

В современных условиях особенно актуальны идеи индивидуализации обучения и воспитания. Проблематика судьбы воспитанника относится к ним. Задача педагога заключается в освобождении от навязанной судьбы и перевода воспитанника к свободной, основанной на самостоятельности и свободе выбора. Это предполагает выработку у воспитанников новых способов видения, оценок и самореализации. Учитывая уникальность жизненной судьбы каждого ребенка, педагог создает условия для поиска себя и своего призвания. В статье был раскрыт аспект педагогического отношения, ориентированного на Целое – судьбу как основу существования человека в мире. Платон заложил основы педагогики, которая учитывает не только настоящее, но и будущее воспитанника, рассматривает жизнь человека в обществе сквозь призму его места в этой структуре. Идеи Платона получили дальнейшее развитие в контексте социоцентрической модели воспитания – воспитания в обществе и для общества.

### Список литературы

- Гайденко В. П. Тема судьбы и представления о времени в древнегреческом мировоззрении // Вопр. философии. 1969. № 9.
- Горан В. П. Древнегреческая мифологема судьбы. Новосибирск, 1990.
- Йегер В. П. Воспитание античного грека (эпоха великих воспитателей и воспитательных систем). М., 1997.
- Лосев А. Ф. История античной философии в конспективном изложении. М., 1989.
- Лосев А. Ф. Очерки античного символизма и мифологии. М., 1997.
- Марру А. И. История воспитания в античности (Греция). М., 1998.
- Педагогические воззрения Платона и Аристотеля / Под ред. проф. Ф. Ф. Зелинского. Пг., 1916.
- Платон. Собр. соч.: В 4 т. М., 1994. Т. 3.
- Поппер К. Открытое общество и его враги: В 2 т. Т. 1: Чары Платона. М., 1992.
- Психология судьбы: Сб. статей по глубинной психологии. Екатеринбург, 1994. № 1.
- Рубинштейн М. М. Педагогические идеи Платона // Вопросы философии и психологии. Кн. 124 (IV). М., 1914.



## В. С. Третьякова

### КОНФЛИКТ КАК ФЕНОМЕН ЯЗЫКА И РЕЧИ

Оптимальный способ речевого общения принято называть эффективным, успешным, гармоничным, корпоративным и т. п. При его изучении рассматриваются пути создания речевого комфорта для участников коммуникации, средства и способы, используемые коммуникантами для обеспечения гармоничного общения.

Невозможно описать гармоничное общение без выявления его качеств и свойств, которые вносят дисгармонию в речевые действия коммуникантов, разрушают понимание, вызывают негатив-

ные эмоциональные и психологические состояния партнеров коммуникации. Таким образом, в поле внимания исследователей включаются такие явления, как коммуникативный сбой (Е. В. Падучева), коммуникативный провал (Т. В. Шмелева), коммуникативная неудача (Б. Ю. Городецкий, И. М. Кобозева, И. Г. Сабурова, Е. А. Земская, О. П. Ермакова), коммуникативная помеха (Т. А. Ладыженская), языковой конфликт (С. Г. Ильенко), речевой конфликт и др. Эти явления маркируют отрицательное поле коммуникативного взаимодействия. Для обозначения различного рода сбоев и недоразумений в ходе речевого общения чаще всего в специальных исследованиях используется термин *коммуникативная неудача*, под которым понимается полное или частичное непонимание высказывания партнером коммуникации, то есть неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего [Городецкий, Кобозева, Сабурова, 1985: 64–66]. К коммуникативным неудачам, согласно концепции Е. А. Земской и О. П. Ермаковой, относится также и «возникающий в процессе общения не предусмотренный говорящим нежелательный эмоциональный эффект: обида, раздражение, изумление» [Ермакова, Земская, 1993: 31], в котором, по мнению авторов, и выражается взаимное непонимание речевых партнеров. Неудачи, сбои, недоразумения могут быть нейтрализованы в процессе коммуникации с помощью дополнительных речевых шагов: переспросов, уточнений, пояснений, наводящих вопросов, переформулирования, в результате чего может быть осуществлено коммуникативное намерение говорящего.

Не всякая коммуникативная неудача вырастает в конфликт. Конфликт подразумевает столкновение сторон, состояние противоборства партнеров в процессе общения по поводу несовпадающих интересов, мнений, коммуникативных намерений, которые выявляются в ситуации общения. Речевой конфликт имеет место тогда, когда одна из сторон в ущерб другой сознательно и активно совершает речевые действия, которые могут выражаться соответствующими – негативными – средствами языка и речи. Такие речевые действия говорящего – субъекта речи – определяют речевое поведение другой стороны – адресата: он, осознавая, что указанные речевые действия направлены против его интересов, предпринимает ответные речевые действия подобного рода, выражая отношение к предмету речи или собеседнику. Эта противонаправленная интеракция и есть речевой конфликт.

Конфликт как реальность жизни является объектом исследования многих наук: философии, юриспруденции, социологии, педагогики. Для лингвиста представляет интерес речевая специфика конфликта как проявление взаимодействия различных внешних факторов, а важнейшей задачей является установление отрицательного денотативного пространства речевого общения и факторов, обуславливающих зарождение, развитие и разрешение конфликта. Решение такой задачи возможно при выявлении средств и способов, используемых коммуникантами для обеспечения или разрушения гармоничного общения.

Актуальность предлагаемой к обсуждению проблемы определяется тем, что причины и условия конфликтного и гармоничного социально-коммуникативного взаимодействия остаются на сегодняшний день нерешенными. В исследовании речевого конфликта мы применяем комплексный подход, определив в качестве приоритетных лингвокогнитивный, психолингвистичес-

кий и лингвокультурологический аспекты, которые характеризуют ведущие направления современной лингвистики.

Речевой конфликт – это состояние противоборства двух сторон (участников конфликта), в результате которого каждая из сторон сознательно и активно действует в ущерб противоположной стороне, эксплицируя свои действия вербальными и прагматическими средствами. Поскольку экспликация существующих между двумя сторонами противоречий происходит чаще всего на вербальном и речедеятельностном уровнях, то актуальным становится изучение речевого поведения участников данного типа взаимодействия с точки зрения средств и способов выражения данных противоречий. Однако материальное выражение конфликтных отношений субъектов речи в акте коммуникации в виде конкретных языковых и речевых структур является отражением их докоммуникативного состояния (интересов, позиций, взглядов, ценностей, установок, целей и т. п.). В основу исследования была положена гипотеза о речевом конфликте как особом коммуникативном событии, протекающем во времени, имеющем свои стадии развития, реализуемом специфическими разноуровневыми языковыми и прагматическими средствами. Вместе с тем предполагается, что речевой конфликт закреплен за типовыми сценариями речевой коммуникации, существование которых обусловлено социальным опытом и правилами речевого поведения, установленными в данном лингвокультурном сообществе.

В сознании носителя языка речевой конфликт существует как некая типовая структура – фрейм. Фрейм «конфликт» представляет особую стереотипную ситуацию и включает в себя обязательные компоненты отражающего объекта (верхний уровень фрейма «конфликт»): участники 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. Необязательные компоненты фрейма «конфликт» (нижний уровень) могут быть представлены следующими слотами: временная протяженность, отражающая нарушения временной последовательности, характерной для стандартного описания ситуации; пространственная протяженность, связанная с нарушением пространственного представления о речевой ситуации и вносящая обман в коммуникативные ожидания одного из участников ситуации общения; третье лицо, которое может не быть непосредственным участником конфликта, но быть его виновником, подстрекателем или «третьей стороной» и существенно влиять на исход коммуникативной ситуации. Фрейм «конфликт» закрепляет стандартные способы действий, регулируя речевое поведение его участников через структуру знаний о данном фрейме.

Конфликт – это протекающее во времени коммуникативное событие, поэтому оно, как и фрейм «конфликт», может быть представлено в динамике. Основой такого представления являются, во-первых, сценарий, отражающий развитие в рамках стереотипной ситуации «основных сюжетов» взаимодействия, и, во-вторых, речевой жанр с прописанными лингвистическими структурами. Сценарная технология дает возможность проследить стадии

развития конфликта: его зарождение, созревание, пик, спад и разрешение. Анализ конфликтного речевого жанра показывает, какие языковые средства выбрали конфликтующие стороны в зависимости от своих интенций, намерений и целей. Сценарий закрепляет стандартный набор способов действий, а также их последовательность в развитии коммуникативного события; речевой жанр строится по известным тематическим, композиционным и стилистическим канонам, закрепленным в лингвокультуре. Знание сценариев конфликтного типа взаимодействия и соответствующих речевых жанров обеспечивает предсказуемость речевого поведения в подобных ситуациях общения и имеет объяснительную силу для распознавания потенциально конфликтных ситуаций, ситуаций риска и собственно конфликтных ситуаций, а также прогноза и моделирования коммуникантами как самой ситуации, так и своего поведения в ней. Поскольку фрейм, сценарий и речевой жанр закрепляют стереотипный набор обязательных компонентов, способов действий и их последовательность, то это дает возможность выявить структуру коммуникативных ожиданий участников речевого события, избежать неожиданностей, непредсказуемости в общении, а это, в свою очередь, исключает возможность конфликтного развития взаимодействия.

Однако, несмотря на стереотипность и предсказуемость развития коммуникативного события, заданным сценарием в рамках того или иного речевого жанра, конкретные речевые действия говорящего не оказываются однотипными. Носитель языка – языковая личность – обладает собственным репертуаром средств и способов достижения коммуникативных целей, применение которых ограничено рамками заданного жанра, но свобода выбора у говорящего тем не менее существует. В связи с этим развитие коммуникативно обусловленных сценариев (даже в рамках заданного жанра) разнообразно: от гармоничного, кооперативного до дисгармоничного, конфликтного. Выбор того или иного варианта сценария зависит от типа личности участников конфликта, их коммуникативного опыта, коммуникативной компетенции, коммуникативных установок, коммуникативных предпочтений.

Обмен речевыми действиями участников общения имеет свое название в коммуникативной лингвистике – коммуникативный акт. Он имеет свою структуру и содержание. В конфликтном коммуникативном акте (ККА) структура и содержание речевых действий определяется рядом несоответствий и противоречий, которые имеются между участниками. В докоммуникативной фазе ККА – назревание конфликта – происходит осознание его участниками имеющихся противоречий между их интересами (взглядами, мотивами, установками, целями, кодексом взаимоотношений, знаниями), оба субъекта начинают ощущать конфликтность ситуации и готовы предпринять взаимно агрессивные речевые действия. В коммуникативной фазе – созревание, пик и спад конфликта – происходит реализация всех докоммуникативных состояний субъектов: обе стороны начинают действовать в своих интересах в ущерб другой стороне путем применения конфликтных языковых (лексических, грамматических) и речевых (конфронтационных речевых тактик, соответствующей невербалики) средств. Посткоммуникативная фаза – разрешение конфликта – характеризуется последствиями, вытекающими из предыдущих стадий: нежелательные и/или неожиданные речевые реакции или эмоциональные со-

стояния конфликтующих сторон, качество которых зависит от степени «вредности» применяемых конфликтных средств участниками ККА.

Среди языковых средств, маркирующих ККА, особенно чувствительны к конфликтному компоненту лексико-семантическая и грамматическая системы, в которых наиболее ярко отражаются национальные особенности восприятия такой действительности, как конфликт. Носителями конфликтных смыслов в лексико-семантической системе языка являются многозначные слова и омонимы, употребление которых вне достаточно развернутого контекста становится конфликтогенным фактором в развитии коммуникативного акта. Более всего отмеченными свойствами обладают 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-агномимы (неизвестные, непонятные или малопонятные многим носителям языка слова). 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 которых накладываются определенные ограничения ситуацией высказывания; большой конфликтотенной силой обладают императивы совершенного вида, частицы, вводные слова, специальные синтаксические структуры в несвойственных им денотативных значениях (фразеосхемы). Отмеченные языковые единицы формируют содержание и структуру ККА и служат яркими маркерами речевого конфликта.

Помимо явных, наблюдаемых признаков конфликта в коммуникативном акте есть такие, которые «вычисляются» на основе сопоставления языковых и речевых структур с коммуникативным контекстом и определяются по тому психологическому и эмоциональному эффекту, который возникает у участников коммуникативного акта. Это прагматические маркеры ККА, которые связаны с различием рода несоответствиями, непониманием, нарушением каких-либо правил или интуитивно ощущаемых закономерностей речевого общения. К ним относятся несоответствие речевой акции и речевой реакции, а также и негативные речевые и эмоциональные реакции, которые создают в коммуникативном акте эффект обманутых ожиданий.

В основе речевого поведения участников конфликта лежат речевые стратегии. Типология стратегий может быть построена на разных основаниях. Мы предлагаем 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 достигается, 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. К стратегиям кооперации относятся стратегии вежливости, искренности и доверия, близости, сотрудничества, компромисса и др. Они способствуют полноценному поведению участников коммуникации и эффективной организации речевого взаимодействия. К конфронтационным стратегиям относятся инвективная, стратегии агрессии, насилия, дискредитации, подчинения, принуждения, разоблачения и др., реализация которых, в свою очередь, вносит дискомфорт в ситуацию общения и создает речевые конфликты.

Стратегический замысел участника конфликтного взаимодействия определяет выбор приемов его реализации – речевых тактик. Между речевыми стратегиями и речевыми тактиками существует жесткая соотнесенность. Для реализации кооперативных стратегий используются тактики кооперации: предложения, согласия, уступки, одобрения, похвалы, комплимента и др. Стратегии конфронтации связаны с конфронтационными тактиками: угрозы, запугивания, упрёка, обвинения, издевки, колкости, оскорбления, провокации 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 относятся, например, тактика лжи. Она выполняет кооперативную 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 др.

Речевая стратегия связана с планированием речевого поведения. Большую роль в этом процессе играют личностные качества субъектов речи. Обдумывая предстоящую коммуникацию, будущие речевые партнеры принимают решение об использовании тех или иных речевых действий, а также их последовательности. Чтобы определить и спланировать свои речевые действия, говорящему необходимы знания о человеке, с которым он будет взаимодействовать. Это значит, что еще до коммуникативного акта его участник должен владеть информацией о своем собеседнике, его целях вступления в коммуникацию, коммуникативном замысле в целом, его знании о предстоящем речевом событии, его когнитивных установках, манере поведения. Большую роль для исхода коммуникации играет взаимное знание о социальных и психологических характеристиках сторон, этнокультурных привычках, знании социального статуса, темперамента, типа восприятия мира и т. п. Эти знания обуславливают конструирование будущего коммуникативного акта и его успешное протекание.

Личностные структуры существуют не изолированно от более широкого социокультурного контекста, они тесно взаимодействуют. Поэтому коммуникативный акт определяется тем, насколько участники взаимодействия соотносят его с социальными характеристиками ситуации в целом. Они планируют свое речевое поведение соответственно обстановке, месту и времени коммуникативного события, у них складывается представление о своих социальных ролях, они прогнозируют речевые действия друг друга. Исследование закономерностей человеческого общения предполагает включение каждого конкретного высказывания, фрагмента текста в более широ-

кий контекст, в более глобальную систему, которую мы называем национально-культурным пространством (в нашем случае это русское национально-культурное пространство).

С одной стороны, национально-культурное пространство, выступая формой существования национальной культуры в сознании человека, является регулятивом, определяющим восприятие действительности, частью которой является человеческое общение. С другой стороны, каждый человек – представитель национально-культурного сообщества – имеет собственное пространство, которое он заполняет значимыми для него сущностями. Среди этих сущностей есть такие, которые являются достоянием практически всех членов национально-культурного сообщества, а есть специфичные, значимые только для данного индивида. Таким образом, существует индивидуальное национально-культурное пространство и общечеловеческое.

Какую функцию они выполняют в регулировании общения? Всякое общество вырабатывает свою систему социальных кодов в той или иной ситуации общения. Этот набор типовых программ речевого поведения регламентируется нормами, конвенциями и правилами, выработанными в русской лингвокультуре. Общество заинтересовано в соблюдении и сохранении стандартов и образцов. Однако социально одобренные программы поведения никогда не покрывают всей сферы поведения человека в общении [Байбурин, 1985]. И тогда мы говорим об индивидуальных особенностях речевого поведения, его разнообразии и вариативности. Эта область речевого поведения обычно становится предметом исследования лингвиста, когда он пытается ответить на вопросы: «Какие значимые закономерности речевого общения были нарушены?», «Есть ли противоречия между установленными обществом нормами и индивидуальными реализациями общения?» Таким образом, исследуется *модель поведения индивида*, включенная в широкую социальную и национально-культурную парадигму.

Модели речевого поведения могут существовать на различных уровнях обобщения. Это могут быть индивидуальные (личные) модели. Они становятся значимыми для других людей, оказавшихся в незнакомой коммуникативной ситуации, поскольку «могут быть оторваны от контекста конкретной ситуации и стать более абстрактными, т. е. превратиться в социально значимые сценарии стереотипного знания» [Дейк ван, 1989: 276]. Каждый человек, поскольку он является субъектом коммуникации, участвует в коммуникативных событиях и создании текстов, а значит, и различных моделей речевого поведения, ориентируясь на значимые для него и данного социума идеалы, ценности, нормы поведения. Каждая из моделей несет информацию для пользователей языка, осуществляющих оценку и выбор этих моделей. Задача общества (в лице отдельных его представителей – субъектов коммуникации, чье влияние на формирование образцовых моделей значимо) заключается в том, чтобы предложить конкретным индивидам такие модели, которые необходимо включить в систему их речевой деятельности, в их «базу данных». Данные модели могут быть обогашены «посредством индивидуальных вкладов» [Леонтьев, 1979: 135] и впоследствии послужить образцами практического речевого поведения. Это должны быть позитивные модели, отражающие способы цивилизованного поведения в различного рода ситуациях, особенно опасных, угрожающих развитию гармоничных отношений между участниками коммуникации. Знание вариантов речевого поведения проявляется прежде всего в осознании альтернативных речевых

действий, оно необходимо для осуществления практического выбора адекватного варианта и способствует выработке навыков эффективного их использования в каждый специфический момент общения. Отсутствие таких знаний неизбежно приведет к неуместности и нецелесообразности тех или иных речевых действий, к неумению согласовывать свои практические речевые действия с действиями партнера, максимально адаптироваться к ситуации общения.

Речевое поведение – это речевая деятельность отдельной личности, это всегда чье-то поведение. Существует несколько типов диалогического взаимодействия в конфликте. Одним из типов такого взаимодействия является *обоюдный* конфликт, когда коммуникант ведет себя агрессивно, нападает на другого и тот отвечает ему тем же. Второй тип диалогического взаимодействия – это *однонаправленный* конфликт, когда один из коммуникантов, на которого направлены конфликтные действия, устраняется от конфликтного противодействия, не предпринимая никаких ответных шагов. Третий тип диалогического взаимодействия в конфликте – *гармонизирующий*. Он характеризуется тем, что один из участников ККА невыдержан, агрессивно активен в своем речевом поведении, а другой доброжелателен и не менее активен в стремлении снять напряжение, погасить конфликт.

Мы сосредоточили свое внимание на речевом поведении человека, который стремится гармонизировать потенциально и реально конфликтное взаимодействие. Такая позиция представляется нам важной в культурологическом отношении: умения людей регулировать отношения с помощью речи в различных сферах жизни, в том числе и повседневной, остро необходимо в современном русском речевом общении, им должен владеть каждый.

В зависимости от типа конфликтной ситуации используются различные модели гармонизирующего речевого поведения: модель предупреждения конфликта (потенциально конфликтные ситуации), модель нейтрализации конфликта (ситуации конфликтного риска) и модель гармонизации конфликта (собственно конфликтные ситуации). Эти модели имеют различную степень клишированности в силу множественности параметров и компонентов ККА, отражающих объективную сложность планирования речевого поведения в нем. В большей степени моделированию подлежит речевое поведение в потенциально конфликтных ситуациях. Данный тип ситуаций содержит провоцирующие конфликт-факторы, которые не обнаруживаются явно: нет нарушений культурно-коммуникативного сценария, нет маркеров, сигнализирующих об эмоциогенности ситуации, и лишь известные собеседникам имплицитурные свидетельства о наличии или угрозе возникновения напряженности. Владеть ситуацией, не давая ей переходить в зону конфликта, – значит знать эти факторы, знать способы и средства их нейтрализации и уметь их применять. Данная модель была выявлена на основе анализа побудительных речевых жанров просьбы, замечания, вопроса, а также оценочных ситуаций, потенциально угрожающих партнеру по коммуникации. Она может быть представлена в виде когнитивных и семантических клише: собственно побуждение (просьба, замечание и т. п.) + причина побуждения + обоснование важности побуждения + этикетные формулы. Семантическая модель: *Пожалуйста, сделай (не делай) это (этого), потому что...* Мы назвали ее *моделью предупреждения конфликта*.



Второй тип ситуаций – ситуации конфликтного риска – характеризуются тем, что в них налицо отклонение от общекультурного сценарного развития ситуации. Это отклонение сигнализирует об опасности приближающегося конфликта. Обычно ситуации риска возникают в случае, если в потенциально конфликтных ситуациях партнер по коммуникации не использовал в общении модели предупреждения конфликта. В ситуации риска по крайней мере один из коммуникантов еще может осознать опасность возможного конфликта и найти способ адаптации. Модель речевого поведения в ситуациях риска назовем *моделью нейтрализации конфликта*. Она включает целую серию последовательных мыслительных и коммуникативных действий и не может быть представлена единой формулой, поскольку ситуации риска требуют дополнительных усилий коммуниканта, стремящегося гармонизировать общение (по сравнению с потенциально конфликтными ситуациями), как и более разнообразных речевых действий. Его поведение – это ответ на действия конфликтующей стороны, и то, *как* он будет реагировать, зависит от способов и средств, которые применяет конфликтующий. А поскольку действия конфликтанта могут быть трудно предсказуемыми и разнообразными, то и поведение второй стороны, гармонизирующей общение, в контексте ситуации более вариативно и креативно. Тем не менее типизация речевого поведения в подобных ситуациях возможна на уровне выявления стандартных, гармонизирующих речевых тактик. Подобно тому как в шахматной игре, зная, как ходят шахматные фигуры, игрок делает ход за ходом в зависимости от того, как складывается ситуация на шахматном поле, говорящий комбинирует речевые тактики по требованиям ситуации общения. Поведение коммуникантов в ситуациях конфликтного риска требует от них владения богатым репертуаром конструктивных тактик и умения творчески их использовать. Это высший уровень коммуникативной компетенции человека говорящего.

Третий тип ситуаций – собственно конфликтные, в которых эксплицируются различия в позициях, ценностях, правилах поведения и т. п., которые образуют потенциал противостояния. Конфликт определяется экстралингвистическими факторами, в связи с чем трудно ограничиться рекомендациями только речевого плана. Необходимо учитывать весь коммуникативный контекст ситуации, а также ее пресуппозиции. Как показал анализ различных конфликтных ситуаций, люди, столкнувшись со стремлениями и целями других людей, несовместимыми с их собственными стремлениями и целями, могут воспользоваться одной из трех моделей поведения. Первая модель – *«Подыгрывание партнеру»*, цель которой – не обострять отношения с партнером, не выносить имеющиеся разногласия или противоречия на открытое обсуждение, не выяснять отношения. Уступчивость и сосредоточенность на себе и на собеседнике – главные качества говорящего, необходимые для общения по данной модели. Применяются тактики согласия, уступки, одобрения, похвалы, обещаний и т. п. Вторая модель – *«Игнорирование проблемы»*, суть которой заключается в том, что говорящий, не удовлетворенный ходом развития общения, «конструирует» ситуацию, более благоприятную для себя и своего партнера. Речевое поведение коммуниканта, выбравшего данную модель, характеризует применение тактик умолчания (молчаливое разрешение партнеру самостоятельно принять решение), уход от темы или смена сценария. Использование данной модели наиболее целесообразно в ситуации открытого конфликта. Третья модель, одна из са-

мых конструктивных в конфликте, – «*Интересы дела прежде всего*». Она предполагает выработку взаимоприемлемого решения, предусматривает понимание и компромисс. Стратегии компромисса и сотрудничества – основные в поведении участника коммуникации, использующего эту модель, – реализуются с помощью кооперативных тактик переговоров, уступок, советов, согласий, предположений, убеждений, просьб и т. п.

В каждой модели заложены основные постулаты общения, в частности, постулаты качества общения (не навреди партнеру), количества (собой значимые истинные факты), релевантности (учитывая ожидания партнера), которые представляют основной принцип коммуникации – принцип кооперации.

Модели речевого поведения абстрагированы от конкретных ситуаций и личного опыта; за счет «деконтекстуализации» они позволяют охватить широкий спектр однотипных ситуаций общения, имеющих ряд первостепенных параметров (все учесть невозможно). Это в полной мере касается спонтанной речевой коммуникации. Разработанные нами модели в трех типах потенциально и реально конфликтных ситуаций фиксируют такой тип обобщения, который позволяет, на наш взгляд, использовать их в практике речевого поведения, а также в методике обучения бесконфликтному общению.

Речевой конфликт с его многоуровневой структурой создает отрицательное пространство межличностного диалогического взаимодействия в русской лингвокультуре. Проведенное исследование демонстрирует значимость когнитивно-прагматического подхода для объективного представления факторов, обуславливающих речевой конфликт, механизмов порождения конфликта и принципов его интерпретации. Предложенная теория гармонизации потенциально и реально конфликтного общения, принципы и методы исследования конфликтного речевого поведения в процессуальном и результативном аспектах имеют объяснительную силу для других типов речевого общения.

### Список литературы

- Байбурин А. К.* Некоторые вопросы этнографического изучения поведения // Этнические стереотипы поведения. Л., 1985.
- Городецкий Б. Ю., Кобозева И. М., Сабурова И. Г.* К типологии коммуникативных неудач // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. Новосибирск, 1985.
- Дейк Т. А. ван.* Язык. Познание. Коммуникация. М., 1989.
- Ермакова О. П., Земская Е. А.* К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога) // Русский язык в его функционировании: Коммуникативно-прагматический аспект. М., 1993.
- Леонтьев А. А.* Высказывание как предмет лингвистики, психолингвистики и теории коммуникации // Синтаксис текста. М., 1979.