

Зульфия МУСАВИ\*

## РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ РЕЧЬЮ РЕЗЮМЕ

Ненормативное коммуникативное поведение - это такой вид поведения, который нарушает принятые нормы. Изучение текстов, содержащих конфликтную речь, позволяет дополнить картину ориентаций современного общества посредством анализа языковых особенностей, связанных с реализацией функции управления вниманием, суждениями и поведением публики. Одним из проявлений возрастающей роли *компромиссной речи* является возникновение понятия «*политическая корректность*». В основе политической корректности лексики - тенденция к возвышению, нейтрализации родового признака, описательный способ обозначения, методический сдвиг.

**Ключевые слова:** *речевая коммуникация, конфликтная и компромиссная речь, прикритическая речевая коммуникация, перефразирование.*

Нормативное коммуникативное поведение - это такой вид поведения, который принят в определенной лингвокультурной общности и соблюдается в обычных коммуникативных ситуациях значительной частью языкового коллектива.

Ненормативное коммуникативное поведение - это такой вид поведения, который нарушает принятые нормы. «О нормах коммуникативного поведения можно говорить в четырех аспектах: общекультурные нормы, групповые нормы, ситуативные нормы и индивидуальные нормы» [Муханалиева: 2012, с.68].

Специфика межкультурного общения заключается в стремлении понять, о чем думает партнер, причины его поведения, его точку зрения и образ мышления. Поэтому, для понимания коммуникативного поведения представителей другой культуры в межкультурном общении, необходимо рассматривать его не в рамках собственной культуры, а в рамках другой. Специфика межкультурного общения заключается также в том, что решающим в нем становится эмпатический подход, то есть психическое, интеллектуальное и эмоциональное проникновение во внутренний мир, чувства, мысли, ожидания другого человека. «Эмпатия (сочувствие) основано на предположении, что все люди испытывают одни и те же чувства и ощущения в одних и тех же обстоятельствах, что позволяет им понимать другие точки зрения, идеи и различные культурные явления. На этой основе возникает способность человека

---

\*доктор философии по филологическим наукам, старший научный сотрудник отдела социолингвистики и языковой политики Института языкознания Национальной Академии Наук Азербайджана. Email:[zulya\\_student@mail.ru](mailto:zulya_student@mail.ru)

представить себя на месте другого человека, принять его мировоззрение, понять его чувства, стремления, поступки. Здесь все основано на опыте другого человека, а не на нашем собственном опыте» [Пеллегрини, Р., Политис М.: 2003].

Отличие коммуникативного поведения от речевого этикета в том, что речевой этикет связан, в основном, со стандартными речевыми формулами в стандартных коммуникативных ситуациях, отражающими категорию вежливости, а коммуникативное поведение описывает тематику общения, восприятие тех или иных коммуникативных действий носителями языка, особенно сти общения в больших коммуникативных сферах, типа: семья, коллектив, иностранцы, знакомые, незнакомые и т.д. Коммуникативное поведение описывает не только вежливое, эталонное общение, но и реальную коммуникативную практику.

Изучение текстов, содержащих конфликтную речь, позволяет дополнить картину ориентаций современного общества посредством анализа результатов языковых особенностей, связанных с реализацией функции управления вниманием, суждениями и поведением публики.

Обращение к проблемам функционирования языка, обусловленным общественно-политическими процессами, требует теоретического и прикладного осмысления специфики реализации коммуникации.

### **Конфликтная или деструктивная коммуникация**

Проблема языка и конфликта является одной из актуальных проблем социальной лингвистики, лингвистической прагматики, теории коммуникации и деловой коммуникации [Шкатова: 2004].

Предметом лингвистического анализа все больше становится «язык вражды», «язык ненависти», проявления словесной агрессии и языкового насилия. В лингвистике *конфликт* рассматривается как совокупность высказываний, составляющих описание ситуации. *Конфликтная коммуникация* содержит причины конфликта (*конфликтогены*) - слова, оценки, суждения одной или взаимодействующих сторон, способных привести к конфликту.

*Деструктивное общение* занимает лидирующие позиции, главный постулат которого гласит: «Я хозяин ситуации, а мой собеседник - жертва, и причинять ей боль любыми способами - это доблесть». Несмотря на цинизм такого заявления, именно этот способ общения используется СМИ и современным искусством, в экономике и политике, поощряется новыми социальными нормами в межличностной коммуникации: широкому распространению деструктивного общения способствуют социальные, политические, культурные и демографические факторы (социальные проблемы, высокая плотность населения в мегаполисах, влияние СМИ, насилие на экране, низкий уровень образования и воспитания и др.). Достаточно включить телевизор или задержаться в транспортной пробке, и у вас будут все основания полагать, что *деструктивные коммуникации* - это не что иное, как способ общения. Комму-

никация отвоевывает все более значительное коммуникационное пространство во всех без исключения областях человеческого общения. Например, говоря о межличностном общении, гораздо проще объяснить деструктивное коммуникативное поведение естественным темпераментом, филогенетически присущим агрессивным инстинктом, чем неспособностью контролировать свои эмоции и/или нежеланием руководствоваться принципом эмпатии в общении.

Основываясь на этой концепции деструктивности, Я. А. Волкова относит коммуникацию к деструктивному типу, если присутствуют следующие четыре составляющих признака [Волкова: 2012, с.38-39]:

«1) деструктивное намерение: в основе деструктивной коммуникации всегда лежит намерение каким-либо образом причинить физический или моральный вред объекту. Деструктивные намерения не всегда открыто выражены - не каждый человек способен даже признаться себе в том, что он сознательно и намеренно обижает, унижает или оскорбляет собеседника.

2) эмоциональный стимул: деструктивная коммуникация стимулируется эмоциями «враждебной триады» (гнев, отвращение и презрение) и их производными (раздражение, злоба, ярость, ненависть, зависть, ревность).

3) реализация: деструктивность осуществляется в трех основных коммуникативных ситуациях – в состоянии открытого, скрытого и в состоянии пассивной деструктивной коммуникации (классификация Волковой).

4) после завершения деструктивного события субъект испытывает чувство удовлетворения/ превосходства, положительно оценивая себя и свои вербальные/ невербальные действия».

Языковой особенностью конфликтной речи является также насыщенность словами-аффективами (междометия, бранные и ласкательные слова, эмоционально-экспрессивные прилагательные и наречия), словами и оборотами с оценочным значением (особенно в пределах цитат – «завиральные идеи», «заигрывания с державниками», «стали уходить в «несознанку»).

По мнению некоторых ученых, в человеке все мотивировано эмоциями, «думать о человеческой природе без учета силы эмоций - значит проявлять прискорбную близорукость» [Гоулман: 2008, с. 18]. Роль эмоционального стимула в деструктивном общении весьма существенна - эмоции определяют степень деструктивности в коммуникации и координируют процесс деструктивного общения. Эмоции проявляются через язык тела или косвенно – через словесный язык. «Оба эти способа определяют не только непосредственное эмоциональное состояние говорящего, но и его эмоциональный ментальный стиль и эмоциональный дейксис» [Шаховский: 2002].

Результатом использования перечисленных языковых приемов является реализация агональной функции (функции борьбы) конфликтной речи, связанная со стратегией агрессии, создания конфликта:

- ассоциация определенных отрицательных («неперспективных») качеств с конкретным человеком и его окружением;
- обезличивающее обобщение, умаление значимости человека, пейоративное отчуждение.

Изучение текстов, содержащих конфликтную речь, позволяет дополнить картину ориентаций современного общества посредством анализа результатов языковых особенностей, связанных с реализацией функции управления вниманием, суждениями и поведением публики. «Конфликт можно решить на лингвистическом уровне в процессе анализа различных текстов, используя психолингвистическую, прагмалингвистическую и лингвокультурологическую методики, а также моделирование речевого поведения в конфликтных ситуациях» [Шкатова: 2004, с. 556].

### **Компромиссная речь: эвфемизация, перефразирование и другие способности**

Одним из проявлений возрастающей роли *компромиссной речи* является возникновение понятия «*политическая корректность*». К примеру, дискурс «феминизм» был особенно активен в последние несколько десятилетий, вследствие чего в английском языке произошла реформа лексики, отражающей дискриминацию по половому признаку. Так, например, *stewardess* было заменено на *flight-attendant*, на смену *house-wife* пришло *homemaker*, *fisherman* сменилось на *fisher*, а *fireman* - на *fire-fighter*. В соответствии с возрастным параметром вместо *old person* стали употребляться *golden-ager* и *senior citizen*; на смену *elderly person* пришло *silver-ager*. По профессиональному параметру *hairdresser* вышло из употребления, а на его место пришло *hairologist*, *garbage collectors* стали называться *sanitation engineers* или *sanitation personnel*, теперь вместо *prison* мы имеем *correctional facility*, а *prison guard* стал соответственно *correctional officer*. Примеры политически корректных лексических единиц по параметру этнической принадлежности хорошо известны: *Afro-American*, *Afro-Caribbean*, *non-white*, *coloured* [Заботкина: 1999, с. 9].

Термин «политическая корректность» обладает расплывчатостью, так как включает в себя целый ряд тематических полей, как например, расовые признаки, социальные различия, классовая принадлежность, сексуальная ориентация; сюда можно отнести переименование некоторых профессий, язык политики и правительства и др. С.И. Болдырева и М.В. Болдырева считают правильным рассматривать эту лексику «с позиций эвфемизации, обусловленной социальным заказом» [Болдырева: 1999, с. 40]. Появление эвфемизмов, как правило, отражает стремление к нейтрализации неприятных явлений через смену формы высказывания. Существует множество определений эвфемизма: от эвфемизм - язык обмана и двуличия, до эвфемизм - язык дипломатии (от греческого - хорошая, приятная речь). Само это явление афористично суммировано в каноническом эссе Дж. Орвелла по вербальной гигиене «Политика и

английский язык» [Orwell G.: 1946], где автор выступил в защиту языка, который называет вещи своими именами, ясно, просто, лаконично, без завуалирования, жаргона и клише или эмоциональных и оценочных слов.

Необходимо отметить, что главным является нацеленность не на говорящем, а на объекте / субъекте, к которому обращено высказывание. Очевидно и то, что политическая корректность лексики - суть тактики избегания, нанесения ущерба «лицу», с помощью которой реализуется функция снятия социального напряжения.

Наибольшее количество политически корректной лексики связано с «зонами социальной напряженности», а именно: с расовыми, этническими проблемами (неравенство), классовыми, культурными, социальными, статусными различиями (переименование традиционно малопрестижных профессий и должностей), трудовыми ресурсами и занятостью, а также с «неполитическими» сферами: семья / брак, равенство полов, возраст, внешний вид, здоровье / отклонения. При этом, наблюдения за политически корректной лексикой показывают, что некоторые тематические группы оказываются более многочисленными, с более развитой синонимией внутри группы. К ним, например, можно отнести политически корректную лексику, связанную с безработицей и находящимися за чертой бедности: *self-employed, in a consultancy, developing a new project, free-lance, between jobs, resting; exceeded displaced, seasonal adjustment, outpaced, made redundant* (because of restructuring or internal reorganization, RIF -(US) acronym reduction in force); *claimants, unwaged, less fortunate, on public assistance, under low income, negatively privileged, economically disadvantaged, under-utilized, needy* и др. Характерными признаками этой группы политически корректной лексики является стилистическая и эмоциональная нейтральность; исключения составляют слова «бюрократического аппарата» типа *on public assistance, underutilized* и некоторые другие, которые можно отнести к официальной лексике, но их широкое использование в бытовых контекстах, средствах массовой информации нейтрализует оттенок официальности. Слова употребляются в прямом значении, отсутствует признак родовой принадлежности, стратегия непрямого обозначения реализуется с помощью аффиксации (*dis, under*), сравнительной степени (*less*), а возможность сохранения лица обеспечивается отсутствием упоминания о факте безработицы (*unemployment*), создается впечатление временности отсутствия работы (*between jobs, developing a new project*). Необходимо также отметить, что в русскоязычной культуре для описания этого факта мы находим только: *безработный, уволенный, сокращенный в связи с...* - и еще меньше лексических средств в тематической группе: *социально не обеспеченные слои общества*.

Наметившаяся тенденция к переименованию ряда профессий, не являющихся достаточно престижными, также по сути обеспечивает «потребности лица», а именно: повышает социальную значимость человека: *sanitation*

*engineer, waste, reduction manager, footwear maintenance engineer, dye artist (colorist), hair stylist, hairologist, nail stylist, stylist (plastic surgeon) environmental cleaners, beautician fitness coordinators instilute, college* - как учебные заведения для подготовки парикмахеров, автотехников и др. Ведущей тенденцией в этой группе является возвышение с помощью как достижения большей степени абстракции (*sanitation, waste reduction*) и использования названий профессий (должностей) с закрепленными за ними положительными статусными значениями (*engineer, manager, artist*).

Политическая корректность лексики в целом свидетельствует об изменениях общества в сторону демократизации, большем уважении к личности, смягчении социальных различий. В основе политической корректности лексики - тенденция к возвышению, нейтрализация родового признака, описательный способ обозначения, метонимический сдвиг.

Большое влияние на разрешение правовых споров и конфликтов оказывает использование определенных тактических приемов речевого общения. К ним, например, относится *перефразирование* медиатором (посредником) утверждений, выдвинутых сторонами [Усманова: 2020].

*Перефразирование* является одним из самых сложных коммуникативных навыков. Техника перефразирования обычно формируется речевыми оборотами: «*другими словами*», «*Я тебя правильно понимаю*», «*ты думаешь...*» и так далее. Собеседник «возвращает» реплику оппонента без конкретного объяснения сказанного, обращая внимание на факты. Выделение объективной информации - реальности происходящего - характеризуется нейтральностью посредника. Посредник своим перефразированием отделяет факты от эмоций и субъективной интерпретации сторон. Для выявления и обработки эмоций собеседник использует фразы: «*Я вижу, что ты злишься*», «*я вижу, что вы тронули его*», «*я слышал, что тебе больно...*», чтобы прояснить, что собеседник это услышал.

Посредник не имеет права выражать свои чувства, например: «*я вас понимаю...*», «*ваши переживания мне знакомы*» и т.д. Подобные выражения создают впечатление, что он поддерживает одну из сторон конфликта, что приводит к потере нейтральности посредника и, следовательно, неприемлемо. Он использует нейтральные вводные конструкции, чтобы показать интерпретацию сторон и отделить их от фактов: «*другими словами*», «*проще говоря*» и т.д. Беспристрастное представление информации осуществляется в обобщающей технике, когда посредник повторяет утверждения в усеченной, обобщенной форме и кратко излагает наиболее важные из них («*ваши основные идеи...*», «*так...*») и в технике развития мышления, когда вы делаете логические выводы из высказываний оппонента («*исходя из сказанных вами слов...*»). В этом случае отсутствие эмоций и собственной точки зрения характеризует модератора как нейтральную сторону.

Посредник должен переформулировать проблему таким образом, чтобы вместе с конфликтующими сторонами прийти к ее разрешению. Прежде всего, вначале происходит прямое принятие проблемы, затем его тщательный анализ и только потом акцентируется внимание на отдельных вариантах его регулирования в процессе обсуждения. С первых минут общения никогда нельзя прибегать к возражениям, бороться с аргументами и вступать в спор на более высоких тонах. Более эффективным является принятие мнения оппонента, а затем намеренное обоснованное возражение. Посредник должен убедить стороны воздержаться от каких-либо обвинений. Подводя итоги переговоров, посредник должен изложить позиции и точки соприкосновения сторон, с которыми они могут прийти к соглашению.

В некоторых случаях посредник действует как «переводчик» и переводит лексику из одного речевого регистра в другой, чтобы стороны понимали друг друга. Нейтральность в использовании лексики также способствует выбору однозначных слов, которые не допускают многочисленных толкований. Наконец, профессиональный модератор (посредник) не использует непристойных слов и избегает слов, порождающих конфликт. Используя аналитическую стратегию, посредник помогает сторонам спора понять ключевые аспекты конфликтной ситуации для дальнейшего разрешения. Повтор сказанного, применяемый для реализации тактики управления субъектом, позволяет контролировать ход разговора и фокусировать внимание участников конфликта на кажущихся непонятными вещах.

Л. А. Шкатова выделяет 4 стратегии конфликтного взаимодействия [Шкатова: 2004, с.549-550]:

«1) уклонение от конфликта: *Худой мир лучше доброй ссоры; Кто спорит, ни гроша не стоит; Иное зло и терпением одолеть можно; Не ума набраться - с дураком подраться; Дракою прав не будешь; Без спора скоро да крепко; С миром везде простор, с бранью везде теснота; Без спора скоро да крепко; Лишний спор - лишняя склока; Глупца не оспаривай; Криком изба не рубится, а шумом дело не спорится; Говори, но не спорь, а хоть спорь, да не вздорь; О пустяках спорить - дело упустить; Дальше в спор - больше слов; Не ради дела, а ради спора; Дураки о добыче спорят, а умные ее делят;*

2) компромисс как способ разрешения конфликта к удовлетворению обеих сторон: *Всякая ссора красна миром; Люби ссору, люби и мир; Хорошо браниться, когда мир готов; Лучшие мириться, чем браниться; С кем мир да лад, тот и брат; Где прыжком, где бочком, где ползком, а где и на карачках; Гнев - плохой советчик; С умным браниться - ума набираться, с дураком мириться - свой растерять; Поклонившись, голова не отломится;*

3) доминирование (подавление): *Мягко стелет, да жестко спат; Всякому спускать - и на свете не жить; Еду, еду - не свищу, а кто затронет - не спущу (из сказки); Нахалу спускать - на себя пенять; Палка о двух концах: либо ты меня, либо я тебя; За правое дело стой смело; Око за око, зуб за зуб;*

*Кому время спорить, тот ни о чем не грустит; Лучшие первый спор, чем последний; Нашла коса на камень; Наскочил топор на сучок; Наскочила кость на кость; Наскочил обух на обух; Сойтись, как клин с обухом; Нашла на перец горчица; Наскочила подкова на булыжник; Налетел*

*острый топор да на крепкий сук; Была бы спина, найдется и вина; Терпя и камень треснет;*

4) толерантность, или интегративная стратегия разрешения конфликта, которая предполагает пересмотр или корректировку целей и притязаний конфликтующих: *Всякое зло терпением одолеть можно; Терпение дает умение; Лучше терпеть самому, нежели беду сделать кому; Терпение и труд все перетрут; На всякое хотение имей терпение; Не везде сила: где умение, а где и терпение; Терпеть не беда, было бы чего ждать; При горе терпение - невольное спасение; Лихо терпеть, а стерпится - слюбится; Будь прям, да не будь упрям; Быть сильным хорошо, быть умным - вдвое лучше.*

Коммуникативное поведение описывает не только вежливое, эталонное общение, но и реальную коммуникативную практику.

Деструктивное общение обычно представляет собой агрессию в общении; тип коммуникации, сознательно направленный на умышленное причинение морального и физического вреда собеседнику и характеризующийся чувством удовлетворения от страданий жертвы и сознанием собственной оправданности. Важнейшим условием отнесения коммуникации к деструктивному типу является наличие эмоционального стимула: деструктивное общение всегда проистекает из эмоциональной составляющей, поскольку эмоциональное сознание - это способ действия индивида. Какими бы ни были деструктивные коммуникативные намерения, их движущими причинами, несомненно, являются эмоции.

Разрешение конфликта в качестве альтернативы подразумевает наличие у посредника развитых речевых коммуникативных умений и навыков, среди которых особо выделяются: способность легко установить общение; умение не только слушать стороны конфликта, но и слышать их; грамотное владение эмоциями; способность привести стороны к единому мнению, акцентировав при этом внимание на общем вопросе, использование правильных психологических приемов и построений речевых выражений. Представленные аспекты показывают роль и важность эффективной речевой коммуникации в разных сферах человеческой деятельности (например, в медиации, политике и т.д.) и являются определяющим фактором успешности их проведения.

Наибольшее количество политически корректной лексики связано с «зонами социальной напряженности», а именно: с расовыми, этническими проблемами (неравенство), классовыми, культурными, социальными, статусными различиями (переименование ряда профессий и должностей, традиционно не являющихся достаточно престижными), трудовыми ресурсами и занятостью, а также с «неполитическими» сферами: семья / брак, равенство полов,

возраст, внешний вид, здоровье / отклонения. При этом, наблюдения за политически корректной лексикой выявили, что некоторые тематические группы оказываются более многочисленными, с более развитой синонимией внутри группы.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Болдырева С.И., Болдырева М.В. Политически корректный язык. С. 35-40/ С.И. Болдырева, М.В. Болдырева //Когнитивно-прагматические аспекты лингвистических исследований: Сб. науч. тр. – Калининград: Калинингр. ун-т. - 1999. - 95 с.
2. Волкова Я. А. Эмоции как мотивационная основа деструктивной коммуникации/ Я. А. Волкова //Lingua mobilis № 4 (37), - 2012. - С.36-43.
3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. / Д.Гоулман - Москва: АСТ, - 2008. 478 с.
4. Заботкина В.И. Когнитивно-прагматический подход к неологии. С.3-9/ В.И. Заботкина //Когнитивно-прагматические аспекты лингвистических исследований: Сб. науч. тр. - Калининград: Калинингр. ун-т. - 1999. - 95 с.
5. Муханалиева А. А. Нормативное коммуникативное поведение/ А. А. Муханалиева //Lingua mobilis № 4 (37), - 2012. -С. 68-72.
6. Пеллегрини, Р., Политис М. Как повысить свой интеллект. / Р. Пеллегрини, М. Политис – Москва: АСТ; Астрель, 2003. – 237 с.
7. Усманова Е. Ф. Технология примирительной речевой коммуникации в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов / Е. Ф. Усманова // Гуманитарные и политико-правовые исследования. - 2020. №4 (11). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologiya-primiritelnoy-rechevoy-kommunikatsii-v-alternativnom-razreshenii-pravovyh-sporov-i-konfliktov> (дата обращения: 08.09.2023).
8. Шаховский В. И., Жура В.В. Дейксис в сфере эмоциональной речевой деятельности/ Шаховский В. И., Жура В.В. // Вопросы языкознания. № 5. 2002. С. 38–56.
9. Orwell G. Politics & the English Language, b.y. 1946/ G. Orwell // <https://www.orwellfoundation.com/the-orwell-foundation/orwell/essays-and-other-works/politics-and-the-english-language/>
10. Шкатова Л. А. Технологии управления конфликтной коммуникацией: лингвистические основания. С.548-556 / Л. А. Шкатова // Культурные практики толерантности в речевой коммуникации: Коллективная монография. Отв. ред. Н. А. Купина и О. А. Михайлова. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2004. - 595 с.

## MÜNAQİŞƏLƏRİN NİTQLƏ HƏLLİ

## XÜLASƏ

Normadan kənar kommunikativ davranış qəbul edilmiş normaları pozan davranış növüdür. Münaqişə nitqini ehtiva edən mətlərin öyrənilməsi, ictimaiyyətin diqqətini, mühakimələrini və davranışlarını idarə etmək funksiyasının həyata keçirilməsi ilə əlaqəli dil xüsusiyyətlərinin təhlili yolu ilə müasir cəmiyyətin inkişaf istiqamətlərinin mənzərəsini tamamlamağa imkan verir. Kompromis nitqin artan rolunun təzahürlərindən biri də "siyasi düzgünlük" anlayışının ortaya çıxmasıdır. Leksikanın siyasi düzgünlüyü yüksəlməyə meyl, cins xüsusiyyətinin neytrallaşdırılması, ifadənin təsviri metodu, metonimik dəyişikliyə əsaslanır.

**Açar sözlər:** *nitq ünsiyyəti, münaqişə və kompromis nitq, barışıq nitq ünsiyyəti, parafraz.*

## CONFLICT RESOLUTION BY SPEECH

## SUMMARY

Nonnormative communicative behavior is a type of behavior that violates accepted norms. The study of texts containing conflicting speech makes it possible to supplement the picture of the orientations of modern society by analyzing the linguistic features associated with the implementation of the function of managing the attention, judgments and behavior of the public. One of the manifestations of the increasing role of compromise speech is the emergence of the concept of «political correctness». The political correctness of the vocabulary is based on the tendency to rise, neutralization of the generic attribute, descriptive way of designation, metonymic shift.

**Keywords:** *politically correct vocabulary, speech communication, conflict and compromise speech, conciliatory speech communication, politically correct vocabulary, paraphrasing.*