конфликта для разных типов представлений.

1. *Представление участников коммуникации о себе и о партнере (партнерах)*. Важнейшей частью речевой интеракции выступает категория «Я». Это связано с тем, что в коммуникативном акте субъект речи – передатчик информации – имеет неоспоримые преимущества перед другими его участниками: именно он генерирует осмысленное речевое произведение в соответствии со своей коммуникативной интенцией (передача или получение информации, убеждение или побуждение, выражение чувств, эмоций, запрос информации). С другой стороны, адресат речи также имеет собственные представления о себе как о языковой личности, причем социализованной и психически стабильной, с собственными интенциями, мотивами, ценностями, возможностями и т.п. В случае конфликтной речевой интеракции категория «Я» становится важнейшим регулятором дальнейших действий участников общения и определяет эти действия. Поэтому в противопоставлении «свой»– «чужой» в вербальном конфликте неизменно доминирует «свой» («Я»), которое получает оценки «положительно», «правильно», «хорошо», «нормативно» и т.д. Категория же «чужой» («не-Я») получает соответственно оценки «плохо», «ошибочно», «девиантно», «отрицательно» и реализуется в самом ходе конфликта. Интересно, что знак «плюс» не обязательно приобретает та форма существования языка, которая обслуживает «просвещенные» или «высшие» круги языкового коллектива, ср., например, наблюдение Г.Гессе:

«Наш же отец, назвавший свою маленькую дочку Маруллой, прибыл сюда из далекой неизвестной чужбины, он был родом из России, балтийцем, русским немцем, и до самой своей смерти ничего не перенял из диалектов, на которых говорили все вокруг него, и в том числе его жена и его дети, и всегда привносил в нашу швабскую или швейцарско-немецкую речь свой чистый безупречный прекрасный немецкий литературный язык. Этот немецкий, не внушавший многим доверия и тепла, отпугивавший кое-кого из местных жителей от нашего дома, мы очень любили и гордились им...» (Г.Гессе).

Проблема уместности речевого действия в границах интеракции говорящего и слушающего, удачно названная Б.Ю.Городецким и его соавторами «не те лица», при которой «участники коммуникативного акта становятся или считают себя такими, какими им нужно было бы быть для успешного осуществления речевого действия» [5, с.72]. «Не тем лицом» чаще всего выступает адресат, напр.:

«Ко мне подбежал добродушный бледный мальчик в синем костюмчике и позвал играть в разбойники. Обсуждая с ним условия игры, как сказал вместо “мне” – “мине”, что после двух месяцев проживания в Одессе представлялось мне более правильным. Но мой новый знакомый взглянул на меня со страхом и заявил: Мама не позволяет нам играть с детьми, которые говорят “мине”. И он убежал» (Е.Шварц).

Тем не менее, правда, значительно реже, «не тем лицом» может выступать и адресат. С.М.Эрвин-Трипп в работе «Социолингвистические правила обращения» приводит в качестве примера ситуацию уличной сценки в США:

- “ – *What’s your name, boy?* – *the policeman asked.*
- *Dr. Poussaint. I’m a physician.*
- *What’s your first name, boy?*
- *Alvin*” [1, с.230].

Прокомментировать эту сцену можно таким образом. Доктор Пуссен – негр. Он вынужден оставаться публично оскорбленным: полисмен игнорирует фатические закономерности общения, связанные с социальным статусом адресата, сводя доктора Пуссена по расовым показателям на более низкий, нежели

сам полисмен, уровень, и недвусмысленно дает понять доктору-негру, что последний не может претендовать на статус белого и его профессиональную роль [8], то есть не является тем лицом, к которому применимы общепринятые правила речевой коммуникации.

2. *Представление о среде, в которой возникает ситуация вербального конфликта.* Среда, в которой возникает ситуация вербального конфликта, - довольно общее понятие, чтобы недискретно его рассматривать. Сюда включаются следующие разновидности:

- ✓ социальный статус топоса общения;
- ✓ социальный и индивидуальный статус хронологического и временного отрезка, в котором происходит общение;
- ✓ характер конкретной деятельности, в рамках которой возникает ситуация вербального конфликта;
- ✓ непосредственная ситуация общения.

Основным представлением, которое возникает у коммуниканта в связи с конфликтогенностью среды общения, является представление о неуместности данного речевого действия, учитывая данные обстоятельства («не те обстоятельства» [5, с.73]), или о неверно избранной тональности диалога. Так, неуместно на приеме у врача-стоматолога рассказывать о своих семейных проблемах, в то же время довольно естественно услышать подобный диалог в кабинете врача-психоаналитика.

Социальный статус Невского проспекта как центральной, главной улицы Русской империи в XVIII ст. вызвал к жизни такую скоморошину:

А еще, робята, что я вам скажу:

Гулял по Невскому прищепеху

И ругнулся по «русскому диалекту».

Ан здесь как раз передо мной хожалый:

В фартал, говорит, пожалуй!

За что же говорю... – А не ругайся!

Вот за это и в часть отправляйся!

Хорошо еще, что в меня в кармане

Рупь целковый случился,

Так я по дорогое в фартал откупился.

Так вот, робята, - на Невском прищепехе

Не растарабарывайте на «русском диалекте».

Так-то! («Русская эпиграмма»).

Интересен пример с употреблением разных членов синонимического ряда детьми в школе и дома:

«Лет шесть-семь назад школьники лишь в школе употребляли слово здесь, а дома говорили только т у т, рискуя в противном случае подвергнуться насмешкам» (М.А.Караулов).

Социальный и индивидуальный статус хронологического и временного периодов общения возникает в виде образа «не время сейчас об этом говорить». Но и сам хронос общения может пониматься по-разному. Во-первых, под хроносом можно понимать широкий хронологический период, во время которого происходит коммуникативный акт: в этом случае «подобная периодизация может связываться, например, с политической историей: периоды сталинизма, оттепели, застоя, перестройки и гласности» [4, с.45]. Кроме того, известно, что в викторианской Англии в светском обществе избегали произносить слова, которые обозначали определенные части человеческого тела или предметы туалета, нарушение этого сокровенного табу считалось моветоном, несоблюдением этикета. Подобно этому и гоголевские дамы уездного города N. также обходились дежурными (и лишенными вкуса) эвфемизмами. Во-вторых, хронологический период можно понимать как неприемлемый для коммуниканта временной отрезок, показателями чего будут, например, такие вербальные маркеры:

А. «Я занят»:

«Люблю читать жития священномучеников, – говорил вон тонким голосом и почему-то виноватым тоном. – Необыкновенные слова там попадаются...»

И конфузливо спрашивал:

– А – извините! – непорочный значит непоротый? Примерно: непóрочная дева?

Наскоро объяснив ему разницу между поркой и пороком, я просил:

– Вы, пожалуйста, не мешайте мне» (А.М.Горький).

Б. «Я сплю»:

«– Ты завтра собираешься на пары?»

– Какие, к чертям, пары, уже три часа ночи, а ты спать людям не даешь!»

В. «Ваше время – через полчаса»:

«– Пожалуйста, подпишите мне этот документ, мы с вами вчера договаривались по этому поводу.

– Я назначил вам на 15.30, а сейчас лишь 15.00. Зайдите в назначенный час.»

Маркеры несоответствия акта общения представлениям коммуникантов о времени настолько разнообразны, что их перечисление не имеет особого смысла – достаточно указать на то, что они демонстрируют временную неприемлемость для одного из коммуникантов вступить в развернутую вербальную интеракцию.

Характер конкретной деятельности, в рамках которой возникает ситуация вербального конфликта, также должен хотя бы одним из коммуникантов расцениваться как несоответствующий по форме или тематике данному коммуникативному взаимодействию. Так, не совсем уместно в разгар работы в производственном цеху употреблять интеррогатив-просьбу *“Не будете ли так любезны подать мне ключ 19 на 24?”*, в то время как фраза-императив *“Дай ключ!!!”* (нередко со смачными инвективными довесками) довольно естественна и более уместна для восприятия. Обратной стороной речевого конфликта в рамках конкретной деятельности выступает то, что подобное общение строго ограничено тематически. Таким образом, конфликтная ситуация создается и в случае, когда, например, прервав диалог предметно-деятельностного характера, один из коммуникантов начнет рассказывать о своих психологических проблемах или повторять услышанный им недавно новый (еще хуже – бородатый) анекдот.

Конкретная ситуация общения, приводя к вербальному конфликту, может реализовываться следующим образом:

✓ несоответствие коммуникативного акта обстоятельствам общения или потребностям коммуникантов (с аргументациями типа: *“Здесь нет пива!”*, *“Ради Бога, не в троллейбусе!”*, *“Здесь очень много народу!”* и т.п.);

✓ наличие в локусе общения нежелательных слушателей (с аргументацией типа: *“Я не хотел, чтобы это услышала В.”*, *“Ты что, будешь об этом орать на всю Куреневку?!”*, *“Не кричи, рядом ментовский участок!”* и т.под.).

Конкретная ситуация общения приводит к вербальному конфликту в том случае, если одному из коммуникантов она представляется по разным причинам неудобной, дискомфортной, несоответствующей тематике диалогического взаимодействия, то есть, в общем случае, если ее речевые и неречевые условия не предоставляют возможности хотя бы одному из коммуникантов осуществить активное или реактивное речевое действие в соответствии со своим коммуникативным намерением.

3. *Представление коммуникантов о коде коммуникативного взаимодействия.* Представление коммуникантов о коде коммуникативного акта проявляются как эстимации отрицательного характера и прямо связаны со шкалой «свое – чужое». Это – разные оценки коммуникантами качественных и количественных характеристик средства общения. Основные конфликты вербального характера возникают, как правило, в случае разных представлений о статусе кода, который осознается как отрицательный хотя бы одним из коммуникантов. Поскольку язык/речь в значительной мере изоморфны этнической или социальной стратификации общества, мы можем уверенно утверждать, что, в крайнем случае, человека довольно точно можно опознать по его речи (чаще всего достаточно простой идентификации по противопоставлению/шкале «свой – чужой»). Таким образом, социальные установки, предубеждения, предрассудки, а также социально-групповые нормы и ограничения, обозначенные языковыми знаками, способны перекрывать внимание реципиента с предмета речи на продуцента речи и на саму речь как актуализацию определенной формы существования языка. Поэтому оценки средства общения в данном коммуникативном акте сравнительно с собственным («родным языком») также приводят к вербальным конфликтам.

Основные типы эстимаций, конфликтогенных по своей природе, удобно оценивать по группам признаков – количественных и качественных. Так, к количественным эстимациям средства общения следует относить отрицательные оценки его демографической и коммуникативной мощности. Качественные же эстимации касаются этнонационального, официального, культурного статуса, престижности или непрестижности языка общения, причем такие оценки могут быть как внутренними (то есть сделанными естественными носителями языка), так и внешними. По эстимациям средства общения можно сделать важный вывод о степени языковой лояльности социума в целом, его благосклонности к родному языку [3, с.617]. В пределах одной языковой системы они могут обнаруживаться в виде пуристической или демократической тенденций, причем пуристический вариант имеет более высокую степень конфликтогенности, нежели демократический.

4. *Представление коммуникантов о канале связи, с помощью которого происходит общение.* Представления коммуникантов о канале связи, с помощью которого происходит вербальная интеракция, также могут быть асимметричными. Это вызовет вербальный конфликт в том случае, если для одного из коммуникантов представляется неуместным осуществлять коммуникативное взаимодействие при помощи данного канала связи по собственным соображениям. Так, на использование канала связи накладывает ограничения тематика диалога: например, про проблемы (в особенности интимные) не принято разговаривать по телефону (могут быть высказаны аргументы типа *“Как ты можешь об этом по телефону?!”* и т.п.); секретные производственные вопросы также обсуждаются с минимальным применением средств технической связи или же с использованием шифровальных кодов и фильтров. На канал связи накладывает свои ограничения и качество передачи информации – сложно полноценно общаться при наличии разного типа помех (шум толпы,дребезжание в телефонной трубке, плохая видимость на мониторе компьютера и т.п.). Но, в целом, канал связи, по которому передается речевое сообщение, не способен играть доминантную роль в конфликтогенезе – обычно используется такой способ общения, который был бы приемлемым для всех коммуникантов и не вызывал бы отрицательных эмоций и ассоциаций, а также не требовал бы известных ограничений информационного плана.

В конце следует добавить, что осознанию ситуации как вербально-конфликтной практически всегда присуще эмоциональное сопровождение, а эмоциональные состояния коммуникантов, которые возникают в ходе осознания, включаются в конфликтогенез и влияют на его протекание и решение.

Литература:

1. Ervin-Tripp S.M. Sociolinguistic rules of adress // Sociolinguistics. Selected reading / Ed. by J.V.Pride and J.Holmes. – Harmondsworth, 1972.
2. Аксененко С.Е. Создание конфликтной ситуации и общение // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга. Тезисы докладов. – Краснодар, 1975.
3. Виноградов В.А. Языковая ситуация // Лингвистический энциклопедический словарь. – М., 1990
4. Городецкий Б.Ю. От лингвистики языка к лингвистике общения // Язык и социальное познание. – М., 1990.
5. Городецкий Б.Ю., Кобозева И.М., Сабурова И.Г. К типологии коммуникативных неудач // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. – Новосибирск, 1985.
6. Донцов А.М., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии // ПЖ. – 1980. – №6.
7. Петровская Л.А. Неадекватность восприятия как фактор социально-психологического конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – Краснодар, 1971.
8. Тарасова И.П. Структура личности коммуниканта и речевое воздействие // ВЯ. – 1993. – №4.