УДК 81-139

И.В. Тубалова, Ю.А. Эмер, Д.А. Перевалова

«КОНФЛИКТОГЕННЫЙ ТЕКСТ»: КОГНИТИВНЫЕ И ЯЗЫКОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПОРОЖДЕНИЯ (экспериментальное исследование)

Исследование выполнено при финансовой поддержке Министерства образования и науки Российской Федерации в рамках ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009–2013 гг. (тема «Когнитивные модели текстопорождения в коммуникативном существовании языковой личности»; ГК № 14.740.11.0567 от 05.10.2010 г.).

Представлены результаты экспериментального моделирования текстопорождения с целью исследования коммуникативных стратегий реализации конфликта в виртуальном общении. Выявлены основные типы стратегий, оформляющих сценарий ответного вхождения в конфликт и сценарий разрешения конфликта. Доказано, что степень конфликтогенности текстов определяет тип конфликтного сценария, проявленный в репликах-реакциях. Эксперимент показал, что в сознании информантов существуют определенные дискурсивно обусловленные модели речевого реагирования на текст-стимул.

Ключевые слова: конфликт; виртуальная коммуникация; дискурсивная модель текстопорождения; коммуникативные стратегии.

Эксперимент, проведенный в рамках проекта «Когнитивные модели текстопорождения в коммуникативном существовании языковой личности», был направлен на анализ стратегий конфликтного текстопорождения в повседневном виртуальном дискурсе.

Виртуальная коммуникация реализуется в многообразии коммуникативных сфер, внутренняя организация которых отражает структуру реального общения [1, 2]. Описанный эксперимент предполагает экспликацию моделей конфликтного повседневного общения в виртуальной среде. При его планировании авторы исходили из положения о том, что специфика текстовой реализации конфликта определяется особенностями дискурса, в рамках которого он реализуется.

Целевой аудиторией для проведения эксперимента послужили студенты г. Томска (всего 99 чел., в том числе студенты-гуманитарии ТГУ – 58 чел., студенты ТУСУР – 41 чел.), возраст – 18–23 года.

Цель эксперимента – выявить коммуникативные стратегии реагирования на конфликтный текстовый стимул в повседневном виртуальном дискурсе[1].

Авторами статьи была выдвинута гипотеза: в сознании информантов существуют определенные дискурсивно обусловленные модели речевого реагирования на конфликтный стимул. Уровень конфликтогенного потенциала текста, оформляющего сценарий развязывания конфликта, определяет тип реактивного конфликтного сценария: сценария ответного вхождения в конфликт или сценария разрешения конфликта. Тип конфликтных реакций зависит от профессиональной сферы респондентов.

Информантам в качестве экспериментального материала предлагался фрагмент чат-коммуникации в текстовом выражении, на основании которого респонденты, моделируя естественный коммуникативный процесс протекания дискурса данного типа, транслировали реплики согласно дискурсивным правилам. Испытуемым предъявлялись анкета, в которой было необходимо указать информацию о себе: возраст, пол, специальность, учебное заведение, факультет, курс, на котором обучается, а также следующее экспериментальное задание: *Как бы Вы ответили на данный пост?* Форма постановки вопроса ориентировала участников эксперимента на моделирование текстовых форм виртуального пространства.

Будучи активными участниками чат-коммуникации как части своей повседневной деятельности информанты транслировали модели речевого поведения, привычные и естественные для них. При анализе полученного подобным образом материала следует учитывать, что в силу искусственности воссоздаваемой ситуации, дистанцированности от моделируемого дискурса в их текстовых реакциях проявлен не весь комплекс его особенностей.

Для анализа были выбраны 5 аутентичных фрагментов текстов виртуального дискурса[2] (источник: http://gorod.tomsk.ru), каждый из которых обладает разным уровнем конфликтогенного потенциала. Выбор был обусловлен тем, что в аутентичной среде их конфликтогенная сущность была проявлена.

В предъявленных информантам фрагментах зафиксирован сценарий развязывания конфликта. Ответные реплики, полученные в результате эксперимента, зафиксировали варианты реагирования на него: различные формы разрешения конфликта либо ответное вхождение в конфликт.

Не имея возможности представить полное описание результатов проведенного эксперимента, остановимся на подробном анализе текстов-реакций на два постастимула, рассматривая их в аспекте формирования речевых моделей реагирования на конфликт.

Текстовый фрагмент 1. *Я не считаю себе исключительно грамотным человеком, не редко делаю ошибки и очепятки. Но вот в вашем тексте не вдаваясь в правила бегло увидела с пяток ужасных ошибок, не считаю знаков препинания))*

Объектом рефлексии данного конфликтогенного текста является грамотность собеседника.

Текст-стимул строится на противопоставлении оценки собеседника (*Но вот в вашем тексте не вдаваясь в правила бегло увидела с пяток ужасных ошибок, не считаю знаков препинания*) и самооценки (*Я не считаю себе исключительно грамотным человеком, не редко делаю ошибки и очепятки*), что, на первый взгляд, обусловливает невысокий уровень его конфликтогенности. Однако использование экспрессивно-

оценочной единицы ***ужасных*** (*ошибок*), а также характеристик процесса их обнаружения *не вдаваясь в правила* и *бегло увидела*, демонстрирующих недопустимость ошибок такого типа, значительным образом повышает его конфликтогенный потенциал, что отражается в репликах-реакциях, преимущественно фиксирующих сценарий ответного вхождения в конфликт.

Конфликтный сценарий, связанный с ответным вхождением в конфликт (развитие конфликта), в репликах-реакциях реализуют 56 чел., в том числе 32 гуманитария, 24 негуманитария, а сценарий, связанный с различными формами его разрешения, выбрали 38 чел., в том числе 23 гуманитария, 15 негуманитариев. Такое соотношение в пользу развития конфликта в целом связано с тем, что ответная реакция реципиентов формируется на основании текста-стимула, обладающего конфликтогенным потенциалом. Количественное соотношение указанных типов реакций представлено в табл. 1.

Таблица 1

Конфликтные и неконфликтные сценарии в реакциях студентов гуманитарных и негуманитарных специальностей на пост 1

Негуманитарии		
Не ответили	Ответили	
2	Конфликт	Не конфликт
	24	15
Гуманитарии		
Не ответили	Ответили	
3	Конфликт	Не конфликт
	32	23

Среди коммуникативных стратегий, оформляющих конфликтный сценарий (сценарий ответного вхождения в конфликт), были зафиксированы оценочные стратегии следующего характера: стратегия прямого оценивания, стратегия саркастического оценивания, стратегия формально-вежливого дистанцированного оценивания. При этом объектом обсуждения, которое при ответном вхождении в конфликт всегда оценочно, становится не уровень грамотности коммуниканта (как в тексте-стимуле), а реакция автора текста-стимула на допущенные ошибки. Количественно преобладает стратегия формально-вежливого дистанцированного оценивания (28 реакций из 56), реже используются сарказм (17) и прямое оценивание (11).

Частотность реализации стратегии формально-вежливого дистанцированного оценивания, вероятно, объясняется фактором, связанным с психологией виртуального общения: если в условиях реального общения коммуникант в большинстве случаев демонстрирует первичные реакции, не имея возможности дистанцироваться от ситуации, то виртуальный режим общения такую возможность ему предоставляет (что сохраняется в условиях эксперимента). Взгляд на себя «со стороны» позволяет откорректировать собственные реплики с учетом принципов корректного общения, сохранив при этом семантику несогласия в информационной структуре высказывания (*Я тоже не считаю вас исключительно грамотным человеком, но свои ошибки я учту // Я бы сказала, что это не самое главное в жизни, и что при желании я всег*да *могу научиться грамотно писать. А вот человеком я остаюсь всегда и вам того же желаю*).

Реализация данной стратегии чаще всего проявляется в высказываниях двукомпонентной структуры, первый компонент которых производит эффект оформления ухода от конфликта, но второй компонент данный эффект разрушает, провоцируя собеседника на дальнейшее развитие конфликта (*Если я Вас поправил – извиняюсь. Особенно если Вас это задело.* ***Однако, как Вы можете в таком случае меня осуждать?***).

В первой части частотны речевые модели аргументирования (*Все ошибки, что Вы заметили, не более чем лингвистический эксперимент*), использование отрицательных конструкций (*Никто не идеален*). Во второй части высказывания привлекаются оценочные средства (*недостаточно грамотный // безграмотный*), нередко ее оформление реализуется в форме вопросов (*Какое вам дело? // С какой целью вы делаете мне замечание? // Ок, это мешает восприятию? // Вы филолог дипломированный?*).

Стратегия саркастического оценивания дифференцированно представлена у гуманитариев и негуманитариев. В репликах гуманитариев содержание оценки конкретизируется (***Уважаемый, многолюбезный умник****, я не желаю выслушивать обвинения в неграмотности от Вас))) // Заметно, что вы очень грамотная. НЕВООРУЖЕННЫМ ГЛАЗОМ // Не понимаю, на каком языке вы говорите*). Реплики негуманитариев в большинстве, выражают оценку обобщенно (*Мои поздравления в ваш адрес // Рад за тебя*).

При реализации данной стратегии используются оценочные средства (*молодец... // Я идиот!*), в том числе при описании личных эмоций (*Признаюсь, мне очень стыдно, уже плачу, платочек носовой срочно бегу искать ☺*), риторические восклицания (*Замечательно!*).

Именно при реализации рассматриваемой стратегии наиболее частотно используются специфические средства виртуального дискурса, связанные с особыми дискурсивными формами креолизации текста – «смайликами» и другими графическими знаками (*На свои «очепятки» посмотри ☺)) // Замечательно! Рекомендовал бы вам почитать слАварик! // А я спИциально*).

Одним из интересных и неоднократно фиксируемых проявлений данной стратегии является организация реплики-реакции по моделям педагогического дискурса, реализация которых позволяет коммуниканту, облекая оценку в институциональную форму, присвоить себе более высокий статус и в карнавальной форме трансформировать оценочный вектор на противоположный (*Я не считаю себ****е*** *исключительно грамотным человеком, не редко делаю ошибки и* ***опечатки****. Но вот в вашем тексте****,*** *не вдаваясь****, в*** *правила бегло увидела* ***с пяток*** *ужасных ошибок, не считая****ю*** *знаков препинания))* [в оригинале текста исправлены ошибки (здесь – выделены полужирным шрифтом), после этого под тестом выставлена оценка – двойка] *// Позволю себе выступить в роли учителя. Орфография – 2. Пунктуация – 2. Стилистика – 2*).

Стратегия прямого оценивания в большинстве реакций реализуется в высказываниях, выстраиваемых зеркально по отношению к предлагаемому тексту-

стимулу: *Следите лучше за своими ошибками и «очепятками»! // Зато в вашем тексте я увидела не меньше // Сначала сами научитесь правильно писать, а затем делайте замечания. Тем более, прошу заметить, в моем тексте нет ошибок* и под. Вероятно, трансформация текста оппонента наиболее «выпукло» позволяет реализовать данную стратегию.

Моделируя высказывание, реципиенты активно используют оценочные средства (*с исключительно неграмотными людьми*), предписывающие императивные конструкции (*научитесь правильно писать, не придирайтесь к чужим ошибкам // учи лучше знаки препинания*) и др.

Сценарий, связанный с различными формами разрешения конфликта, в силу вышеописанных причин проявляется в репликах информантов реже, чем рассмотренный выше сценарий ответного вхождения в конфликт (38 против 56).

Данный сценарий реализуется в оправдательной стратегии (33) и стратегии игнорирования (5).

Количественно преобладает оправдательная стратегия – как наиболее результативная в аспекте разрешения конфликта (если оппонент согласен, то он уже не оппонент).

При реализации оправдательной стратегии реципиенты привлекают оценочные средства (*Приятно встретить человека, знающего грамматику // Хорошо, что Вы так внимательны! // Это хорошо*), в том числе в описании личных эмоций (*Печально // Позор! Позор на мою филологическую голову!*), используют речевые модели аргументирования (*Просто я набираю текст, не глядя на клавиатуру, а пальцы иногда пускаются в разгул ☺ // *себя* Я тороплюсь просто, и не выспалась сегодня. А так – обычно пишу без ошибок // …возможно, я устала и просто не заметила*), извинения и благодарности (*Торопилась. Извините, не заметила. Обязательно исправлю. Спасибо // Извиняюсь за ошибки, писал (…) ночью // Только учусь печатать, извините меня за мою неграмотность*). Речевая модель аргументирования используется при реализации данной стратегии чаще всего, так как, признавая свои ошибки, реципиенты приводят оправдательные аргументы.

Небольшое количество реакций представляет стратегию игнорирования, в виртуальном дискурсе регистрируемую только при наличии особых способов формализации: вербально – через использование оценочных средств (*По барабану! // Ну и ладно!*) – и невербально (графические знаки).

Количественные результаты реализации стратегий различного типа в репликах студентов гуманитарных и технических факультетов отражены в схемах, представленных на рис. 1 и 2.

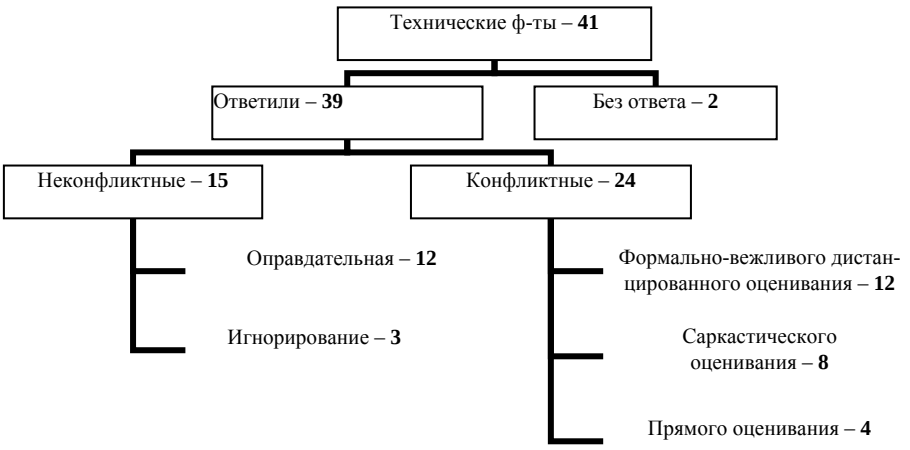

Рис. 1. Стратегии конфликтной коммуникации. Реакция на пост 1: технические факультеты

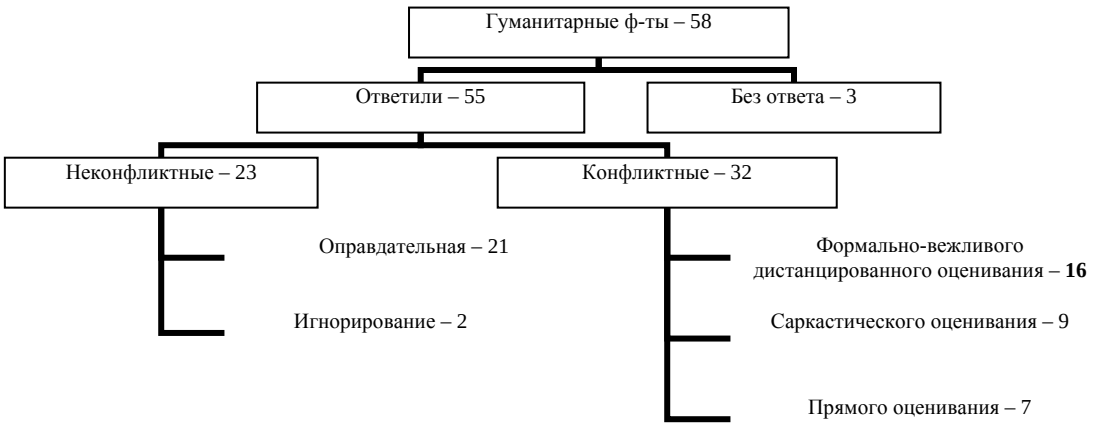

Рис. 2. Стратегии конфликтной коммуникации. Реакция на пост 1: гуманитарные факультеты

Таким образом, конфликтные стратегии в реакциях на данный текст преобладают. Это определяется, во-первых, уровнем конфликтогенности текста-источника, во-вторых, свойством текста-источника формировать противоположный авторскому вектор оценочной реакции собеседника.

Текстовый фрагмент 2. *Со свойственной ей проницательностью, девушка исхитрилась выделить самое главное в этом посте.*

Объектом рефлексий в данном тексте являются интеллектуальные способности личности. При этом оценка интеллектуальных качеств предъявляется автором поста иронически – через характеристику эмоционально-чувственных качеств объекта оценки (*проницательность*).

Уровень конфликтогенности данного текста определяется иронической структурой оформления оценки, которая проявляется через совокупность смыслов оценочных средств (*со свойственной ей проницательностью // исхитрилась // самое главное*).

Конфликтный сценарий, связанный с развитием конфликта, в репликах-реакциях реализуют 10 чел., в том числе 6 гуманитариев, 4 негуманитария, а сценарий, связанный с различными формами его разрешения, выбрали 64 чел., в том числе 26 гуманитариев, 38 негуманитариев. 25 человек на данный пост не отреагировали.

Несмотря на высокий уровень конфликтогенности текста-источника, конфликтный потенциал реакций достаточно низкий (10 конфликтных реакций против 64 неконфликтных). Своеобразие реакции реципиентов на данный пост заключается в том, что многие из них (43 респондента) эксплицировали реплики, осознавая себя не участником конфликта, а его сторонним наблюдателем (*Тебе какая разница, что она там написала. Не нравится, так не читай // Да, девушки у нас поницательные бывают*). Этому, в первую очередь, способствовал характер модуса, проявленного в посте: характеристика оцениваемой личности как третьего лица (отсутствие прямого обращения к ней). Косвенно этому способствовала экспликация полового признака (*девушка*), притом что многие респонденты мужского пола.

Количественное соотношение указанных типов реакций представлено в табл. 2.

Таблица 2

Конфликтные и неконфликтные реакции студентов гуманитарных и негуманитарных специальностей на пост 2

Негуманитарии		
Не ответили	Ответили	
11	Конфликт	Не конфликт
	14	16
Гуманитарии		
Не ответили	Ответили	
14	Конфликт	Не конфликт
	19	25

Среди коммуникативных стратегий, оформляющих конфликтный сценарий (сценарий ответного вхождения в конфликт), были зафиксированы оценочные стратегии следующего характера: стратегия трансформации объекта оценки, стратегия формально-вежливого дистанцированного оценивания, стратегия саркастического оценивания. Реакций, оформляющих сценарий ответного вхождения в конфликт, в этом случае меньше, чем реакций разрешения конфликта (см. табл. 2). При высоком уровне конфликтогенности текста-источника это определяется тем, что объект оценки текста-источника направлен на третье лицо, поэтому вектор оценочной реакции автора текста-источника и текстов-реакций в большинстве случаев совпадает.

Количественно преобладает стратегия трансформации объекта оценки (20), менее частотно используются стратегия формально-вежливого дистанцированного оценивания (9), сарказм (4).

Стратегия трансформации объекта оценки проявляется в саркастическом перенесении фокуса оценочного внимания, задаваемого автором поста (интеллектуальные способности личности, в частности умение вычленять главное в тексте), который, согласно задачам эксперимента, предполагает конфликтную реакцию на форму его организации. В результате респонденты в роли участников конфликта возражают не по поводу заданного объекта, а в свою очередь оценивают другой объект (*С свойственной ей пРоницательностью, гражданка // Что именно? Свою неграмотность?*).

При реализации данной стратегии респонденты привлекают оценочные средства (*нелепое предложение // Неправильно использует слова… // Неграмотность // поумничать*), риторические вопросы (*И чо?*) и стандартные вопросительные конструкции (*Все исхитрилась? // Что именно? Свою неграмотность?*), аргументирование (*Что посчитала нужным, то и выделила*), императивные конструкции (*Не можете грамотно изложить «умную» мысль – молчите // Тебе какая разница, что она там написала, не нравится, так не читай*).

Стратегия формально-вежливой дистанцированности, в отличие от реакций на предыдущий пост, фиксируется в данном случае достаточно редко (*Поделитесь своим мнением по этому вопросу. Интересно, что вы выделите // Предлагаю Вам попробовать самостоятельно выделить самое главное в этом тексте*).

При реализации данной стратегии используются различные этикетные формы вежливого и уважительного общения (*поделитесь, Вам, не могли бы Вы*). В отличие от реализации данной стратегии в рамках реакций на первый текст-стимул, двукомпонентная структура не оформляется, так как оценка собеседника выражается имплицитно, эксплицируется только сомнение автора текста-реакции по поводу верности содержания текста-источника.

Менее частотно проявлена стратегия саркастического оценивания (*Приятно слышать похвалу // Да, я всегда хорошо понимаю текст // Ну недаром у меня высшее образование!*), зафиксированная только в реакциях респондентов-гуманитариев (что соответствует ее дифференцированному проявлению в реакциях на предыдущий текст-стимул). Реализация данной стратегии связана с неверной квалификацией информантами

направления оценочного вектора текста-стимула и восприятием оценки как направленной на себя.

При реализации данной стратегии используются оценочные средства (*приятно, хорошо, похвала*), формы согласия (*Да, недаром*), риторические восклицания (*Конечно!*).

Сценарий, связанный с разрешением конфликта, проявляется в репликах информантов чаще, чем рассмотренный выше сценарий развития конфликта (41 против 33). При выборе стратегии реализации данного сценария информанты демонстрируют единство, последовательно используя стратегию иронического согласия.

Стратегия иронического согласия демонстрирует универсальный способ нейтрализации конфликта. Смысл предъявленного текста неоднозначно прочитывается информантами, но общая эмоциональная направленность определяется верно, поэтому данная стратегия оказывается наиболее органичной.

При реализации данной стратегии респонденты привлекают оценочные средства (*Девушка внимательна и умна! // Молодец! // Девушка красавчек // Хитрая девушка – пони // Это под силу только проницательным*), в том числе при описании личных эмоций (*Спасибо, приятно, что интересуетесь! // Это просто потрясающе // Мне тоже понравилось*), используют восклицания и обращения (*Молодец! // Ай да я!;)))) // Да, да!*), вопросы (*«Что?» Это ты так подкатываешь ко мне?*). В рамках данной стратегии частотно используются специфические средства виртуальной коммуникации, связанные с особыми дискурсивными средствами креолизации текста (смайлы, *+1*, ^^).

В ряде случаев данная стратегия по форме демонстрирует более развернутые высказывания, иронически «переворачивающие» оценку, сформулированную автором поста, превращенную тем самым в самооценку (*Да, девушки у нас поницательные бывают // Не каждый смог бы так исхитриться! Это под силу только проницательным // При обладании проницательностью, «исхитряться» не нужно*).

Количественные результаты реализации стратегий различного типа в репликах студентов гуманитарных и технических факультетов отражены в схемах, представленных на рис. 3 и 4.

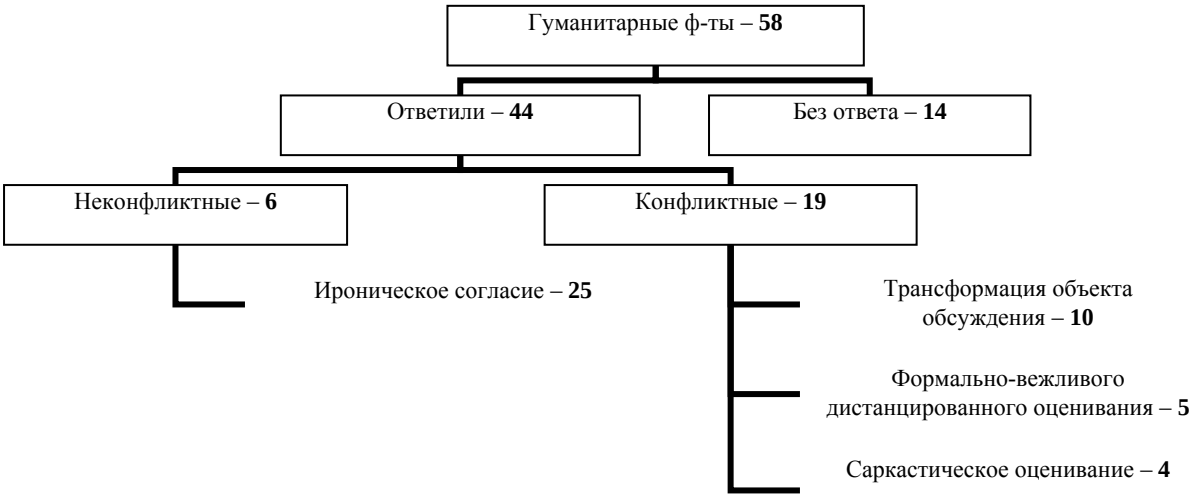

Рис. 3. Стратегии конфликтной коммуникации. Реакция на пост 2: гуманитарные факультеты

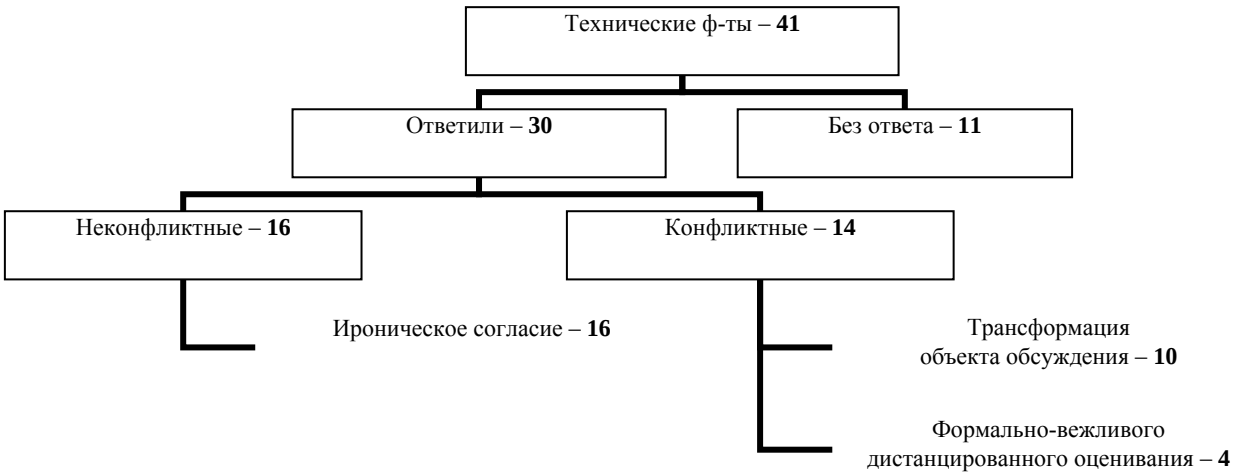

Рис. 4. Стратегии конфликтной коммуникации. Реакция на пост 2: технические факультеты

Таким образом, в реакциях на данный текст-стимул конфликтные реакции оказываются в меньшинстве, в отличие от реакций на предыдущий текст. Это объясняется, как уже отмечалось, трансформацией направления оценочного вектора.

Эксперимент подтвердил гипотезу, что уровень конфликтогенного потенциала текста, оформляющего сценарий развязывания конфликта, определяет тип реактивного конфликтного сценария: сценария ответного вхождения в конфликт или сценария разрешения конфликта. Внутритекстовый статус конфликтогенного потенциала подтверждается тем, что в экспериментальных условиях количество конфликтных стратегий преобладает. При этом количество конфликтных реакций зависит от специфики текста-стимула, в данном случае заключающейся в обозначенном в нем объекте рефлексии, а также от способа вербального оформления текста-стимула.

Гипотеза о различии реакций гуманитариев и негуманитариев не нашла выраженного подтверждения. Реакции на конфликтогенный текст гуманитариев и негуманитариев в целом сходны, различия единичны и касаются частностей.

ПРИМЕЧАНИЯ

[1] Коммуникативные стратегии в конфликтной коммуникации представляют собой план реагирования на конфликтный стимул (в данном случае текстовый) и способ его воплощения (также проявленный в текстовой форме). Указанный способ конкретизируется в определенных речевых тактиках – текстовых формах маркирования стратегий.

[2] Дискурс-источник был выбран с учетом целевой аудитории, хорошо знакомой с правилами протекания дискурса представленного типа. Это прямо подтверждается в некоторых репликах участников (*Трололо… (сетевой сленг – «тролить» – искусственно провоцировать конфликт); Не думаю, что в пространстве установлено обязательное правило следования орфографии и пунктуации* и под.).

ЛИТЕРАТУРА

1. *Резанова З.И., Мишанкина Н.А.* Интерпретационный потенциал новых лингвистических объектов (на материале Интернет-коммуникации) // Сибирский филологический журнал. 2004. № 3–4. С. 109–113.
2. *Резанова З.И.* О семиотическом синтезе в коммуникативном пространстве Интернет-текстов (на материале чат-коммуникации) // Сибирский филологический журнал. 2006. № 1–2. С. 70–74.

Статья представлена научной редакцией «Филология» 8 октября 2012 г.