

DOI: <https://doi.org/10.25146/2587-7844-2021-15-3-82>

УДК-81'271.2

ТИПЫ ЛИНГВИСТИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОГЕНОВ И ИХ РОЛЬ В РЕЧЕВЫХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОНФЛИКТАХ¹

О.П. Семенец (Санкт-Петербург, Россия)

Аннотация

Постановка проблемы. Конфликты, возникающие в коммуникации, создаются системными и речевыми характеристиками использованных языковых средств. Изучение феномена лингвистического конфликтогена позволит разграничить различные типы конфликтов, а также описать виды языковых единиц и особенности их актуализации, способные спровоцировать конфликтное взаимодействие. Учет потенциально конфликтных языковых явлений даст возможность реализовывать предупредительную речевую стратегию, направленную на гармонизацию общения.

Цель – выявить и охарактеризовать типы языковых единиц, которые провоцируют конфликты в речи (конфликтогены), отграничить их от схожих, но нетождественных единиц (интенсификаторов); вскрыть механизмы конфликтного взаимодействия, возникающие при интерпретации конкретных лингвистических средств, и выявить роль вербальной составляющей в конфликтах разных типов.

Методология (материалы и методы). Материал исследования – картотека примеров конфликтного взаимодействия из художественных текстов и СМИ, анекдотов, интернет-мемов и записей разговорной речи.

Основные методы анализа: описательный метод, метод семантического анализа, метод концептуального анализа.

Результаты исследования. На проанализированных примерах показано, что лингвистическим конфликтогеном можно считать только то языковое средство, которое имеет особые системные характеристики или контекстуальное наполнение, создающие поле коммуникативной напряженности и порождающие различные виды конфликтного взаимодействия (речевой и психологический конфликты). Типология лингвистических конфликтогенов, построенная на семантических и прагматических аспектах языкового знака, включает три вида: системные, узуальные и контекстуальные конфликтогены.

Ключевые слова: конфликт, конфликтоген, коммуникативная стратегия, коммуникация, речевое поведение, коммуникативные намерения и цели.

Повышенная конфликтогенность современной коммуникации делает *проблему изучения конфликта* актуальной для многих отраслей гуманитарного знания, среди которых особое место занимает лингвоконфликтология, фокусирующая внимание на учете вербального компонента в конфликтном взаимодействии. Анализ языковых средств и особенностей их функционирования в поле конфликта позволит выявить те ресурсы, которые создают «зону риска» для коммуникантов, чреватую как речевыми, так и психологическими конфронтациями.

¹ Выступление на Сибирском историческом форуме – 2021. Секция «Языки и диалекты народов Сибири: история и современность».

Изучение лингвистических конфликтогенов, а также их роли в возникновении и развитии конфликтной коммуникации имеет не только теоретическое, но и практическое значение, ориентированное главным образом на предупреждение различных межличностных столкновений и дальнейшую разработку принципов урегулирования конфликтов, снижения уровня конфликтности современного дискурса и гармонизации общения в целом.

Методологические основы изучения конфликта как многоаспектного явления не могут быть ограничены собственно лингвистическими исследованиями. Многомерный по своему характеру, данный феномен в тех или иных аспектах оказывался в поле внимания философов, психологов, культурологов, социологов, конфликтологов и педагогов, без опоры на исследования которых невозможно всестороннее описание коммуникации в зоне конфликтности. При всей актуальности изучения речевого компонента конфликтного взаимодействия и многочисленности статей по соответствующей проблематике ощущается существенный недостаток фундаментальных исследований: немногие монографические работы, например «Аспекты речевой конфликтологии» [1996], «Речевая конфликтология» [2008], написаны относительно давно, и многие из сформулированных положений нуждаются в существенном уточнении и пересмотре. При этом следует признать, что изучение конфликтов в лингвистическом контексте активно продолжается, о чем свидетельствует ряд исследований [Муравьева, 2002; Третьякова, 2003; Иванцова, Черных, 2016; и др.].

Целью настоящей статьи является изучение языковых средств, имеющих конфликтогенную природу, и принципов их актуализации в речи. Рассмотрение особенностей протекания конфликтной ситуации, спровоцированной языковыми ресурсами, даст возможность уточнить понятие лингвистического конфликтогена, отмежевать его от схожих, но нетождественных явлений и выявить специфику конфликтного взаимодействия, порожденного лингвистическими факторами. Анализ видов лингвистических конфликтогенов и способов их функционирования в коммуникации создает базу для выделения разных типов конфликтов, особенности которых необходимо учитывать для эффективного выбора путей их урегулирования.

Материалом исследования стала картотека примеров конфликтного взаимодействия из текстов различных функциональных стилей: художественные произведения, материалы СМИ, записи разговорной речи. В качестве дополнительного источника материала использованы языковые шутки (анекдоты и интернет-мемы), поскольку в силу лаконичности жанра они представляют конфликт схематично и в то же время крайне наглядно. С помощью *основных методов анализа*: описательного и метода семантического анализа – в выделенных минимальных контекстах вскрываются лингвистические механизмы создания и развертывания конфликтного взаимодействия.

Конфликт, понимаемый как вид социального взаимодействия отдельных субъектов или определенных групп, всегда выражается через «противоборство

сторон, то есть действий, направленных друг против друга» [Козырев, 2001, с. 7] и представляет собой «предельный случай обострения противоречия» [Фило-софская энциклопедия, 1960–1970]. «Воспринимаемая несовместимость поступков, целей и идей» [Майерс, 1997, с. 629] участников конфликта обуславливает представление о том, что конфликтное взаимодействие – это «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий» [Анцупов, Шипилов, 2020, с. 296]. Существенным признаком конфликтной коммуникации, таким образом, является наличие некоторого противоречия, то есть положения, «при котором что-либо одно исключает другое, несовместимое с ним» [Большой толковый словарь русского языка, 2014]. Порождаются такие противоречия разнообразными конфликтогенами, к числу которых могут быть отнесены «любой предмет, идея, взгляд, элемент поведения, выявляющий разность оценок конфликтующих субъектов» [Анцупов, Шипилов 2020, с. 376]. Поскольку любое конфликтное взаимодействие многомерно и реализуется, прежде всего, в коммуникативном акте, то конфликтоген может проявляться на уровне различных составляющих коммуникации, среди которых выделяются субъекты (адресант, адресат), референт, контакт и код [Клюев, 2002]. Среди факторов, порождающих конфликт, можно выделить вербальные, психологические, социальные, национально-культурные и т.д. Поскольку в поле исследования лингвистической конфликтологии оказываются конфликты, связанные с вербальным компонентом, или «кодом», то лингвистический конфликтоген может быть определен как языковые средства, которые создают конфликтную ситуацию и переводят ее в стадию вербализованного противостояния.

При опоре на психологическое понимание конфликта как противостояния, связанного с острыми негативными эмоциями [Васильев, 2007, с. 14], конфликты можно разделить на лингвистические (речевые), порожденные особенностями употребления языковых единиц, и психологические, обусловленные поведенческими, ценностными и личностными факторами. Критерий наличия между партнерами по конфликту неприязни, враждебного отношения, негативного эмоционального фона позволяет разграничить психологический и речевой конфликт. Так, в повести А.С. Пушкина «Дубровский» конфликт может быть определен как психологический, поскольку конфликтоген здесь имеет нелингвистическую природу: триггером становится зависть – чувство, возникшее у старого Дубровского при виде псарни Троекурова. Созданное психологическими предпосылками поле конфликтности было усилено серией коммуникативных актов (сначала ироничной пикировкой между стариком Дубровским и псарем Троекурова, а затем письмом Дубровского, определенным самим автором как «*по нынешним понятиям об этикете... весьма неприличным*»). Однако ни сами речевые поступки героев, содержащие элементы вербальной агрессии, ни использованные ими языковые средства (ирония, инверсия, экспрессивные единицы) не могут быть признаны конфликтогенами, поскольку являются лишь экспликаторами конфликта.

Принципиально другой тип конфликта – собственно лингвистического характера – можно проиллюстрировать примером из повести Л. Лагина «Старик Хоттабыч» (подробнее см.: [Ильенко, 2008, с. 6]). Об отсутствии психологической подоплеки конфликта говорит тот факт, что его участники изначально не имели никаких личных отношений, не были знакомы и взаимодействовали лишь в рамках социальных ролей: пассажир и кондуктор. Неверно интерпретированная заглавным героем фраза кондуктора «*давайте останемся*» как приглашение к совместному действию, а не как просьба не входить в автобус, приводит сначала к эффекту обманутого ожидания, а потом и к враждебному отношению к собеседнику. Таким образом, недопонимание, обусловленное лингвистически, изначально нейтрально настроенных участников коммуникации порождает речевой конфликт, который в ходе развития трансформируется в психологический. Наличие весьма зыбкой границы между речевым и психологическим конфликтом доказывает тот факт, что первый может вскрыть второй и вывести противостояние сторон на новый уровень. Именно такая трансформация была выявлена при анализе «стилистического конфликта» Чацкого и Фамусова (и шире – фамусовского общества), который по мере своего развития становится не только психологическим, но и социальным [Семенец, 2019].

В конфликте как форме взаимодействия между субъектами особую роль играет речь: она является средой его бытования и формой выражения. В качестве примера конфликта с минимально выраженным вербальным компонентом взаимодействия сторон можно вспомнить ссору Онегина и Ленского, описанную в романе в стихах А.С. Пушкина. Между провокативной интенцией заглавного героя («*покаялся Ленского взбесить*») и переходом конфликта к силовой стадии разрешения сложившегося противоречия (дуэли) состоялась одна опосредованная речевая коммуникация: присланный через Зарецкого «*короткий вызов, иль картель*» и лаконичный ответ Онегина «*всегда готов*». Фактически участники конфликта не общаются между собой на этапе возникновения и эскалирования конфликта, конфликтоген в этом случае поведенческий, речевое взаимодействие персонажей обнаруживает уже кульминационную стадию протекания конфликта и вместе с тем выводит его на новый уровень – этап разрешения деструктивным способом. Подобные примеры встречаются гораздо реже, чем такие, в которых конфликт вербализован в серии речевых поступков коммуникантов.

Наблюдения над различными конфликтными взаимодействиями, представленными как в художественных текстах, анекдотах, так и в реальных зафиксированных диалогах (СМИ, бытовое общение), позволяют выделить два способа корреляции речевого и психологического аспектов в конфликте:

1) конфликт складывается в доречевой стадии по тем или иным причинам (вследствие столкновения интересов, противоположности интерпретаций или личной неприязни коммуникантов), речь лишь вскрывает это противоречие, делает его явным, но ни в коем случае не порождает сам конфликт, хотя, в свою очередь, может содержать лингвистические интенсификаторы – слова,

выражения, конструкции, эскалирующие конфликтное взаимодействие и способные перевести его в невербальную стадию, например, привести к силовому сценарию разрешения ситуации.

Механизм такого разворачивания конфликта ярко показан в романе И.С. Тургенева «Отцы и дети»: конфликт Базарова и Кирсанова складывается еще до первых словесных поединков. (Ср. после первой краткой встречи-знакомства Павел Петрович спрашивает брата «кто сей?» и дает уничижительную характеристику «волосатый».) Споры героев являются исключительно пространством развертывания и эскалации конфликтного противостояния, закончившегося, как и рассмотренный выше пример, деструктивной невербальной формой разрешения – дуэлью;

2) конфликт провоцируется употреблением языкового средства и имеет два варианта развития: он либо обращается в речевой инцидент, который может быть исчерпан, или переходит на личностный уровень. Именно в этом случае можно говорить о наличии лингвистического конфликтогена, который становится провокатором конфликта.

Пример изначально собственно речевого конфликта, позднее трансформировавшегося в психологический и закончившегося судебным иском о защите чести и деловой репутации одного участника диалога к другому, можно найти в спонтанном интервью, которое К. Собчак взяла у незнакомой девушки на ПЭМФ в июне 2021 года.

Собчак: Скажите, на какую панель вы пришли? Или обсуждать что? Или вы журналист?

Троицкая: Вы перешли сразу на оскорбления, я это ожидала.

Лексема «панель», употребленная интервьюером в качестве жаргонного, не зафиксированного в словарях наименования панельной дискуссии, интерпретирована оппонентом как оскорбление, поскольку, связанная с глаголом движения, образует в том числе идиому: «идти на панель» в значении «становиться протитуткой». Расценив такое словоупотребление как намек, несущий репутационные потери, юрист Троицкая перевела речевой конфликт в психологический, полем разрешения которого стали судебные разбирательства. В рассмотренном микродиалоге речевой конфликт спровоцирован лингвистическим конфликтогеном – двусмысленностью лексемы, наводимой ее синтагматическими связями, и потенциальной возможностью различных ее интерпретаций в размытом двусмысленном контексте, возможно, намеренно созданном инициатором общения.

Собственно лингвистический по своей природе конфликт может быть трансформирован в речевой инцидент, а затем быть исчерпанным при выявлении причин коммуникативного недоразумения. Так, нами был зафиксирован конфликт, спровоцированный употреблением глагола «гневатся»: курьер (адресант речи) так охарактеризовал свои эмоции в звонке генеральному директору с просьбой уточнить местоположение офиса, который не может найти, задерживая доставку документов. Выбор лексемы показался адресату крайне некорректным, поскольку

предполагается, что гнев, как довольно сильную негативную эмоцию, легитимно выражать в коммуникации к менее статусному партнеру (начальник к подчиненному, но не наоборот). Хотя ни одно словарное толкование не фиксирует этот семантический компонент значения, однако он эксплицирован в иллюстративном материале различных толковых словарей: «гнев **божий**», «Ученики боялись навлечь на себя гнев **учителя**», «**Отец** сменил гнев на милость», «Князь Курбский от **царского** гнева сбежал» и др., – что подтверждает идею о наличии доминирующего иерархического положения коммуниканта, испытывающего гнев, при этом такой человек «психологически повышает свой статус по отношению к объекту эмоции» [Крылов, 2006, с. 98]. При появлении курьера инцидент был исчерпан: руководитель увидел перед собой чернокожего иностранца, который говорил практически без акцента, но недостаточно владел лексическими нормами, обеспечивающими удачный выбор слова из синонимической парадигмы.

Аналогичный пример конфликта, связанного с неверным выбором языковой единицы, в данном случае грамматической формы глагола, обнаружен в электронном письме от студента, который хотел узнать, почему не получил еще оценку за контрольную работу: «Я не вижу своих результатов в личном кабинете. **Как это понимать?**». Употребление инфинитива в вопросе было некорректно прагматически и имело незапланированный «побочный коммуникативный эффект», выраженный в нарушении постулата вежливости и норм речевого этикета в деловой сфере, поскольку такая конструкция не желательна при обращении к собеседнику, который старше по возрасту и обладает более высоким иерархическим статусом в конкретной модели коммуникации, однако эти нюансы использования формы глагола не оказались очевидны студенту в силу недостаточно сформированной культурно-речевой компетенции.

Лингвистическими конфликтогенами могут стать только языковые средства, порождающие речевой конфликт, в отличие от интенсификаторов – единиц, маркирующих конфликт и своими коннотациями, а также наведенными семами, способствующими его переходу к стадиям эскалации или кульминации. Конфликты, сложившиеся в доречевой стадии, не содержат лингвистических конфликтогенов, в то время как изначально бесконфликтная в психологическом смысле коммуникация может трансформироваться в конфликтную именно благодаря актуализированному языковому средству-конфликтогену.

Рассматривая зону конфликтной коммуникации и задействованные в ней языковые средства, исследователи часто фокусируются на проблеме вербальной агрессии и средствах ее выражения [Щербинина, 2008]. Безусловно, экспрессивная, сниженная или бранная лексика соотносится с понятием «конфликтоген», однако по сути является интенсификатором, поскольку не порождает конфликт, а становится только маркером или лингвистическим средством эскалации конфликта. Интенсификаторы всегда возникают на стадии открытой конфронтации и характерны по большей части для конфликтов, имеющих психологическую или поведенческую природу. Так, в рассказе В.М. Шукшина «Крепкий мужик» диалог

между бригадиром Шурыгиным и продавщицей содержит лексические средства, демонстрирующие враждебное отношение женщины к герою: «*идиот*», «*по морде получишь*», «*дам вот сейчас гирькой по кумполу*». Бранная и сниженная лексика здесь служит индикатором перехода конфликта в фазу открытого противостояния. Примечательно, что вербальная агрессия героини эксплицирует конфликт, не осознаваемый до этого момента героем, о чем говорит смена его настроения, фиксируемая автором на протяжении коммуникации так: «*Шурыгин улыбался, довольный*» – «*перестал улыбаться*» – «*тоже обозлился*» – «*хотел еще как-нибудь обзвать дуру продавщицу*» – «*шел, злился*». Описанный в произведении конфликт имеет не лингвистическую, а психологическую природу, поскольку порожден не употреблением того или иного языкового средства, а поступком героя – он разрушил поселковую церковь вопреки протестам односельчан, поэтому сама коммуникация не содержит никаких лингвистических конфликтогенов.

Разграничение лингвистического конфликтогена и языкового средства-интенсификатора конфликта показывает, что речевые конфликты могут содержать оба указанных ресурса, в то время как психологические конфликты – только второй, если имеют вербальную стадию.

Типология лингвистических конфликтогенов может быть построена на антонимиях системного и контекстуального значений, а также нормативного и узуального употреблений языковых единиц, которые в целом сводятся к семиологическому конфликту, проявляющемуся в «структурном дисбалансе отношений между „виртуальной” и „актуальной” модификациями языкового знака в семиологическом акте» [Декатова, 2008, с. 86]. Все лингвистические конфликтогены, таким образом, можно разделить на три группы: **системные**, **узуальные** и **контекстуальные**. К системным относятся те, которые определяются системными характеристиками языковой единицы, узуальные конфликтогены связаны со специфической частотой употребления, контекстуальные, в свою очередь, такие, значение которых во многом обусловлено принимающим контекстом.

Наиболее ярким примером системного конфликтогена являются **полисемичные лексемы**. Обладая изначально заложенной в структуре семантической двуплановостью, полисеманты при недостаточной семантизации допускают разночтения, что делает их излюбленным средством для создания языковой игры, построенной на эффекте обманутого ожидания (ср. в анекдотах: «*Штирлиц прикусил кончик языка. Только после этого язык выложил все, что знал*»; «*За последние 25 лет во фразе: „Мальчик в клубе склеил модель” – изменилось значение всех четырех слов*» и др.), а также основанием для большого количества речевых ошибок, когда актуализируются незапланированные говорящим смыслы (например, «*Водителям надо показывать опасные места, откуда появляются дети*» – из выступления чиновника перед студентами на тему необходимости соблюдения правил дорожного движения, запись 2008 года).

Полисемия языковой единицы и, как следствие, потенциальная рассогласованность ее интерпретаций в конкретном сообщении приводит к разного

рода коммуникативным конфликтам-недоразумениям. Примером может служить коммуникативный конфликт, представленный в анекдоте о том, как курящий школьник на вопрос учителя «*Какой класс?*» отвечает «*буржуазия*». Педагог использует слово «класс» в значении «*подразделение учащихся начальной и средней школы, соответствующее году обучения*», а школьник, судя по актуализированной парадигматической связи лексемы «класс» – «*буржуазия*», интерпретирует ее как наименование социальной группы. Коммуникативный провал в данном случае обусловлен намеренным нарушением максимы релевантности со стороны ученика.

Рассогласованность языковых кодов коммуникантов можно продемонстрировать анекдотом, в котором, руководствуясь фразой Винни-пуха «*Бери пузырь, телку, гудеть будем*», Пятачок идет в гости, взяв корову, шарик и дудку. Конфликт интерпретаций возникает вокруг лексем «*телка*», «*пузырь*», «*гудеть*», которые один из коммуникантов воспринимает как элементы литературного языка, а другой – как жаргонизмы. Комический эффект порождается несовпадением закодированного и декодированного смыслов [Арнольд, 1974], обусловившим неверную поведенческую реакцию одного из участников, коммуникативными намерениями которого было выполнить в точности данную ему инструкцию.

Несмотря на то что оба рассмотренных лингвистических (интерпретационных) конфликта созданы однотипным системным конфликтогеном, они имеют разную природу: первый можно отнести к намеренным, являющимся результатом сознательного выбора говорящим провокативной стратегии, второй – к случайным, которые возникают «спонтанно, как один из возможных вариантов ответа собеседнику» [Козлов, Саженин, 2015, с. 143].

Регулярные метафорические переносы, сформировавшие дополнительное значение лексемы, также способны стать лингвистическим конфликтогеном, то есть создавать двусмысленные выражения, специально или случайно понятые собеседником иначе, чем ожидал говорящий. Примером сознательного выбора провокативной стратегии речевого поведения может считаться ответ булгаковского персонажа Кота Бегемота, парировавшего возражения вахтерши «*Достоевский умер*» фразой «*протестую... Достоевский бессмертен!*». Коммуникативным намерением Бегемота является победа в споре, поэтому он нейтрализует реплику, в которой смерть подразумевается как явление биологического характера, каламбуром, где лексема «*бессмертный*» актуализирована параллельно в двух значениях: как «*живущий вечно, не подверженный смерти, уничтожению*» и как «*сохраняющий свое влияние, незабываемый, вечный*».

Конфликт интерпретаций может возникать при восприятии сообщения, где многозначная лексема-конфликтоген использована в составе метафоры, воспринимаемой адресатом буквально. Так произошло в повести Г. Горина «*Формула любви*»: Федяшев читает тетушке стихотворение с метафорой «*река жизни*», в ответ она предлагает ему искупаться или «*половить окуньков*». Реакция героя («– *Ох, тетушка!* – вздохнул Федяшев. – *Мы с вами вроде по-русски говорим, да*

на разных языках!») демонстрирует несогласованность закодированного и декодированного смыслов сообщения, что закономерно приводит к коммуникативному провалу. Но если в данном примере конфликт остается в речевом поле и не имеет глобальных последствий, то для героя романа М.А. Булгакова «Мастер и Маргарита» Иешуа буквализация метафоры «**разрушить храм старой веры**» другими коммуникантами (ср. слова Пилата: «*Так ты собирался разрушить здание храма и призывал к этому народ?*») имела трагические последствия: речевой конфликт вскрыл ценностные, культурные и идеологические противоречия, а недопонимание в итоге привело к гибели героя.

Многозначность лексемы, реализованная в различных синтагмах, может породить омонимию свободного словосочетания и идиоматического выражения. Конфликтогеном в этом случае становится агнонимичный прецедентный феномен, воспринятый коммуникантом вне своего конвенционального значения, которое обусловлено смыслами исходного текста. Например, в диалоге во время лекции речевой конфликт спровоцировала фраза «вернемся к нашим баранам» в значении «продолжим прерванный разговор»:

Преподаватель: ...И после такого отступления, вернемся к нашим баранам...

Студент с первой парты: Вы что обзываетесь!

Преподаватель (с недоумением): Простите... (пауза) Что вы имеете в виду?

Студент: Все слышали, вы нас тут сейчас баранами назвали!

Актуализация конфликтогена связана с культурно-речевым фактором – наличием лакуны в фоновых знаниях адресата, что влечет за собой разрушение идеоматичности выражения, лексема «баран» воспринимается в разговорно-сниженном значении «о глупом человеке», а само высказывание интерпретируется как оскорбление, переводящее речевой конфликт в межличностный, или психологический.

Второй вид лингвистических конфликтогенов обусловлен «узуальными конвенциями употребления языковых средств» [Шилихина, 2013, с. 178]. В эту группу входят не закрепленные нормой единицы или особенности функционирования языковых средств, обладающие высокой воспроизводимостью в речевой практике. Часто такие конфликтогены репрезентируют специфику **социальных и территориальных диалектов**, а конфликт возникает в ситуации, когда соответствующие единицы неверно интерпретируются партнером по общению. Номинативная асимметрия на уровне кодирования проявляется в том, что один из коммуникантов по тем или иным причинам оказывается не включенным в традицию употребления языкового средства-конфликтогена, что ведет к коммуникативному провалу, как, например, в ситуации, когда говорящий, попросивший «принести стакан **кипятка**», получает стакан холодной воды. Поведенческая реакция оппонента эксплицирует конфликт интерпретаций, поскольку для выразившего просьбу лексема «кипяток» имеет значение, отраженное в толковом словаре литературного языка («кипящая или только вскипевшая вода»), а для его партнера базовым значением этой же языковой единицы является диалектное

(или узуальное) – «кипяченая вода», которое, в частности, встречается в областных выражениях «холодный кипяток», «теплый кипяток» (ряз., костромск., арх., сараевские села [Илюкина, 2016, с. 134]).

Среди примеров зафиксированы речевые инциденты при общении студентов из разных городов, когда **слова-регионализмы** типа «вехотка» (мочалка), «виктория» (клубника), «мультифора» (файлик), «калорифер» (обогреватель) [Матвеев, 2009] становятся конфликтогенами и препятствуют успешности коммуникации: адресат сообщения, для которого актуализированная лексем представляет собой явный агноним, не может декодировать смысл сообщения и выдать ожидаемую поведенческую реакцию на фразы: «*Ты не видел мою вехотку?*», «*Одолжи мультифору*», «*Выключи, пожалуйста, калорифер*» и др. Использование территориально маркированного номинанта создает коммуникативный барьер, причем такой тип конфликта можно назвать номинативным, при котором денотат известен обоим коммуникантам, в отличие от номинанта, поэтому для достижения «речевой удачи» последний должен быть заменен на общеизвестный литературный эквивалент.

Узуальное употребление языковых единиц, поддерживаемое определенной традицией, может детерминироваться **экстралингвистически**. Так, несмотря на нормативное употребление «*на Украине*», узуальное «*в Украине*» получило широкое распространение и воспринимается некоторыми пользователями языка как более политкорректное, при этом сотрудники Справочной службы русского языка сайта «Грамота.ру» в списке «горячих вопросов», комментируя требование Правительства Украины признать вариант с предлогом «*в*» нормативным, справедливо, с лингвистической точки зрения, отмечают: «литературная норма русского языка, согласно которой следует говорить и писать *на Украине*, – результат исторического развития языка на протяжении нескольких столетий. <...> Литературная норма не может измениться в одночасье из-за каких-либо политических процессов». Однако столкновение нормативного в речи одного коммуниканта и узуального в речи другого может приводить как к речевым конфликтам, так и психологической конфронтации. Такой конфликт описан в детективе П. Дельвиг «Тупиковое звено», где героиня настаивает на форме «*на Украине*», в то время как пограничник поправляет ее на «*в Украине*». Аналогичный пример – употребление слов «*Белоруссия*» и «*Беларусь*»: так, профессор А. Макаров в интервью на своем ютуб-канале («Откровенно о православии», 17.08.2018) произносит: «*Я говорю „Белоруссия“ и „Беларусь“ и никакой разницы не замечаю*», но его собеседник – священник Александр Кухта, родом из Белоруссии – настаивает на том, что корректным является только второй из указанных вариантов, и описывает собственный речевой конфликт с редактором газеты «Медуза», заменившим «*Беларусь*» на «*Белоруссию*», из-за чего интервьюируемый долго не хотел согласовывать присланные ему для проверки материалы (в окончательном варианте напечатано «*Белоруссия*» («Медуза», 27.08.2017)).

Узуальное распространение неправильных вариантов, например в области **орфоэпии**, приводит к речевым столкновениям, когда носитель узуса считает вправе поправлять или корректировать речь с нормативно употребленной языковой единицей, как в следующих микродиалогах.

(1) Секретарь: В кабинете будет замена **жалюзй**.

Директор: Не **жалюзй**, а **жáлюзи**, ты что, неграмотная что ли! (запись устной речи, 1999 год).

(2) Покупательница: Где у вас **крема**?

Продавец: Правильно, между прочим, говорить «**крема**». Вы же в культурной столице живете! (запись устной речи, 2015 год).

Оба примера, как, впрочем, и большое количество аналогичных замечаний-комментариев на различных интернет-ресурсах сторонников движения «Граммарнаци», показывают, что столкновение нормы и узуса в речи, а также реакция на коммуникативные несоответствия приводят к речевым конфликтам, возникшим на основании узуального лингвистического конфликтогена. В приведенных диалогах зона языкового противостояния чревата переходом на личность через содержащиеся упреки и эксплицитную негативную оценку уровня грамотности собеседника («ты что, неграмотная что ли!» или «вы же в культурной столице живете») и, вполне возможно, будет способствовать созданию психологического напряжения между коммуникантами.

Современная поэтесса Елизавета Редкина в своем блоге опубликовала пост: «Как я сбежала со свидания, сказав, что мне нужно в туалет, потому что правильно говорить **ПРЕДВОСХИТИТЬ**. С ударением на предпоследнем слоге, а не на последнем. И еще (на самом деле только) потому что все могу мужику простить, кроме снисходительной интонации» (@red.elisaveta, 28.07.2019): «Я была на свидании, и мы с ним болтали довольно весело, смеялись даже... И я сказала что-то там **предвосхитить**. И он меня так снисходительно поправляет: „**Предвосхитить**”. Я думаю, у меня в тот момент так плотоядно огонек в глазах загорелся. Я говорю: „Нет, извини, конечно, но правильно – **предвосхитить**, это нормативное произношение”. И он мне отвечает: „Ну, может, там у вас, в Екатеринбурге, это и правильно”». Узуальный конфликтоген, то есть ненормативный орфоэпический вариант, воспринимаемый как нормативный, а следовательно, делающий легитимным, с точки зрения его носителя, исправление собеседницы, создает речевой конфликт, который усугубляется оскорбительным, по мнению девушки, замечанием по форме («снисходительно») и по содержанию («там у вас, в Екатеринбурге»), тем самым лингвистический изначально конфликт трансформируется в психологический, где участница выбирает стратегию ухода (по матрице Томаса – Килмана) из коммуникации с последовавшим затем полным разрывом отношений.

К узуальным конфликтогенам можно также отнести **феминитивы**. Об этом пишет Ирина Фуфаева в книге «Как называются женщины. Феминитивы: история, устройство, конкуренция». Приводя большое количество высказываний

как сторонников, так и противников этих средств номинации, она отмечает: «*В итоге практически любые варианты кого-то да раздражают*». Таким образом, гендерно маркированные окказионализмы могут создавать базу для лингвистического и даже психологического конфликта, если коммуниканты имеют противоречащие идеологические, ценностные установки в целом или взаимоисключающие представления о целесообразности употребления и благозвучности феминитивов в частности.

Третья группа лингвистических конфликтогенов связана с контекстуальными модификациями языкового знака: наведением дополнительных сем, коннотаций, задействованием различных пресуппозиций. Погруженный в контекст языковой знак получает дополнительные характеристики, отличающиеся от системных и часто не фиксируемые в словарях и грамматиках. Контекстуальные конфликтогены учитывают фактор адресата и фактор ситуации, поскольку любое речевое произведение имеет конкретного отправителя и получателя, связано с определенными намерениями, целями, задачами, опирается на фоновые знания, речевую и культурную компетенции коммуникантов. Смыслы высказывания также неразрывно связаны с различными параметрами ситуации (**кто, где, когда, как и зачем** говорит), поэтому место, время, социальные роли коммуникантов и их личностные особенности, национально-культурные стереотипы и прочие параметры контекста налагают существенный отпечаток на коммуникацию. Иными словами, контекстуальный конфликтоген всегда ориентирован на прагматику речи.

Одним из самых частотных контекстуальных конфликтогенов является **косвенный речевой акт**, в котором смысл высказывания не выводится из сказанных слов, но определяется контекстом или прагматикой высказывания. Такая особенность шутливо обыгрывается в диалоге из анекдота: «*– Я правильно интерпретирую семантику вопроса, но полностью игнорирую его суть. – Вы не могли бы привести пример? – Мог бы*». Просьба, выраженная вопросом, демонстрирует рассогласование плана содержания и плана выражения, что характерно для косвенного речевого акта, хотя в приведенном примере налицо коммуникативная удача, при которой намеренный уход от ответа и реакция на просьбу как на закрытый вопрос, по сути, становится запрашиваемой иллюстрацией к заявленному первым коммуникантом положению. В другом реальном микродиалоге косвенный речевой акт создает конфликт, поскольку дает основание для коммуникативного сбоя, вызванного эффектом обманутого ожидания в ситуации, когда на вопрос учителя «*Я вам не мешаю?*» громко разговаривающий за последней партой ученик отвечает: «*Нет, продолжайте!*». Ученик намеренно игнорирует подтекст коммуникативного акта, интерпретируя его как прямой запрос о собственном комфорте, тем самым оставляет без внимания скрытую ироничную просьбу прекратить общение с соседом. Следует отметить, что косвенный речевой акт часто может восприниматься как проявление скрытой агрессии, поэтому ответ ученика может быть расценен провокативно обостряющим и речевое, и психологическое противостояние.

Говоря о косвенных речевых актах, следует иметь в виду, что они строятся на определенных коммуникативных ожиданиях говорящего, как, например, в анекдотах:

1) – *Чтобы выпросить комплимент сказала, что я страшная? – И как? – Подтвердили!*

2) *Плохая у меня репутация. Из всех, кому я написала, что сломала руку, только один поинтересовался, – правую или левую?! Остальные спросили: «Кому?»*

Понимаемый как рассогласование коммуникативных стратегий говорящего и слушающего, речевой конфликт связан с тем, что реакция партнера оказывается иной, чем та, на которую рассчитывал коммуникант, не получивший комплимента, как в первом примере, и сочувствия, как во втором. Если в первом случае конфликтоген содержится в косвенном речевом акте, цель которого – подтолкнуть адресата к опровержению заявленного тезиса, то во втором конфликтоген формируется пресуппозицией – «*плохой репутацией*», которую обнаруживает адресант, анализируя коммуникативный сбой в неожиданных для себя ответах на свой коммуникативный стимул.

Нарушения определенных коммуникативных конвенций, принятых, например, в деловом общении, также могут содержать контекстуальные конфликтогены, угрожающие успешности коммуникации. Так, в книге М. Ильяхова и Л. Сарычевой «Новые правила деловой переписки» перечисляются те элементы вербального поведения говорящего, которые могут вызвать конфликты. Примечательно в этом смысле название глав: «*Как вызвать гнев получателя с первых же строк письма*» и «*Шесть вещей, которые раздражают всех*», в которых авторы перечисляют затрудняющие восприятие небрежности оформления, вербальные маркеры, демонстрирующие неуважение к адресату, а также распространенные клишированные фразы и их конфликтогенный подтекст. М. Ильяхов и Л. Сарычева приводят типизированную переписку менеджеров Ольги и Ивана, содержащую конфликтогенные ресурсы, и пошагово комментируют все речевые ходы с точки зрения психологической подоплеку, вскрываемой при интерпретации контекста использованных выражений. Для сравнения после описанного конфликта, начавшегося в поле лингвистики и перешедшего в сферу межличностного общения, приводится альтернативный вариант построения речевых стратегий обоими коммуникантами, в результате которого коммуникация не переносится в поле повышенной конфликтности, происходит корректно и эффективно, а участники достигают не только поставленных целей, но и высокой степени удовлетворенности процессом и результатом взаимодействия.

Лакуны в фоновых знаниях коммуникантов также являются контекстуальным конфликтогеном, поскольку не связаны ни с системой языка, ни с определенными узувальными конвенциями, но целиком являются в зоне речевой ответственности говорящего и его культурно-речевой компетенции. Коммуникативные провалы как виды речевого конфликта, при котором высказывание абсолютно непонятно собеседнику, возникают тогда, когда не учтен «фактор адресата».

В качестве примера можно привести диалог из романа Д. Донцовой «Три мешка хитростей», где героиня не понимает обращенную к ней реплику с использованием прецедентных феноменов «*дары данайцев*» и «*борзые щенки*» и партнеру по общению приходится переформулировать свой вопрос без культурно значимого подтекста. Такого рода сбои не ведут к психологическим конфликтам, а остаются в поле непонимания, мотивированного лингвистическими факторами. Лакуна в фоновых знаниях приводит лишь к тому, что коммуникативные намерения говорящего не реализованы с первой попытки. В романе Т. Толстой «Кысь» изображается ситуация, когда пробел в культурной грамотности собеседника становится причиной полного коммуникативного провала: Бенедикт, пытаясь поддержать разговор с Никитой Ивановичем о классической музыке, признается, что тоже «*любит брамс*». Прецедентное имя в данном случае воспринимается как звукоподражание, а смысл фразы Бенедикта становится сигналом того, что коммуникативная цель Никиты Ивановича не достигнута и дальнейшее обсуждение заявленной темы бессмысленно.

Контекстуальный конфликт может быть обусловлен различными **социокультурными факторами**, например, конфликтогеном может выступать лексема, вербализирующая национально-культурные стереотипы говорящих и/или имеющая дополнительное значение в лексиконе конкретной языковой личности. Подобный пример потенциального языкового конфликта встречается в одной из заметок книги К. Федоровой «О том, что есть в Греции. Рецепты греческой кухни и гедонизма». Автор, девушка из России, описывает ситуацию, в которой родственник-грек пробует приготовленное ей русское блюдо и восклицает: «*А хорошее тесто делают в твоей деревне, Катерина!*» Предупреждая возможный коммуникативный конфликт, вызванный наименованием своего родного города «*деревней*», она уточняет смысл, вкладываемый в это понятие собеседником: «*Санкт-Петербургу совершенно не стоит обижаться на „деревню“*. Потому что это самый горячий дедушкин комплимент».

Отдельным разрядом контекстуальных конфликтогенов могут быть слова, использованные в качестве **обращений** к незнакомцам. Так, интерпретированное как намек на почтенный возраст обращение «*матушка*» привело к конфликту между покупательницей и продавцом [Купина, Шалина, 2008, с. 18], итогом которого стал не только коммуникативный провал, но финансовый ущерб для второго коммуниканта. Часто выбор формы обращения, направленный на сокращение дистанции и перевод деловой коммуникации в личную, воспринимается адресатом негативно, в частности как попытка нарушить его коммуникативные границы, и тем самым провоцирует того на открытую конфронтацию. Такой пример конфликтогена можно найти в романе М.А. Булгакова «Мастер и Маргарита», где обращение Коровьева «*прелесть моя*» встречается вахтершей враждебно: «*я не прелесть*». Однако если в первом примере конфликт имеет случайный характер, поскольку невозможно признать допущение о том, что коммуникативной целью продавца была ссора с клиентом, то во втором примере такое нарушение комму-

никативных границ партнера является попыткой манипулирования, что пресекается запретом на неподобающую контексту номинацию, и, как следствие, происходит отказ от игры по навязываемым правилам.

Подводя итог рассмотрению разнообразных видов и типов лингвистических конфликтогенов, охарактеризуем *результаты проведенного исследования*. На примерах речевых и психологических конфликтов, проходящих вербальную стадию своего развития, установлено, что лингвистические конфликтогены имеют разную природу, на основании чего могут быть объединены в три группы: системные, узуальные и контекстуальные. В зависимости от того, проявляет ли то или иное языковое средство свои постоянные системные характеристики или функции, обусловлено ли его функционирование узуальными конвенциями или контекстуальными модификациями, продиктованными параметрами контекста, лингвистические конфликтогены создают многообразие конфликтов, которые могут разворачиваться как только в лингвистической плоскости, так и при определенных условиях переходить в зону межличностного общения и становиться психологическими. Роль лингвистического конфликтогена велика, поскольку речь может быть не только интенсификатором конфликта, имеющего изначально неязыковые причины, но и его источником, так как в этом случае конфликтное взаимодействие порождено именно фактором языка, или кодом коммуникации. Учет конфликтогенных языковых средств в процессе общения позволит как максимально эффективно разрешать сложившиеся противоречия, так и реализовывать предупредительную речевую стратегию, направленную на минимизацию конфликтности в современном дискурсе.

Библиографический список

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. М.: Эксмо, 2020.
2. Арнольд И.В. Стилистика декодирования: курс лекций. Л.: ЛГПИ им. А.И. Герцена, 1974.
3. Аспекты речевой конфликтологии. СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 1996.
4. Большой толковый словарь русского языка / гл. ред. С.А. Кузнецов. СПб., 2014.
5. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. СПб.: Речь, 2007.
6. Декатова К.И. Типы семиологического конфликта в процессе функционирования языкового знака // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. 2008. № 2 (26). С. 86–90.
7. Иванцова Е.В., Черных З.В. Нарушения норм речевого поведения как причина конфликтов в студенческой коммуникации // Вестник Томского государственного университета. Филология. 2016. № 5 (43). С. 31–45.
8. Ильенко С.Г. Ориентиры и исходные понятия речевой конфликтологии // Речевая конфликтология / отв. ред. М.Я. Дымарский. СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2008. С. 6–16.
9. Илюкина Л.В. Ареальное наименование напитков в говорах рязанской области // Вестник Рязанского государственного университета имени С.А. Есенина. 2016. № 2 (51). С. 131–140.
10. Клюев Е.В. Речевая коммуникация. М.: Рипол классик, 2002.
11. Козлов А.Е., Саженин И.И. Провокативный дискурс как объект лингвистического анализа // Вестник Новосибирского государственного педагогического университета. 2015. № 5 (27). С. 142–155.



12. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М.: Владос, 2001.
13. Крылов Ю.В. Статус слов «гнев»/«злость» в семантическом поле эмоций // Сибирский филологический журнал. 2006. № 4. С. 96–99.
14. Купина Н.А., Шалина И.В. Собственно речевые и речеповеденческие конфликты: их источники и проблемы лингвистической диагностики // Речевая конфликтология / отв. ред. М.Я. Дымарский. СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2008. С. 17–33.
15. Матвеев А.И. Опыт комплексного описания региональной лексики (на материале регионализмов г. Новосибирска и Новосибирской области) // Слово: фольклорно-диалектологический альманах. 2009. № 7. С. 57–65.
16. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 1997.
17. Муравьева Н.В. Речевые механизмы коммуникативных конфликтов (на материале текстов массовой информации): автореф. дис. ... д-ра филол. наук. М., 2002.
18. Речевая конфликтология / отв. ред. М.Я. Дымарский. СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2008.
19. Семенец О.П. Диалогическое общение в аспекте речевой конфликтологии // Диалогическая лингвистика. Барнаул, 2019. С. 197–215.
20. Третьякова В.С. Речевая конфликтология: проблемы, задачи, перспективы // Вестник Челябинского государственного университета. 2013. № 1 (292). Филология. Искусствоведение. Вып. 73. С. 279–282.
21. Третьякова В.С. Речевой конфликт и гармонизация общения: автореф. дис. ... д-ра филол. наук. М., 2003.
22. Философская энциклопедия: в 5 т. / под ред. Ф.В. Константинова. М.: Советская энциклопедия, 1960–1970.
23. Шилихина К.М. Вербальная ирония: аномальное или нетривиальное использование языка? // Вестник Воронежского государственного университета. Сер.: Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2013. № 2. С. 178–182.
24. Щербинина Ю.В. Вербальная агрессия. М.: Изд-во ЛКИ, 2008.

Сведения об авторе

Ольга Павловна Семенец – кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка, Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (Санкт-Петербург, Россия); e-mail: opsts@ya.ru

DOI: <https://doi.org/10.25146/2587-7844-2021-15-3-82>

TYPES OF LINGUISTIC CONFLICT TRIGGERS AND THEIR ROLE IN SPEECH AND PSYCHOLOGICAL CONFLICTS

O.P. Semenets (Saint Petersburg, Russia)

Abstract

Problem statement. Conflicts that arise in communication are created by the system and speech characteristics of the language means used. The study of the phenomenon of linguistic conflict trigger will allow us to distinguish between different types of conflicts, as well as to describe the types of language units and the features of their actualization that can provoke conflict interaction. Taking into account potentially conflict-triggering language phenomena will make it possible to implement a preventive speech strategy aimed at harmonizing communication.

The purpose of this article is to identify and characterize the types of language units in speech that trigger conflicts (conflict triggers), to distinguish them from similar, but not identical units (intensifiers); to reveal the mechanisms of conflict interaction that arise when interpreting specific linguistic means and to identify the role of the verbal component in conflicts of different types.

Methodology (materials and methods). The research material is a card catalogue of conflict interaction examples from literary texts and the media, jokes, Internet memes, and recordings of spoken speech. The main methods of analysis are the descriptive method, the method of semantic analysis, and the method of conceptual analysis.

Research results. The analyzed examples show that only a linguistic means that has special system characteristics or contextual content that create a space of communicative tension and generates various types of conflict interaction (speech and psychological conflicts) can be classified as a linguistic conflict trigger. The typology of linguistic conflict triggers, based on the semantic and pragmatic aspects of the linguistic sign, includes three types: systemic, usual, and contextual conflict triggers.

Keywords: *conflict, conflict trigger, communicative strategy, communication, speech behavior, communicative intentions and goals.*

References

1. Antsupov A.Ya., Shipilov A.I. Dictionary of conflict studies. Moscow: Eksmo, 2020.
2. Arnold I.V. Stylistics of decoding. Course of lectures. L.: LGPI named after A.I. Herzen, 1974.
3. Aspects of speech conflictology. St. Petersburg: Publishing house of the Herzen state pedagogical University, 1996.
4. Big explanatory dictionary of the Russian language / Chief editor S.A. Kuznetsov. St. Petersburg, 2014.
5. Vasiliev N.N. Training to overcome conflicts. St. Petersburg: Rech, 2007.
6. Dekatova K.I. Types of semiological conflict in the process of functioning of a language sign // Proceedings of the Volgograd State Pedagogical University. 2008. No. 2 (26). P. 86–90.
7. Ivantsova E.V., Chernykh Z.V. Violations of speech Behavior norms as a cause of conflicts in student communication // Bulletin of Tomsk state University. Philology. 2016. No. 5 (43). P. 31–45.
8. Ilenko S.G. Reference points and initial concepts of speech conflictology // Speech conflictology / ed. by M.Ya. Dymarsky. St. Petersburg: Publishing house of RSPU named after A.I. Herzen, 2008. P. 6–16.



9. Ilyukina L.V. Areal characteristics of beverage denomination in the dialects of the Ryazan region // *Bulletin of the Ryazan State University named after S.A. Yesenin*. 2016. No. 2 (51). P. 131–140.
10. Klyuev E.V. *Speech communication*. Moscow: Ripoll classic, 2002.
11. Kozlov A.E., Saunin I.I. Provocative discourse as object of linguistic analysis // *Bulletin of the Novosibirsk state pedagogical University*. 2015. No. 5 (27). P. 142–155.
12. Kozyrev G.I. *Introduction to conflictology*. Moscow: Vlados, 2001.
13. Krylov Y.V. The status of the words «anger» / «anger» in the semantic field of emotions // *Siberian Philological Journal*. 2006. No. 4. P. 96–99.
14. Kupina N.A., Shalina I.V. Proper speech and speech-behavioral conflicts: their sources and problems of linguistic diagnostics // *Speech conflictology* / Ed. St. Petersburg: publishing house of the Herzen state Pedagogical University, 2008. P. 17–33.
15. Matveev A.I. The experience of a complex description of regional vocabulary (based on the material of regionalisms of the city of Novosibirsk and the Novosibirsk region) // *Slovo: folklore-dialectological almanac*. 2009. No. 7. P. 57–65.
16. Myers G. *Social Psychology*. St. Petersburg: Piter, 1997.
17. Muraveva N.V. *Speech mechanisms of communicative conflicts (based on the material of mass media texts)*. Abstract. diss... doct. philol. Moscow, 2002.
18. *Speech conflictology* / Ed. by M.Ya. Dymarsky. St. Petersburg: Publishing house of RSPU named after A.I. Herzen, 2008.
19. Semenets O.P. Dialogic communication in the aspect of speech conflictology // *Dialogic linguistics*. Barnaul, 2019. P. 197–215.
20. Tretyakova V.S. *Speech conflictology: problems, tasks, prospects* // *Bulletin of the Chelyabinsk state University*. 2013. № 1 (292). Philology. Art criticism. Is. 73. P. 279–282.
21. Tretyakova V.S. *Speech conflict and harmonization of communication: abstract. diss... doct. philol.* Moscow, 2003.
22. *Encyclopedia of philosophy: in 5 vol.* / Under the editorship of F.V. Konstantinov. Moscow. Soviet encyclopedia, 1960–1970.
23. Shilikhina K.M. Verbal irony: abnormal or non-trivial use of language? // *Bulletin of the Voronezh State University*. Ser.: Linguistics and intercultural communication. 2013. No. 2. P. 178–182.
24. Shcherbinina Yu.V. *Verbal aggression*. Moscow: LKI publishing house, 2008.

About the author

Semenets, Olga Pavlovna – PhD (Philology), Associate Professor of the Russian Language Department, the Herzen State Pedagogical University (Saint-Petersburg, Russia); e-mail: opsts@ya.ru