

УДК 82.085 (07)

ЯЗЫКОВЫЕ И ПРАГМАТИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ КОНФЛИКТОГЕННОСТИ

© 2011 г.

О.В. Крамкова

Нижегородский госуниверситет им. Н.И. Лобачевского

o.kramkova@mail.ru

Поступила в редакцию 24.02.2011

Рассматриваются языковые и прагматические факторы конфликтогенности, выявляются конфликтогенные факторы в этикетных словах и выражениях.

Ключевые слова: эффективное общение, речевой конфликт, средства речевого этикета, факторы конфликтогенности.

Лингвоконфликтология – это раздел лингвистики, изучающий языковые конфликты. Лингвистический (речевой) конфликт рассматривает противостояния двух и более коммуникантов, связанных в едином коммуникативном событии, обусловленном разными факторами: психическими, социальными и этическими и т. д., экстраполяция которых происходит в речевой ткани диалога. Систематизация различных факторов позволяет описать речевой конфликт многогранно и ширококонтекстно [1].

Целью данной статьи является, во-первых, выявление круга языковых и прагматических конфликтогенных факторов, нарушающих эффективное (гармоничное, успешное и т. д.) общение, во-вторых, определение конфликтогенного потенциала средств речевого этикета, заложенного либо в семантике слова или выражения в целом, либо в прагматике данных единиц. На наш взгляд, особого внимания требуют средства речевого этикета, которые призваны способствовать созданию положительно-оценочной тональности общения, но часто в коммуникативном акте приводят к совершенно противоположному результату. В данной статье речь пойдет о традиционно выделяемых, зафиксированных в «Словаре русского речевого этикета» А.Г. Балакая этикетных формулах общения, которые могут стать источником конфликтной ситуации. Мы имеем в виду создание особой напряженной ситуации, которая вызывает негативные эмоциональные и психологические состояния участников коммуникации (обиду, раздражение, неприятие, отталкивание и т. п.).

В.С. Третьякова выделяет языковые и прагматические маркеры коммуникативной ситуации. К языковым конфликтогенным факторам

относятся на лексико-семантическом уровне следующие языковые единицы: многозначные слова и омонимы вне достаточно развернутого контекста, ненормативная (обсценная, инвективная) лексика, негативная оценочная лексика, слова-агнонимы [2, с. 3]. По нашему мнению, к этому перечню можно добавить использование сленгизмов, жаргонизмов, арготизмов и т. д., поскольку в стилистическом плане употребление данных слов ведет к снижению стиля, в культурно-речевом аспекте – к снижению образа говорящего, а в целом, к понижению своей самооценки и умалению самооценки собеседника. Например, о своей даче можно сказать, используя заимствованное слово *фазенда*, принадлежащее к разговорной речи: «*Угощайтесь, помидоры с нашей фазенды*», но, назвав так дачу собеседника вне зависимости от дружеских или семейных связей, не говоря о деловых, мы можем нанести обиду партнеру: «*Помидоры с вашей фазенды?*», «*У вас есть фазенда?*».

Кроме того, к конфликтогенным факторам можно отнести использование слов, имеющих неприятные, нежелательные или неэтичные ассоциации, в результате чего создается напряженная ситуация, взаимонеприятие коммуникантов. Так, И.Б. Голуб приводит пример нарушения лексической сочетаемости в предложении «Лекция для бездетных родителей переносится на четверг» [4, с. 10]. Действительно, с точки зрения нормативного аспекта в этом предложении есть ошибка *бездетные родители*. Можно заменить оборотом *семьи, не имеющие детей/ бездетные пары* и т. д., восполняющим требования коммуникативного аспекта культуры речи. Однако с точки зрения этичности речи (этического аспекта культуры речи) будет грубая психологическая ошибка – вербализация

проблемы собеседника, ее актуализирование в официально-деловом сообщении. Это может спровоцировать конфликт у разных получателей сообщения: как у тех, у кого есть проблема, так и у тех, кто только собирается планировать семью. Очевидно, выбор языковых средств в данном сообщении был не просто некорректным, а конфликтогенным. Снять эту напряженность можно таким образом: «Лекция для будущих родителей переносится на четверг». Слово *будущий* имеет положительную семантику, вызывает приятные ассоциации, связанные с рождением ребенка. Выбранное прилагательное не указывает на существование имеющейся или не имеющейся проблемы и отсылает в другую область рассмотрения. Данный пример убедительно показывает, насколько важен выбор слова, не вызывающего неприятные ассоциации.

На грамматическом уровне конфликтогенной силой обладают местоимения 2-го лица «ты» и «вы», глагольные формы 2-го лица единственного и множественного числа, употребление местоимения «он» по отношению к лицу, присутствующему при разговоре, императивы совершенного вида, частицы, вводные слова, некоторые синтаксические конструкции [3, с. 3–4].

В коммуникативном акте предпочтение следует отдавать утвердительным конструкциям, поскольку психологами экспериментально доказано, что отрицательные слова и конструкции создают негативный эмоциональный фон. Это приводит к замене стратегии кооперации (сотрудничества) на стратегию конфликта. Выражение несогласия, неприятия на таком фоне может сигнализировать о разрыве данного коммуникативного акта и затем последующих отношений. Поэтому в языке существует большое количество слов, позволяющих нейтральными средствами, утвердительными конструкциями смягчать отказ, несогласие, критику. Например, *всей бы душой, но...; вынужден Вам возразить; вынужден Вас огорчить, но это невозможно; рад был бы, но...; мне очень жаль, но..., охотно бы, но...и др.* (примеры взяты из «Словаря русского речевого этикета»). Вместо *не могу, нет, никак не могу, спасибо, не могу, спасибо не хочу,* и т.д. В деловой дискуссии более мягким будет отказ или несогласие в форме *Я придерживаюсь иного мнения, чем Я с Вами не согласен.*

Покажем бесконфликтную форму отказа на следующем примере: учитель просит коллегу заменить ее урок в ближайшую субботу. Этичным будет такой ответ: «Рада была бы помочь, но в ближайшую субботу я с детьми иду в цирк,

на шоу дельфинов. Мы заранее планировали, есть билеты. Я могу освободить следующую субботу и провести урок за Вас». В данном примере – отказе от предложения собеседника – отсутствуют отрицательные конструкции. Это придает беседе конструктивный характер, в ответ на невозможность удовлетворить просьбу своего собеседника коллега формулирует свое предложение. Это не отказ, а взаимная коррекция возможностей коммуникантов. В кооперативном общении необходимо учитывать интересы друг друга. По исследованиям психологов, техника вежливого отказа должна включать в себя следующие части: «Да» – «Но» – «Давайте». В первой части формулируется согласие (понять позицию, проявить сочувствие, помочь и др.), во второй части высказываются возражения (в нашем примере билеты в цирк), в третьей части предлагается более удобный для говорящего вариант действий. Очевидно, что в таком отказе будут только утвердительные конструкции, которые позволяют учитывать интересы собеседников и сохранять коммуникативное равновесие, одно из важных условий эффективного общения.

Итак, языковыми факторами конфликтогенности могут быть многозначные слова и омонимы вне развернутого контекста, ненормативная (обсценная, инвективная) лексика, негативная оценочная лексика, слова-агнотимы, а также слова нелитературных форм (сленгизмы, жаргонизмы, арготизмы), слова, имеющие неприятные, нежелательные или неэтичные ассоциации, отрицательные конструкции.

К прагматическим маркерам относятся различное рода несоответствия, непонимание, нарушение каких-либо правил или интуитивно ощущаемых закономерностей речевого общения [2, с.4]. Поскольку в психологической и лингвистической литературе описаны законы и закономерности общения, то можно выявить и проанализировать конкретные коммуникативные ошибки, вызванные влиянием прагматических факторов. К последним, в частности, относятся социальные характеристики адресанта и адресата (учет возрастных, гендерных, статусных особенностей); цели и задачи говорящего, а также результат общения; параметры коммуникативной ситуации (вид, время, место, условия общения); позиции в общении (ролевые факторы).

Проиллюстрируем положение о влиянии прагматических факторов на зарождение конфликта на примере этикетных формул общения. Формулы речевого этикета, имеющие в своем составе слова со стилистическим пометами «высок.» / «книжн.» или «устар.», более умест-

ны в речи представителей среднего и старшего возраста (ср. *очень рад* и *весьма рад*, *очень признателен* и *весьма признателен*). Употребление в речи молодых людей, к примеру, формы *премногу благодарен* создает дополнительный смысл, привнося иронический оттенок. Ирония в типологии речевых стратегий и тактик относится к двузначным тактикам, которые могут быть средством вежливости, искренности и доверия, близости и сотрудничества, компромисса, а могут быть конфликтным средством и внести дискомфорт в ситуацию общения.

Общим местом в исследованиях речевого этикета стал тезис о разделении формул на официальные и неофициальные формы. В официальной ситуации приняты приветствия *Здравствуй, Добрый день, Разрешите поприветствовать* и др., в неофициальном, дружеском общении – *Привет, Приветик, Хэлло, Хай, Превед* и мн. др. Действительно, выбирая форму приветствия в докоммуникативной фазе общения необходимо оценить социальный и ролевой статус собеседника, свою цель и ожидаемый результат общения, параметры данной коммуникативной ситуации. Асимметричность отношений в современном деловом общении (начальник – подчиненный, преподаватель – студент, священник – прихожанин и т.д.) должна отражаться в речи, но без оттенков угодливости, самоуничижения.

А потому неэтичны для сегодняшнего времени формы: *Ваша власть, Воля Ваша, Как изволите, Как угодно* (ответы на возражение), *Вы делаете мне много чести, Много чести* (ответы на комплименты), *Побеспокою просьбой, Побеспокою Вас, Позвольте побеспокоить Вас* (формулы просьбы), *Извините за беспокойство* (формула извинения). В формах ответов на комплимент *Вы мне льстите, Лестно слышать* содержится оттенок морального осуждения, поскольку с точки зрения этики лесть является отрицательным явлением, средством манипуляции и потому неуместным в гармоничном общении.

Удивительно, но некоторые формы комплимента содержат отрицательно-оценочные значения с точки зрения этики. Например, форма *Вы нас совсем забыли* содержит явный упрек, а значит, является конфликтной по своему содержанию.

Рассмотренные формы этикетных слов и выражений показывают, что по семантическому и прагматическому содержанию они являются от-

рицательно-оценочными, ухудшающими эмоциональную тональность коммуникативного акта, а потому неуместными в гармоничном, эффективном общении, которое должно разворачиваться на положительном эмоциональном фоне.

Итак, к конфликтогенным прагматическим факторам можно отнести:

1) игнорирование возрастных характеристик партнера по общению (к старшему по возрасту обратиться на «ты» в официальной обстановке, к старшему по возрасту обратиться сленговыми приветствиями *хай, салют, превед* и т.д.);

2) пренебрежение статусными различиями участников общения (начальнику сказать *Очень мило/любезно с вашей стороны* в качестве формулы благодарности);

3) несоответствие содержания виду общения (из светского формата беседы перейти в дружеский: вместо краткого ответа на приветствие *Как дела?* – *Нормально/ Хорошо/ Более-менее* подробно рассказывать о своих проблемах);

4) несоответствие места и времени (на дне рождения вместо поздравлений и приятных слов в адрес именинника говорить о болезнях, неудачах и др.);

5) несоответствие условиям общения (присутствие третьего в приватной беседе, в публичном общении сообщать очень личные подробности своей жизни, очень долго и развернуто говорить по телефону и др.);

6) несоответствие ролевым позициям в коммуникативном акте (комплимент коллеге, равному по статусу и положению *Молодец, хвалю*).

Проблемы языковой этичности, изучения факторов конфликтного и гармоничного коммуникативного взаимодействия требуют дальнейшей тщательной разработки.

Список литературы

1. Лингвоконфликтология [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://wiki-linki.ru/Page/1535080> (дата обращения 10.02.2011).
2. Третьякова В.С. Конфликт как феномен языка и речи. Изв. Урал. гос. ун-та. 2003. № 27; То же [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: http://proceedings.usu.ru/proceedings/N27_03/win/16.html (дата обращения 10.02.2011).
3. Голуб И.Б. Упражнения по стилистике русского языка. М.: Рольф, 2001. 240 с.
4. Балакай А.Г. Словарь русского речевого этикета. М.: АСТ-ПРЕСС, 2001. 672 с.

LINGUISTIC AND PRAGMATIC FACTORS OF CONFLICT POTENTIAL

O.V. Kramkova

For successful communication it is very important to study factors that lead to conflict. The article is focused on the problems of linguistic and pragmatic factors of conflict potential and on the ways to identify such factors in etiquette words and expressions.

Keywords: effective communication, speech conflict, means of speech etiquette, factors of conflict potential.