

УДК: 801. 54

## ВЕРБАЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ: МЕЖКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ

**Е.Г. Поликарпова**

*аспирант каф. теории языка  
e-mail: polikarpovaevgeniya@yandex.ru*

*Курский государственный университет*

В статье рассматриваются основные вербальные стратегии, используемые в конфликтных ситуациях на основании анализа оригинальных произведений английских авторов.

**Ключевые слова:** конфликт, речевые стратегии, вербальная агрессия.

Сегодня никому не надо доказывать, что проблематика, связанная с изучением конфликтов, имеет право на существование. К проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликта, проведению переговоров и поиска согласия проявляют огромный интерес психологи, педагоги, лингвисты, все специалисты, которые в своей профессиональной деятельности связаны с взаимодействием людей.

Данная работа посвящена анализу основных речевых стратегий, используемых участниками общения в ситуации конфликта.

Понятие конфликта принадлежит как обыденному сознанию, так и науке, наделяющей его своим специфическим смыслом. В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений: от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных или супружеских разногласий. Мы называем конфликтом семейную ссору, военные действия, столкновение внутренних мотивов, борьбу между своими желаниями и чувством долга и т.д. [Анцупов, Шипилов 1999].

Авторы большинства существующих определений конфликта сходятся относительно лежащего в его основе «столкновения» (синонимами которого могут также выступать «несовместимость», «борьба», «разногласия» и т. д.). По Н. В. Гришиной [Гришина 2002] любой конфликт, независимо от его характера, конкретного содержания и вида, обязательно содержит в себе момент противостояния, «противоборства». Вооруженное столкновение соседних государств, семейная ссора, служебный конфликт, забастовка на предприятии, личная драма – во всех этих конфликтах присутствует столкновение противоречивых или несовместимых интересов, позиций, тенденций и т. д. «Столкновение чего-то с чем-то» предполагает, прежде всего, наличие противоречащих друг другу начал. В контексте проблемы определения конфликтов это свойство может быть обозначено как биполярность, что означает и взаимосвязанность и взаимопротивоположность одновременно. Истинная точка зрения может существовать, только если с ней сосуществует ложная.

Противостояние интересов предполагает наличие двух противоречащих друг другу или несовместимых интересов [Гришина 2002].

Универсальной реакцией человека на противоречия, раздвоенность (как в самом себе, так и в отношениях с другими людьми) является преодоление этой дисгармонии. Среди вербальных стратегий, используемых для решения конфликтов, выделяют следующие: соперничество (конкуренция, доминирование, борьба, напористость), уход (избегание), уступчивость (приспособление), кооперативные стратегии (интеграция, сотрудничество), компромиссные стратегии. Их можно объединить в три большие группы: «уход», «борьба» и «диалог» [там же].

Подробнее об этом пишет В. И. Овчаренко [Овчаренко 1994]: уход от конфликтного взаимодействия он интерпретирует как избегание, игнорирование конфликта. «Борьбу» с собой или с партнером он расценивает как попытку подавления конфликта. Диалог объединяет стратегии поиска преодоления конфликта с помощью выбора оптимальной альтернативы его решения, интеграции противостоящих позиций или выработке компромисса между ними. Уход от конфликта может быть реализован в двух основных стратегиях. Одна из них – это собственно уход, избегание ситуации, игнорирование проблемы, «откладывание» ее на потом, нежелание вступать во взаимодействие с партнером по поводу возникших разногласий, а то и просто ограничение контактов с ним. Другой вариант – это стратегия уступчивости, когда человек решает возникшую проблему за счет отказа от собственных интересов, своей позиции и идет навстречу интересам партнера в ущерб своим. Такой выбор также может быть рациональным, если предмет разногласий оценивается не столь высоко, чтобы вступать из-за него в борьбу с партнером [там же].

Е. Л. Доценко [Доценко 1997] выделяет следующие техники борьбы: создание условий свободы маневра для себя и максимальное ограничение свободы противника, метод угроз (он основывается на демонстрации возможности нанесения удара противнику), захват врасплох, заманивание в ловушку и т. д.

Кроме того, можно выделить такие специфические механизмы влияния, как демонстрация усиления собственных ресурсов, выжидание, удержание предыдущего состояния, риск, ложные маневры, дезинформация, принуждение, деструктивная критика, игнорирование [там же].

Авторы сходятся во мнении, что конфликтные явления занимают определенное место в культурном сознании людей, а взаимодействие в конфликтах имеет культурные безусловные основы. Когда человек воспринимает ситуацию как конфликтную, он начинает вести себя по «законам» конфликта, имеющим определенный культурный контекст. М. Мид [Мид 1988] принадлежит идея о необходимости различать среди культур следующие три типа: сотрудничающие, соперничающие и индивидуалистические. Культура сотрудничества свойственна замкнутым группам, в рамках которых человек обладает определенной позицией и гарантированной безопасностью, а его положение не зависит от его инициативы и личных притязаний. В других же типах культур человек не чувствует себя в безопасности, пока не убедится в своем несомненном превосходстве. Однако следует отметить, что соперничество не обязательно имеет конфликтный характер, а сотрудничество не обязательно предполагает солидарность. Поведение участников конфликта во многом определяется социокультурными факторами, традициями, особенностями общения, характерными для конкретной культуры.

Нами было сделано предположение, что речевое поведение в конфликте зависит от того, насколько важным (и соответственно неважным) являются для обеих сторон соблюдение своих интересов и интересов партнера, и, как следствие речевое поведение может носить характер сотрудничества (collaboration) и соревнования,

подчинения (competition). С целью выявления основных речевых стратегий участников конфликтов было проведено исследование, материалом для которого послужили оригинальные произведения английских авторов. Для анализа были отобраны конфликтные ситуации, возникшие на почве непонимания, участниками которых являются люди, хорошо знакомые между собой, связанные близкими взаимоотношениями. В данной статье подробно проанализированы три ситуации конфликта.

Ситуация № 1 взята из книги “A Word Child”, написанной А. Мердок. Это спор между квартирным хозяином (А) и постояльцем (V), где А – агрессор, V – жертва (victim).

A: *Christopher, you promised you would not make any more long- distance calls.*

V: *I'm very sorry, Hilary, I ought to have told you at the time, only I was too scared to, please, don't be cross! I promise it won't happen again!*

A: *You promised last time.*

V: *I really promise this time. And I'll pay you back.*

A: *What with? You already owe me six weeks' rent.*

V: *I will pay. Please, forgive me, Hilary, and don't be cross. I can't bear it when you're cross. I really truly promise not to do it again.*

A: *You promise. You really promise...*

V: *I really truly and honestly promise-*

A: *Oh, cut it out. I told you if you did it again. I'd get rid of the phone.*

V: *You can't meat it, Hilary, we must have the telephone, you'll think better of it...*

A: *I won't have time to.*

(from “A Word Child” by I. Murdoch, p. 4)

В этой ситуации причина конфликта заключается в том, что постоялец использует телефон для междугородних переговоров без разрешения хозяина и не собирается за это платить, более того, в течение шести недель он не платит за квартиру, что и вызвало справедливое негодование хозяина.

Хозяин же настроен на скорейшее удовлетворение своих интересов, что и определило его речевую стратегию. Он выбрал для себя тактику речевого принуждения и выступает в роли вербального агрессора: жестко говорит, что ограничивает использование телефона, никак это не объясняя; налагает запрет и запугивает жертву, угрожая наказанием (*if you... I would*). Кроме того, агрессор апеллирует к обещаниям, данным жертвой (*you promised last time...*), иронично говорит о неспособности жертвы заплатить ему (*...what with... you already owe...*), принижая личность партнера по общению, саркастически повторяет реплики жертвы (*...you promise... you really truly promise...*), не дает партнеру высказать свое мнение, оправдаться, резко перебивает его (*...oh, cut it out*), желая, чтобы последнее слово осталось за ним. Кроме того, агрессор широко использует личный авторитет, демонстрируя зависимость партнера. Реплики хозяина ритмичны, отчетливы, предложения утвердительны, восклицательных нет, что говорит о его уверенности в себе и в том, что ситуация будет разрешена в его пользу.

Жертва же, поскольку зависит от хозяина, не настроена на конфликт, стремится свести спорные моменты к минимуму. Жертва высоко мотивирована на удовлетворение интересов хозяина, поэтому выбирает речевую стратегию уступки. Жертва просит простить ее, используя для этого различные речевые формулы (*I'm sorry..., forgive me..., please, don't be cross...*), обещает, что впредь ситуация не повторится, причем по мере развития диалога обещание становится все более экспрессивно окрашенным (*I promise..., I really promise..., I really truly promise...*). Жертва не верит угрозе хозяина избавиться от телефона, поскольку телефон необходим и ему тоже, предлагает ему изменить свое решение, но не находит ответа.

Таким образом, агрессор не обращает внимания на доводы партнера, используя резкие аргументы, деструктивную критику, угрозы. Жертва же пытается прояснить ситуацию, но ей это не удается. Итак, спор не решен, напряжение не исчезло, а партнеры еще более отдалены друг от друга, чем прежде.

Ситуация №2 взята из той же книги, и здесь проблема гораздо серьезнее и глубже. Она представляет собой спор между женихом и невестой, которые собираются в скором времени пожениться, но, как видно из их разговора, в их взаимоотношениях присутствует непонимание, недоверие, а зачастую и откровенное пренебрежение чувствами другого.

(1) *H: You know we can't meet on Wednesdays.*

(2) *T: Why not? Just because you decree it? I'm sick and tired of living by your decrees. Wednesday isn't a day. Why can't I have Wednesday too?*

(3) *H: Wednesday is a day.*

(4) *T: How is Wednesday a day?*

(5) *H: Wednesday is my day for myself.*

(6) *T: You're miserable by yourself, you just mope. Don't you, don't you?*

(7) *H: I enjoy misery and moping.*

(8) *T: Anyway, I don't believe you. You're a proven liar. I don't believe you're alone on Wednesdays. There's some other woman.*

(9) *H: Oh, darling, don't make things worse by being silly and vulgar and please, please take that horrible aggressive look off your face. I'm so tired.*

(10) *T: Tired! Tired! I'm tired too!*

(11) *H: You've been doing nothing all day except trailing round the shops buying rubbish.*

(12) *T: I've been writing my lecture for Monday.*

(13) *H: Ha, ha.*

(14) *T: And been making glove puppets.*

(15) *H: Glove puppets! God!*

(16) *T: All right. You scorn what I do. I scorn what you do.*

(17) *H: You don't know anything about it.*

(18) *T: And there is another woman. You see her on Wednesday.*

(19) *H: It's not my fault if you think intuitively rather than logically. Women are supposed to be proud of that.*

(20) *T: If we met more we'd quarrel less. I must see more of you. I'll come to the office.*

(21) *H: If you do it'll be the last time you see me.*

(22) *T: When are we going to paint the flat like you said?*

(23) *H: Tommy, we can't go on like this!*

(24) *T: We're each other's last chance.*

(25) *H: I may be yours. You're certainly not mine, thanks God! Look, Tommy, let me go. Let's have a clean slice not a bloody massacre. Love can end and I don't want your love anymore... (I. Murdoch, p. 41)*

Эта конфликтная ситуация отличается тем, что по ходу диалога его участники несколько раз меняются ролями, например, девушка, *Tommy*, в начале диалога выступает в роли агрессора, а молодой человек, *Hilary*, соответственно, в роли обвиняемого, но к концу диалога девушка становится жертвой, а молодой человек - агрессором и в итоге одерживает в споре победу. Рассмотрим, почему и каким образом это происходит.

Итак, с первой до десятой реплики агрессором является *Tommy*. Она обвиняет *Hilary* в том, что он уделяет ей мало времени, и требует, чтобы они встречались по

средам. Tommy высоко мотивирована на решение проблемы в свою сторону, это и объясняет выбранную ею речевую стратегию: принуждение и манипуляцию. Она обвиняет Hilary в эгоизме (...you're miserable by yourself...), во лжи (...you're a proven liar...), говорит, что по средам он встречается с другой женщиной (...there's some other woman...). Таким образом, Tommy пытается сыграть на чувствах Hilary к ней, добиться, чтобы он изменил свое решение (...I'm sick and tired by your decrees...) и не реагирует на просьбу Hilary успокоиться (...take that aggressive look off your face...), жалуется на усталость от его равнодушия (Tired! I'm tired too!). Речь Tommy очень эмоциональна, девушка использует много восклицательных предложений: There's some another woman! I'm tired!.. I'm sick and tired! и вопросительных предложений why can't I? don't you? don't you? Why not?

Что касается Hilary, в этой части спора он выступает в роли жертвы. Его мотивация направлена на решение проблемы мирным путем, поэтому его речь – это оправдание, объяснение ситуации (...I enjoy misery... Wednesday is a day for myself...). Но на десятой реплике он не выдерживает и проявляет агрессивность (...don't make things worse by being silly and vulgar...), хотя и пытается все же смягчить свое высказывание просьбой успокоиться (...please, take that horrible aggressive look off your face...), используя слова darling и please (дважды).

Hilary говорит Tommy, что устал от ее претензий (I'm so tired), ожидая, что она его поймет, но девушка продолжает вести свою агрессивную политику, повторяет слова в резком тоне (Tired! Tired! I'm tired too!).

Это и было ее роковой ошибкой, которая привела к перемене ситуации и смене ролей.

С одиннадцатой реплики и до конца диалога Tommy становится жертвой и в итоге проигрывает спор. Теперь ее мотивация сдвигается в сторону интересов партнера, определяя выбранную ею вербальную стратегию уступки (All right.. you scorn what I do, I scorn what you do...) и сотрудничества (она предлагает свое видение решения ситуации: If we met more, we'd quarrel less...). Но ее предложения о компромиссе отклика не находят, более того, Hilary, выступающий в роли агрессора, ставит перед ней условие (...if you do it, this will be last time you see me...), никак его не объясняя, что говорит об использовании принуждения и угрозы возможными последствиями. Tommy пытается сменить тему (...when are we going to paint the flat?), но Hilary полностью игнорирует ее слова, продолжая высказывать девушке свои претензии в довольно саркастическом тоне (...you're certainly not mine, thanks God!). Спор заканчивается тем, что Hilary предлагает расстаться, причем достаточно резко (...not a bloody massacre... I don't want your love anymore...).

Итак, обобщая вышесказанное, можно сделать вывод, что данный спор отличается вовлеченностью: оба участника используют эмоциональные фразы, жестко отстаивают свою точку зрения. Как в роли агрессора, так и в роли жертвы коммуниканты используют смену темы, жесткие условия (if you... I'd...), игнорирование.

Ситуация №3 является своего рода продолжением предыдущей ссоры. Отчетливо видно, что от диалога к диалогу напряжение нарастает, и реплики становятся все более агрессивными и эмоциональными. Проблема заключается в том, что Tommy нарушила запрет, придя к Hilary в офис.

H: I told you never to do this, never.

T: You wouldn't speak to me by the phone; you hung up on me....

H: Get out. Get out.

T: No, I want to talk to you. I want to tell you something. I'll go if you come too.

H: Go. Go.

*T: Do you want me to start screaming?*

*H: I told you never to come to the office. I cannot and will not have scenes like this in the room where I work.*

*T: I'm fed up with your hanging up on me every time I ring.*

*H: I told you not to ring.*

*T: I said in my letter I was going to ring this morning.*

*H: I don't care a fuck what you said in your letter. I'm going to see you to the door and you go out and stay out.*

*T: Come out for a minute and talk to me.*

*H: I will not talk to you. I will not be blackmailed by a stupid emotional woman. Either you do what I tell you or you go to the devil. (from "A Word Child" by I. Murdoch, p. 155)*

Данный диалог наиболее ярко иллюстрирует речевые тактики агрессора, в этом случае *Hilary*. Он полностью ориентирован на свои интересы и игнорирует партнера. Кроме того, он открыто и последовательно противопоставляет свою позицию, делая это в грубой форме. Тон его речи приказной, он уверен в своей правоте, часто повторяет одни и те же слова (...never...never..., get out... get out..., go... go...). Он говорит, что Томму нарушила запрет (*I told you not to...*). Кроме того, он пускает в ход деструктивную лексику, обращаясь к девушке “stupid emotional woman”, принижает ее достоинство, называя ее попытки договориться шантажом, открыто говорит, что его не интересуют ее чувства (*I don't care a fuck...*), часто использует местоимение I, что говорит о его равнодушии. Также он прибегает к угрозе (*Either you do what I tell you or you go to the devil...*), причем объяснения, почему он так ведет себя, агрессор не дает.

Что касается жертвы, она в равной степени ориентирована на свои интересы и интересы партнера, поэтому ее речевую стратегию можно назвать комбинированной. Можно предположить, что она пытается оправдать свой поступок (...you wouldn't speak to me...), когда успеха это не приносит, она настаивает на своем более жестко (*No, I want to talk to you...*), пытаясь даже ставить условия (*I'll go if you'll come with me...*), когда и это оказывается бесполезным, она использует откровенный шантаж (*Do you want me to start screaming?*) и грубо обвиняет партнера в игнорировании (*I'm fed up...*). Видя, что принуждение и манипуляция бесполезны, девушка резко меняет свою речь и возвращается к первоначальной стратегии, она просит партнера о снисхождении (*Come out for a minute...*), но и это успеха не приносит, и в очередной раз спор решается в пользу агрессора.

Итак, попытки жертвы найти общий язык ни к чему не привели, вербальный агрессор выигрывает спор, используя принуждение в грубой форме.

На основании проанализированных отрывков нами были сделаны следующие выводы. Прежде всего, участники конфликтной ситуации общения могут иметь прямо противоположную мотивацию: они ориентированы на удовлетворение собственных интересов либо на решение конфликта в интересах партнёра. Выделяют пять основных речевых стратегий решения конфликта: в зависимости от того, насколько участник коммуникации ориентирован на свои интересы, он выбирает тактику избегания, компромисса, борьбы (чем больше учитываются свои интересы, тем более агрессивно речевое поведение). Если коммуникант ориентирован на интересы партнёра, он выбирает коммуникативную стратегию избегания, сотрудничества, уступки (чем больше учитываются интересы партнёра, тем менее агрессивно речевое поведение). Следует также отметить, что в некоторых ситуациях речевые стратегии могут совпадать: например, молчание может рассматриваться как категория агрессии (игнорирования) или уступки.

Итак, анализ конфликтных ситуаций показал, что для каждой из коммуникативных стратегий характерны определённые речевые модели.

Приверженцы вербальной стратегия уступки: используют следующие выражения: *darling (dear), honey, please, I'm sorry (forgive me, please), don't be so cross with me*, а также *tail-questions* и конструкцию *let me*.

Коммуникативная стратегия борьбы (во всех её проявлениях) предполагает использование следующих конструкций: *don't turn moral at me (you're not my parents), I'll hit you! Shut up! I mean it (I mean what I say), Don't smile at me! If you...I'll...; I never warn more than once, You can bloody well hold your tongue, You don't deserve, do as I tell you, keep your hands off my business, what a destructive person you are, you're mistaken about your wishes (thoughts, etc.), only you must, leave me alone, stop persecuting me, over my dead body, do as I tell you or...; damn you, I don't care, I'm fed up, I'll do it if you...; Either you do what I tell you or you go to the devil...; I told you not to..., stupid(bloody), you're a proven liar, I'm sick and tired, Why can't I? You promised, cut it out*. Кроме того, широко используются междометия (*heh*), обращения в грубой форме (*Hey! You! Man!*), безличные предложения (*Come here! Speak! Shut up!*).

Для стратегии сотрудничества характерно использование следующих выражений: *will you (please), I'd rather (better), I don't think (I'm afraid), all right, It won't help, believe me, If we....we would..., don't make things worse, darling, I want the best for you*.

### **Библиографический список**

- Анцупов А. Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. - М., 1999.
- Ван Еермен Ф., Гроотендорст Р. Аргументация, коммуникация и ошибки. – СПб., 1992.
- Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2002.
- Доценко Е. Л. Психология манипуляции. – М., 1997.
- Лакофф Дж., Джонсон М. Метафоры, которыми мы живем // Язык и моделирование социального взаимодействия. – М., 1987.
- Мид М. Культура и мир детства. – М., 1988.
- Овчаренко В. И. Психоаналитический глоссарий. – Минск, 1994.
- Психоанализ. Популярная энциклопедия /Сост., науч. ред. П. С. Гуревич. – М., 1998.
- Сидоренко Е. В. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию. – СПб., 1997.
- I. Murdoch “ A Word Child” London, 1975.