

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра русского языка, речевой коммуникации и русского как
иностранного

**Причины возникновения и способы предотвращения коммуникативных
конфликтов (на примере художественных произведений)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 411 группы
направления 45.03.01 – «Филология»
профиля «Отечественная филология»
Института филологии и журналистики

Малютиной Арины Викторовны

Научный руководитель
профессор, д.ф.н., к.ф.н.

М. А. Кормилицына

подпись, дата

Зав. кафедрой, д.ф.н., доцент

А. Н. Байкулова

подпись, дата

Саратов 2021

ВВЕДЕНИЕ. Данная работа посвящена описанию причин, из-за которых может возникнуть коммуникативный конфликт, и способов предотвращения/урегулирования конфликтов.

Актуальность исследования заключается в изучении взаимодействия людей в условиях конфликта на материале художественных произведений. Общение - неотъемлемая часть жизни людей. От правильной организации процесса общения, выбора подходящих стратегий поведения, соблюдения правил и принципов коммуникации зависит, достигнут ли коммуниканты поставленных целей. Успешность общения подвержена множеству рисков, следствием которых является коммуникативный конфликт. Коммуникативные конфликты часто сопровождают естественное общение. Изучению комплекса проблем, связанных с понятием коммуникативного конфликта, посвящены работы А. Я. Кибанова, Е. С. Кара-Мурзы, Н. В. Гришиной, С. И. Поварнина, Т. В. Худойкиной, В. Д. Черняка, С. Р. Ишмуратовой и многих других.

Объект исследования – речевые конфликты в художественной речи.

Предмет исследования – речевые и внеязыковые факторы, влияющие на возникновение коммуникативных конфликтов в художественных произведениях.

Цель исследования – определить, использование каких речевых средств может вызвать конфликт, использование каких речевых средств способствует эффективному разрешению конфликта.

Поставленная цель предусматривает решение следующих **задач**:

- 1) проанализировать научную литературу по теме исследования;
- 2) определить основные понятия;
- 3) выявить причины возникновения коммуникативных конфликтов в художественной речи;
- 4) дать типологию коммуникативных конфликтов по причинам возникновения;
- 5) рассмотреть возможные способы выхода из конфликта.

Материалом для исследования послужили художественные произведения отечественных писателей и тексты современной массовой литературы. Критерием отбора художественных текстов явилось наличие в диалогах реплик коммуникантов и/или авторских ремарок, показывающих присутствие конфликтогенных средств. Используемый в работе материал дает возможность проследить развитие конфликта: его причины, развитие, развязку, результат. Конфликтные ситуации, описанные в произведениях, являются авторским сочинением, что дает увидеть, в отличие от конфликтов в живой речи, и речевое поведение персонажей, и обстоятельства, в которых протекает конфликт.

Общее количество проанализированных примеров составило 118 конфликтов, объём которых составил 98 страниц.

Методы и приёмы исследования. При отборе и анализе материалов использовались следующие методы: метод индукции и дедукции, контекстуального анализа, сопоставительный метод, а также применены приёмы систематизации и классификации собранного материала.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав: «Научно-теоретическая база исследования» и «Прагматика коммуникативных конфликтов», заключения, библиографии и приложения, включающего документирование материала исследования.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. ГЛАВА 1. «Научно-теоретическая база исследования». В первой главе излагается теоретическая база исследования, рассматривается общая информация о коммуникативном конфликте как речевом явлении. Взаимодействие человека с обществом невозможно представить без коммуникации. Один из самых сложных видов коммуникации - художественная коммуникация. Ее продуктом является художественный текст, с помощью которого происходит общение как отдельных народов, так и всего человечества, поэтому в данной работе рассматриваются конфликты на материале художественных произведений.

Коммуниканты не всегда умеют устанавливать и поддерживать

коммуникативный контакт, ясно выражать мысли, не всегда владеют нормами речевого поведения, правилами вежливости, этикета, не знают национальных особенностей. Всё это неизбежно сказывается на успешности их речевого взаимодействия и приводит к частичному или полному непониманию. Таким образом, происходит коммуникативная неудача, т.е. «неосуществление или неполное осуществление коммуникативного намерения говорящего, несоответствие реакции слушающего коммуникативным ожиданиям говорящего» [Эффективное речевое общение, 2012: 238].

Полный провал коммуникации свидетельствует о **коммуникативном конфликте**. «Конфликт – провал коммуникации из-за полного непонимания, или неправильного понимания, или неполного, не совсем точного понимания» [Рискогенность, 2015: 11]. «Коммуникативный конфликт – острое столкновение, разногласие, прямое открытое противодействие двух и более сторон в ситуации речевого общения» [Эффективное речевое общение, 2012: 248]. Наряду с понятием «конфликт» в работах исследователей, посвященных изучению конфликтов, фигурируют синонимичные понятия, такие как спор, разногласие, столкновение, ссора, диспут [Гришина, 2008].

Исследователь Н. В. Гришина признает двойственную природу конфликта. С одной стороны, любой конфликт содержит в себе момент противостояния, противоборства, несовпадения мнений, взглядов. С другой стороны, конфликт является источником развития, а также показывает, что сложившаяся ситуация в общении требует изменений. Разрешение конфликта способствует улучшению отношений. [Гришина, 2008].

Конфликты отличаются большим разнообразием. Они существуют во всех отраслях общественной жизни, поэтому можно выделить социально-экономические, политические, идеологические, религиозные, военные, семейные, социально-бытовые и другие типы конфликтов. Анализ конфликтов предполагает их систематизацию, разграничение по существенным признакам. Так, по предмету конфликта различают

конфликты реальные (предметные), имеющие чёткий предмет, и нереальные (беспредметные), не имеющие чёткого предмета или имеющие предмет, который интересует только одну сторону конфликта. По способам и масштабам урегулирования конфликты разделяются на антагонистические (неуступчивость, непримиримость сторон) и компромиссные (допускают взаимосближение взглядов), которые могут быть полностью или частично разрешаемыми [Кибанов и др., 2006: 52-57].

В конфликте участвуют как минимум два коммуниканта. В работе К. Ф. Седова [Седов, 2007] выделяются несколько типов коммуникантов. Если коммуникант агрессивно настроен против собеседника, то он относится к конфликтному типу личности, при этом враждебность может скрываться (конфликтно-манипуляторский подтип) и не скрываться (конфликтно-агрессивный подтип). «Центрированный тип речевого поведения характеризуется наличием у одного (или у обоих) из участников общения установки на игнорирование партнера коммуникации» [Седов, 2007: 13]. К кооперативному типу личности относятся такие коммуниканты, которые нацелены на общение с партнером по коммуникации. Кооперативно-конформный подтип личности всегда демонстрирует согласие с точкой зрения говорящего, даже если на самом деле это не так. Кооперативно-актуализаторский подтип искренне демонстрирует расположение к участнику общения [Седов, 2007: 14].

Во время конфликта коммуниканты используют определенные языковые средства. Например, словосочетания с глаголом в повелительном наклонении, которые называются директивами. «Директивы представляют собой высказывания, основная цель которых – добиться того, чтобы адресат нечто совершил» [Миляева, 2004: 6]. Использование различных видов директив зависит от статуса коммуникантов в ситуации общения. Нарушение в использовании директив может вызвать конфликт, однако, в работе Д. В. Ивановой [Иванова, 2011] сообщается о положительной роли данного жанра. Директивы *не злись, не ругайся, не кричи* могут помочь преодолеть конфликт,

с их помощью участник беседы открыто выражает свои эмоции и отношение к собеседнику, который не прекращает ссору.

Нарушение успешной коммуникации может произойти, если в общении коммуникантов отсутствует добровольная передача инициативы другой стороне. В таком случае в речи появляются перебивы. Ю. В. Таболякова называет перебивы сменой коммуникативных ролей, основанной на произвольном вторжении в чужую речь [Таболякова, 2007].

Конфликт может произойти, если коммуниканты нарушают дистанцию между друг другом. В. Е. Ершова называет показателем такого нарушения «переход на ты» между людьми, находящимися в неблизких отношениях, и, наоборот, с «ты» на «вы», между близкими людьми, которые, по каким-то причинам, стали демонстрировать свою разобщенность [Ершова, 2013].

Конфликт может возникнуть из-за некоторых лексических единиц, например, когда коммуникант заявляет, что не любит какое-то слово или цитирует неграмотную фразу и т.д. В художественной литературе встречаются конфликты, возникающие при неправильном употреблении эвфемизмов и дисфемизмов. Эвфемизмы маскируют то, что говорящий считает нежелательным для употребления по отношению к собеседнику. С одной стороны, это может способствовать быстрому выходу из конфликта, с другой стороны, утаивание части смысла может вызвать недопонимание у собеседника. Дисфемизмы желательно не использовать, если участник коммуникации хочет благополучно завершить общение. Э. А. Райчева относит к дисфемизмам слова бранной, обценной, просторечной лексики, а также грубопросторечную фразеологию [Райчева, 2010].

При описании конфликтов в художественной литературе авторы показывают реакции (в том числе и негативные) своих героев на сложившуюся ситуацию. Коммуникант может выразить реакцию, как вербально, так и невербально. «Активность или пассивность, слова или молчание – всё это передаёт информацию» [Эффективное речевое общение, 2012: 254]. Таким образом, молчание – это такая же коммуникация, как и

оживленная дискуссия.

В учебнике «Конфликтология» разработана поэтапная методика урегулирования конфликта [Кибанов и др., 2006: 160-164]. Важнейшим инструментом урегулирования конфликта является общение. Общение проясняет позиции сторон, делает их прозрачными и понятными. Конфликт считается урегулированным, если после его разрешения взаимоотношения между конфликтующими сторонами сохранились [Кибанов и др., 2006: 164-165].

Н. В. Гришина различает следующие возможные способы урегулирования конфликтов: доминирование, капитуляция, уход, переговоры, вмешательство третьей стороны. Она считает доминирующей переговорную модель решения конфликтов, отводит особое место практике привлечения «третьей стороны», а именно медиаторству - содействию третьей стороны двум (или более) другим в поисках соглашения в спорной или конфликтной ситуации [Гришина, 2008: 375].

Конфликты – это контролируемые явления, и человек должен направить свои силы не на предотвращение возникновения конфликтов, а на поиск способов существования и процветания в конфликтных условиях.

Глава 2 «Прагматика коммуникативных конфликтов» посвящена рассмотрению конфликтов. Конфликты могут возникнуть по разным причинам. Именно причина влияет на протекание конфликта, на поведение его участников и на то, как завершится конфликт, поэтому в нашей работе мы разделили все конфликты на предметные и беспредметные. К предметным конфликтам мы отнесли такие ситуации, которые требуют безотлагательного решения (измена, предательство, оскорбления), к беспредметным - конфликты, возникающие из-за пустяка (невнимательности, неуместной эмоциональной реакции, неправильного истолкования слов собеседника, пустословия и т.д.). По способу завершения конфликты бывают антагонистическими и компромиссными (полностью или частично разрешаемыми).

Таблица 1.

Все конфликты	Количество	
Предметные конфликты	57	
Предметные компромиссные конфликты	частично	6
	полностью	17
Беспредметные конфликты	61	
Беспредметные компромиссные конфликты	частично	15
	полностью	11

Компромиссные конфликты встречаются в 49 из 118 случаев, что доказывает предположение, что переломить конфликт вполне возможно.

В нашем исследовании были выделены этапы урегулирования конфликта. Так, могут быть попытки уладить конфликт мирным путем 1) до возникновения открытого столкновения, т.е. когда конфликт еще не возник, но один из коммуникантов чувствует, что может произойти ссора; 2) после того, как оппоненты озвучили взаимные претензии друг к другу, наступило открытое столкновение; 3) на протяжении всей беседы. В исследуемом материале из 118 конфликтов в 74 случаях были попытки возобновить успешную коммуникацию, в 48 случаях коммуниканты пришли к компромиссу. В 34 случаях это было связано с беспредметными конфликтами, а в 40 случаях - с предметными. Можно сделать вывод: чем серьезнее причина конфликта, тем чаще люди пытаются прийти к компромиссу.

В исследуемом материале встретились конфликты (29 предметных и 18 беспредметных), в которые вмешиваются третьи лица. Было выявлено различное влияние третьих лиц на конфликтную ситуацию: 1) третья сторона присутствует при конфликте двух коммуникантов, но не оказывает на них влияния; 2) двое коммуникантов обсуждают третьего, ссора возникает с

одним из говорящих и третьим лицом; 3) между двумя коммуникантами возникает ссора при обсуждении третьего лица; 4) присутствие третьих лиц оказывает влияние на состояние коммуникантов; 5) третьи лица способствуют разжиганию конфликта; 6) третьи лица играют роль медиатора и урегулируют конфликт. Самая правильная функция третьих лиц – урегулирование конфликта. Так, в пьесе А. Н. Островского «Бесприданница» третьи лица способствуют разрешению конфликта между Паратовым и Карандышевым.

Огудалова. Сергей Сергеич, я на колени брошусь перед вами; ну, ради меня, извините его!

Паратов (Карандышеву). Благодарите Хариту Игнатьевну. Я вас прощаю. Только, мой родной, разбирайте людей! Я еду-еду, не свищу, а наеду — не спущу. <...>

Во время исследования материала были выявлены конфликтогенные средства. Одним из таких средств является речевая агрессия.

*— **Что? Вот что!** — кричал князь, размахивая руками и тотчас же запахивая свой беличий халат. — То, что в вас нет гордости, достоинства, что вы срамите, губите дочь этим сватовством, подлым, дурацким!*

— Да помилуй, ради самого Бога, князь, что я сделала? — говорила княгиня, чуть не плача. <...>

*— **Что вы сделали?** <...> Мне видеть мерзко, мерзко, и вы добились, вскружили голову девчонке. Левин в тысячу раз лучше человек. А это франтик петербургский, их на машине делают, они все на одну статью, и все дрянь.*

(«Анна Каренина» Л. Н. Толстой)

В анализируемом материале нам встретилось 86 конфликтных ситуаций, в которых были найдены элементы речевой агрессии. Из них 49 не завершились примирением сторон, следовательно, проявление речевой агрессии мешает ведению успешной коммуникации.

На процесс коммуникации часто влияет социальное положение, статус

коммуникантов. Нам встретился только один случай, когда конфликт произошёл в первую очередь из-за различия социального статуса героев. В рассказе А. П. Чехова «Толстый и тонкий» описан конфликт, возникший из-за использования в дружеской беседе элементов официального общения, «чинопочитания». Тонкий использует книжную лексику (*вроде как бы живительной влаги*), официальное обращение (*ваше превосходительство*), словоерс (*приятно-с, вельможы-с, хи-хи-с, вы-с*), показывает чрезмерное уважение с помощью невербальных средств (наигранной улыбки, поклонов) в неподходящей ситуации – в разговоре с другом. Толстый обижается и уходит, т.е. общение прекращается (антагонистический конфликт). Итак, исследуемый материал показал, что общение, где коммуниканты имеют разный социальный статус, осложняется их социальными ролями. Чтобы предотвратить конфликт или урегулировать уже возникший, таким собеседникам следует обращаться к друг другу «на вы» и по имени-отчеству, если между коммуникантами не было договора об иной форме обращения. Только собеседники, стоящие выше по статусу, могут употреблять директивы приказа, тем не менее, даже им следует как можно реже использовать категорические требования и тактику упрека. Коммуникантам любого положения запрещено использовать тактики оскорбления, унижения собеседника.

Случается, что во время дискуссии оппоненты касаются темы, неприемлемой для одного из участников общения, и может наблюдаться уход этого коммуниканта от темы, уклонение от ответа. В нашем материале конфликты, которые начинаются из-за нежелания вступать в разговор, представлены в 28 случаях, и примирение произошло только в 8 из них. В романе Л. Н. Толстого «Анна Каренина» нежелание вступать в разговор проявляется в грубой форме. Степан Аркадьевич Облонский уличён своей женой, Дарьей Александровной (Долли) в измене с гувернанткой. Муж входит в комнату, жена не смотрит на него, не слушает объяснения мужа, недовольство выражает интонационно (вскрикивает, кричит), повторение

слова *уйдите* свидетельствует о её враждебном настрое и нежелании участвовать в беседе. Заметно противоречие в общении супругов, муж обращается к жене «на ты», жена – «на вы», показывая этим, что супруг стал чужим человеком. Примирение в этом случае возможно, если собеседники выслушают друг друга, поймут, что каждый заинтересован в решении проблемы, и оба будут предпринимать попытки к урегулированию конфликта. Если обсудить проблему в данный момент невозможно, коммуниканты должны договориться о времени дальнейшего разговора.

Иногда собеседники не пытаются настроиться на общение друг с другом, не учитывают особенности тех, с кем коммуницируют, и поэтому выбирают всем известные, часто встречающиеся фразы-клише. Чрезмерное их употребление, а также использование клише в неподходящей обстановке может привести к конфликту. Приведём пример из произведения А. Н. Островского «Таланты и поклонники», где конфликт возникает именно из-за использования фразы-клише.

Великатов (подавая руку). Очень приятно с вами познакомиться.

Мелузов. Что же тут приятного для вас? Ведь это фраза. Ну, познакомились, так и будем знакомы. Вот и все.

Фраза-клише, обычно употребляемая при знакомстве, вызвала негативную реакцию у Мелузова. Великатов понял, что произошла коммуникативная неудача, смог подстроиться под собеседника, и благодаря этому, избежал продолжения конфликта.

Клише могут стать не только поводом к возникновению конфликта, но могут и урегулировать конфликт. Так, защищаясь от обвинений и стараясь сгладить сложившуюся ситуацию, оппонент может использовать известные стереотипы и клише (*Да понимаю я тебя, и ты меня – постарайся; Не сердись: я сделаю все, что прикажешь; Вам надо успокоиться, остановитесь, ради бога, войдите в моё положение* и т.д.).

Нередко конфликты происходят в результате недопонимания, полного непонимания высказываний коммуникантов. Непонимание может быть

вызвано 1) различными взглядами, интересами, целями, планами говорящих; 2) принадлежностью коммуникантов к разным типам личности; 3) невыясненными отношениями между коммуникантами; 4) необъяснением причин поступков, сокрытием истинных намерений; 5) использованием говорящим эвфемизмов, в результате чего слушающий не понимает их подтекст. Всего в анализируемом материале встретилось 52 конфликта, где между собеседниками возникло непонимание. Только в 26 случаях коммуникантам удалось прийти к компромиссу. Если причиной конфликта является непонимание, необходимо выявить, из-за чего оно произошло, обсудить ситуацию и постараться устранить разногласия, договориться. Часто для этого достаточно объяснить причины своих поступков, истинные намерения.

Причиной речевых конфликтов может послужить неустранимая коммуникативная неудача.

Конфликт может возникнуть из-за злоупотребления повторами. Повторение одной и той же фразы оказывает негативное воздействие на собеседника, вызывает раздражение, что неблагоприятно сказывается на взаимоотношениях коммуникантов.

- Лев Толстой, - сказал Коля дрожащим голосом, - тоже не ел мяса.

- Да-а, - ответила Лиза, икая от слёз, - граф ел спаржу. <...> А когда он писал "Войну и мир", он ел мясо! Ел, ел, ел! И когда "Анну Каренину" писал - лопал, лопал, лопал!

- Да замолчи!

- Лопал! Лопал! Лопал! <...>

- Что ты, наконец, прицепилась ко мне со своим Толстым?

- Я к тебе прицепилась с Толстым? Я? Я к вам прицепилась с Толстым?

(«Двенадцать стульев» И. А. Ильф и Е. П. Петров)

Повторы встретились в 8 конфликтных ситуациях. К компромиссу удалось прийти в 3 беспредметных конфликтах. Было замечено, что

участники разговора прибегают к повторам, если 1) не могут выразить своё эмоциональное состояние (удивление, страх и т.п.) другими способами из-за эмоциональной нестабильности; 2) не понимают собеседника и переспрашивают одно и то же; 3) их просьба остается невыполненной; 4) повторяют одно и то же ради того, чтобы не передать инициативу говорить другому; 5) используют повтор в качестве перебива.

Процесс коммуникации может стать неуспешным при **наличии перебивов** в речи коммуникантов. В нашем материале оказалось 27 конфликтов с перебивами. Было выявлено, что коммуниканты прибегают к перебивам, если 1) испытывают возмущение, удивлены; 2) не согласны с тем, что озвучил другой коммуникант; 3) не хотят вступать в разговор; 4) хотят прекратить конфликт (фразы типа «не будем говорить», «ну ладно, ладно»); 5) хотят передразнить собеседника. Наиболее ярко данное средство представлено в романе «Анна Каренина» Л. Н. Толстого, где происходит конфликт между Карениной и Вронским. Она ревнует любимого к его давней знакомой.

— *Нынче утром Лиза заезжала ко мне <...> и рассказывала про ваш афинский вечер. Какая гадость!*

— *Я только хотел сказать, что...*

Она перебила его:

— *Эта Thérèse была, которую ты знал прежде?*

— *Я хотел сказать...*

— *Как вы гадки, мужчины! <...> Да, да, — сказала она, видимо стараясь отогнать ревнивые мысли. — Но если бы ты знал, как мне тяжело! Я верю, верю тебе... Так что ты говорил?*

Но он не мог сразу вспомнить того, что он хотел сказать.

Анна перебивает Вронского, вторгаясь в его речь, при этом она не просит извинения. Поведение Анны нарушает ход общения. Итак, перебивы не способствуют гармоничному развитию коммуникации. Говорящий должен контролировать свою речь, не давать ей превратиться в монолог, а для этого

следует задавать наводящие вопросы слушающему, чтобы убедиться, что ему всё понятно. Если слушающему необходимо перебить говорящего, то он должен заранее извиниться. Коммуниканты должны помнить, что использование перебивов должно быть редким явлением в общении.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. К конфликтам можно относиться по-разному, с одной стороны, они препятствуют гармоничному общению, настраивают коммуникантов против друг друга; с другой стороны, конфликт имеет позитивный характер, и при правильном выходе из конфликтной ситуации может даже улучшить отношения.

Конфликты – это естественные, контролируемые явления, и исследуемый нами материал показал, что переломить конфликт возможно. С вероятностью в 65% конфликтную ситуацию можно вернуть к успешной коммуникации. Самыми эффективными приёмами урегулирования конфликта оказались: извинения, признание своей вины, взаимные попытки прийти к компромиссу, игнорирование речевой агрессии, спокойное интонирование речи, умение вовремя промолчать, вежливое обращение к собеседнику, объяснение причин своих действий, призыв оппонента успокоиться, использование тактики согласия с собеседником. Если обсудить проблему в данный момент невозможно, конфликтующие должны договориться о времени дальнейшего разговора. Если коммуниканты не могут сами разрешить конфликт, им следует попросить помощи у третьей стороны.

Анализ материала подтверждает, что во время ссоры коммуниканты пользуются определенным набором средств, чтобы воздействовать на собеседника. Среди них: речевая агрессия, инвективная лексика, директивы, перебивы, упреки и т.д.

Полученные результаты можно использовать для дальнейшего изучения конфликтных ситуаций в рамках конфликтологии, лингвистики, теории коммуникации и психологии.