

DOI: 10.33184/dokbsu-2021.3.11

Коммуникативные конфликты и способы их решения (психолингвистический аспект проблемы)

Н. П. Пешкова*, Д. Р. Гилязова

Башкирский государственный университет

Россия, Республика Башкортостан, 450076 г. Уфа, улица Заки Валиди, 32.

**Email: peshkovanp@rambler.ru*

В статье рассматриваются проблемы коммуникативного конфликта, имеющего тенденцию перехода в конфликты социального, религиозного и др. характера. Затрагивается проблема ответственности современных СМИ, генерирующих коммуникативные конфликты с их последующей эскалацией, приводящей к событиям, драматичным для социума в целом (на примере французского издания «Charlie Hebdo»). Обсуждаются преимущества используемого в психолингвистике междисциплинарного метода «встречного текста», позволяющего выявить у адресатов наличие внутреннего негативного эмоционального фона и склонность к конфликтогенности.

Ключевые слова: конфликтогенность, продуцирование конфликта, автор, адресат, метод «встречного текста».

Человеческое общество 21 века проходит сложный путь адаптации к жизни в условиях новых ультрамодных технологических новинок, которые изменяют нашу реальность, привнося в нее новые тенденции и вызовы. Перед нами стоит весьма сложная задача – адаптировать нашу психику и мышление к новым реалиям, как в информационном пространстве, так и в каждодневной жизни. В условиях перенаселения, нарастающей нехватки ресурсов и усиливающихся противоречий разного рода – гендерных, межэтнических, межнациональных, территориальных, экологических, межрелигиозных и др. – оставаться здоровым и хладнокровным становится все сложнее. Тем большая ответственность лежит на людях, чья миссия состоит в том, чтобы достоверно доносить до общества новости, сообщения о происшествиях и конфликтах, новые идеи, политические решения. Для возникновения языкового конфликта сегодня достаточно мимоходом брошенного взгляда или слова, проявления недоверия, недопонимания, карикатуры на титульной странице эпатажного издания.

В связи с последним невозможно не вспомнить массовые убийства на улицах Парижа и Вены, спровоцированные нонконформистскими карикатурами издания «Charlie Hebdo», беспощадного ко всем, включая верующих христиан, католиков, мусульман,

инвалидов и детей, при этом, возведенного западными СМИ в ранг символа свободы слова и самовыражения.

В разное время под «внимание» данного издания попадали и американский кумир Майкл Джексон, уже после смерти в 2009г., и Папа Бенедикт XVI, что касается Корана и пророка Мухаммеда, они являются постоянными объектами разного рода карикатур «Charlie Hebdo».

Теракт в январе 2015 года, унесший жизни 12 работников издания, сделал газету манифестом, пропагандирующим полную свободу от каких-либо условностей, символом активного противодействия исламскому экстремизму. Французы и лидеры стран европейского союза провели серию массовых выступлений в защиту этого издания, как символа европейских ценностей – свободы слова и свободы самовыражения.

Так ли необходимо утверждение тех или иных ценностей социума подобным путем в современном мире, балансирующем на грани конфликта? И есть ли способы избежать ситуации, когда коммуникативный конфликт превращается в кровавую бойню?

Участникам общения необходимо помнить, что успешная коммуникация предполагает коммуникацию на основе взаимопонимания. Взаимопонимание или общее понимание является, не только значимым фактором вербального общения, но и его краеугольным фактором. Именно отсутствие понимания, недопонимание, демонстративное нежелание понимать друг друга несет в себе потенциальный конфликт, как межличностный, так и межэтнический, межнациональный.

Ситуация, в которой каждая из сторон занимает положение, несовместимое или противоположное убеждениям другой стороны, называется конфликтом. При этом возникающее в дальнейшем особое взаимодействие отдельных индивидов и групп социума, чьи интересы или мнения находятся в оппозиции, происходит со знаком минус для всех сторон, участвующих в процессе общения.

Некоторые лингвисты, занимающиеся изучением вопросов риторики, как, например, Ю. В. Рождественский, усматривают в «конflikте» связь с противоречием, как особым речевым действием. Такого рода противоречие имеет, по его мнению, три стадии развертывания: различие во мнениях, расхождения в дискуссиях и прямая борьба, выраженная конфликтами в действиях [1].

Изучив множество определений конфликта, мы приходим к выводу, что конфликт возникает на базе коммуникативного акта, т.к. противоположные мнения или мыслительные акты, не выраженные вербально, не могут стать элементом зарождающегося внешнего конфликта, равно, как не может возникнуть конфликта в отсутствии партнера по общению [2].

Рассмотрим, что на сегодняшний день может служить потенциальными факторами конфликта. Это могут быть диаметрально противоположные нормы, религиозные и культурные традиции, характерные для разных этнокультурных общностей и профессиональных групп; схемы речевого поведения, прививаемые в той или иной языковой и речевой культуре; социально значимые условности и стереотипы, социальные роли, статус, профессия, образование, особенности воспитания, возрастная категория, а также моральные и ценностные установки. Ключевую роль здесь играет формирование сознания индивидуума.

Н. В. Уфимцева подчеркивает, что в основе формирования сознания участников коммуникации «лежат как врожденные, так и приобретаемые в процессе социализации факторы» [3]. Исследователи коммуникативного конфликта сходятся во мнении, что перечисленные факторы являются внутренними конструктами конфликта.

Одним из инструментов современной психолингвистики, дающий возможность проникнуть в скрытые глубинные процессы сознания, связанный с исследованием вербального сознания адресата, сегодня, по праву, считается метод экспликации «встречного текста» реципиента [4]. Данный метод позволяет также выявить «контр текст» адресата, рассматриваемый нами как маркер конфликтогенности коммуникантов, или их предрасположенности, склонности к генерированию конфликтов.

Как известно, одной из важнейших форм коммуникации является текст. По мнению В. Ф. Петренко, текст «может воздействовать на разные уровни человеческого сознания, осуществляя различные формы изменения образа мира человека» [5].

Таким образом, текст, сам по себе, может нести в себе потенциал конфликта и выступать стимулом для его возникновения, при этом и каждый адресат проявляет разную степень готовности к «сотрудничеству», кооперации, что можно наблюдать на нашем экспериментальном материале в виде контр реакций негативной направленности самых разных форм. Мы полагаем, что в процессе восприятия текста возникает своего рода внутренний диалог адресата и автора, в ходе которого автор либо целенаправленно, либо непреднамеренно способствует порождению негативных, агрессивных вербальных реакций у адресата. Иными словами, порой автору не нужно ничего предпринимать для провоцирования конфликта, поскольку адресат внутренне готов к нему в силу своей предрасположенности к негативному восприятию информации.

Однако, в процессе анализа материалов наших экспериментов можно наблюдать такую ситуацию, когда автор провоцирует конфликтную реакцию адресата намеренно, разными путями и на разных уровнях восприятия. Смысл и содержание информации, изложенной в тексте, может оказывать воздействие как раздражитель. Кроме того, внешняя форма сообщения, выбранные автором языковые средства могут также выступать детонатором конфликта.[6] Именно такая ситуация имеет место с изданиями, подоб-

ными «Charlie Hebdo», эту тактику диалога с адресатом они выбирают осознанно и намеренно.

В. З. Демьянков считает, что коммуникативная ситуация имеет три варианта исхода в зависимости от типа адресата, демонстрирующего различное отношение к содержанию текста: пассивное восприятие, активное участие, либо сопротивление воздействию автора сообщения. Первый обладает проявляющимися в процессе речевого воздействия «нормативными ожиданиями уровня опасений, глубины затрагиваемых мнений и интенсивности употребления языка». Адресат с активным восприятием внушения помогает убедить себя сам. В третьем случае, речевое воздействие со стороны автора может приводить «к изменениям установки, количественно обратно пропорциональным интенсивности воздействия» [7].

В третьем случае у реципиента возникает внутренний конфликт, который может перерасти во внешний. Здесь необходимо отметить, что в отечественной науке А. Р. Лурия был одним из первых исследователей внутреннего конфликта личности, интерпретируя его как ситуацию, при которой в поведении индивида сталкиваются «две сильные, но противоположно направленные тенденции» [8].

Внутриличностный конфликт, как известно, проявляется в трех сферах: в когнитивной, эмоциональной и поведенческой. Вызванный противоречиями «внутреннего Я», противоречиями различных мотивов личности и снижением самооценки в когнитивной сфере, внутренний конфликт личности часто сопровождается негативными эмоциями и эмоциональным напряжением, что ведет к созданию общего негативного эмоционального фона общения в поведенческой сфере.

Безусловно, одна из задач современных СМИ, работающих в условиях острой конкуренции, заключается в привлечении внимания участников коммуникации, и осуществляют эту задачу самыми разными способами. Как, при этом, автору, желающему привлечь к себе внимание большого круга читателей, не скатиться к примитивному продуцированию коммуникативного конфликта, имеющего перспективу перехода в осязаемый религиозный, социальный и т.п. конфликт? Возможно ли выявить грань, пересекая которую, автор не просто усугубляет ситуацию социальной напряженности, но доводит ее до опасной для социума эскалации? Как представляется, продуцирование коммуникативного конфликта является сомнительным инструментом воспитания терпимости, принятия «чужой» идеологии и «других» ценностей в полиэтническом социуме.

Мы полагаем, что достижение мирного сосуществования различных лингвокультур в полиэтническом социуме требует совместных усилий представителей различных направлений гуманитарных наук, а также использования междисциплинарного подхо-

да в решении задачи предупреждения коммуникативных конфликтов, переходящих в конфликты социальные.

В частности, использование метода «встречного текста» способствует выявлению в аудитории испытуемых негативного эмоционального фона, свидетельствующего об их конфликтогенности, состоянии внутриличностного конфликта и склонности к внешнему проявлению конфликта.

И поскольку задача любого здравомыслящего социума заключается в том, чтобы не развивать, но, напротив, погашать потенциальный коммуникативный конфликт, современные СМИ не могут быть не затронуты общей тенденцией реализации главных принципов экологии коммуникации.

В связи с вышеизложенным, материалы нашей экспериментальной базы могут быть полезны:

- для построения модели вербальной агрессии с учетом источника воспринимаемой информации, который несет в себе провоцирующий проявление индивидуальной и групповой агрессии потенциал, приводящий к возникновению конфликта;
- для выработки норм и правил общения в сетевых изданиях Интернета, с целью пресечения любого рода нарушений коммуникации и вспышек агрессии, предотвращения эскалации конфликта и его реализации за пределами Интернета.
- с целью разработки российского программного обеспечения (оперирующего массивом имеющихся данных), способного распознавать конфликтогенную, ненормативную и оскорбительную лексику, удаляя провокационные сообщения *in situ* автоматически, без привлечения модераторов;
- для отслеживания существующих «зон» напряжения и прогнозирования потенциальных «зон» конфликтов, присущих определенному социуму (в нашем случае молодежному студенческому), мониторинга и своевременной корректировки проводимой межнациональной политики, в условиях сосуществования и столкновения различных языков и культур полиэтнического региона, каковым является Республика Башкортостан.

Литература

1. Рождественский Ю. В. Принципы современной риторики. – М.: Флинта, Наука, 2003. – 176 с.
2. Третьякова В. С. Конфликт глазами лингвиста // Юрислингвистика-2: русский язык в его естественном и юридическом бытии. – Барнаул, 2000. – С. 127–140.
3. Уфимцева Н. В. Языковое сознание: динамика и вариативность. – М., Калуга: Институт языкознания РАН, 2011. – 252 с.

4. Новиков А. И. Текст и «контртекст»: две стороны процесса понимания // Вопросы психолингвистики. – 2003. – №1. – 2003. – С. 64–76.
5. Петренко В. Ф. Основы психосемантики. – СПб: Питер, 2005. – 480с.
6. Пешкова Н. П. Особенности восприятия информации в форме «контр текста» как отражения конфликтогенности адресата. – 2016. – №2 (28). – С. 202–214.
7. Демьянков В. З. Эффективность аргументации как речевого воздействия // Проблемы эффективности речевой коммуникации. М.: ИНИОН АН СССР, 1989. С. 13–40.
8. Лурия А. Р. Природа человеческих конфликтов. – М.: Когито-Центр, 2002. – 527 с.

Статья рекомендована к печати кафедрой иностранных языков естественных факультетов Башкирского Государственного университета (д-р. фил. наук, проф. Н. П. Пешкова)

Communicative conflicts and ways of their resolving (psycholinguistic aspect of the problem)

N. P. Peshkova*, D. R. Gilyazova

Bashkir State University

32 Zaki Validi Street, 450076 Ufa, Republic of Bashkortostan, Russia.

**Email: peshkovanp@rambler.ru*

The article considers the problems of communicative conflict, which has tendency to transition to conflicts of a social, religious and other nature. The problem of the responsibility of modern media that generate communicative conflicts with their subsequent escalation, leading to events that are dramatic for society as a whole, is touched upon (using the example of the French publication Charlie Hebdo). The advantages of the interdisciplinary method of “counter-text” used in psycholinguistics are discussed, which allows identifying the addressees with the presence of an internal negative emotional background and a tendency to conflict.

Keywords: conflictogenic, conflict production, author, addressee, counter-text method.