

## Научная статья

УДК 81'42 : 82'085

DOI: 10.25688/2076-913X.2022.47.3.05

## ИНТЕГРАТИВНОЕ ОСМЫСЛЕНИЕ КОНФЛИКТА В ЧАТОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

**Фанян Нелли Юрьевна**

Кубанский государственный университет,

Краснодар, Россия

nellyfanian@mail.ru

**Аннотация.** Статья посвящена теоретическому анализу и эмпирической интерпретации проблемы конфликтной коммуникации. Актуальность исследования определяется интегративным характером теоретической разработанности проблемы, требующей систематизации, определения согласованности научных направлений гуманитарной области. Гипотеза работы — интегративный подход в исследовании конфликтной коммуникации способствует построению целостной модели, в которой виртуальный характер конфликтности, сопряженный с другими компонентами дискурсивной и аргументативной модели, может способствовать выполнению сдерживающей функции в ситуации конфликта в реальной коммуникации. Работа направлена на обоснование ингерентности положений теории и практики и моделирование системы параметров, представляющей собой релевантный инструментарий для анализа конфликтной ситуации. В целях определения согласованности различных параметров, наряду с другими методами исследования в качестве ведущего метода в работе выбран метод проекции. Выборка исследования включает в себя завершённый текст — это скрипт конфликтной ситуации в чате «Соседи», возникшей при обсуждении основной темы из повседневной сферы общения. В статье обоснована необходимость проективного метода, выявлены и описаны параметры интегративной модели неконфликтной коммуникации, включающей в себя компоненты дискурсивной модели — участники, их роли, цель, ценности, стратегии и тактики, речевые жанры (дискурсология), основные конфликтогены (конфликтология), общие требования к спору (аргументология). Представленные в статье материалы и результаты исследования способствуют развитию теории и практики коммуникации, а также межкультурной коммуникации при изучении специфического формата чатового общения. Они позволяют дополнить наше представление об эффективной коммуникации, исходя из анализа конфликтного взаимодействия в сфере повседневности.

**Ключевые слова:** конфликт, дискурс, интегративность, метод проекции, модель.

**Для цитирования:** Фанян, Н. Ю. (2022). Интегративное осмысление конфликта в чатовой коммуникации. *Вестник МГПУ. Серия «Филология. Теория языка. Языковое образование»*, 3 (47), 72–89. DOI: 10.25688/2076-913X.2022.47.3.06

## Original article

UDC 81'42 : 82'085

DOI: 10.25688/2076-913X.2022.47.3.05

INTEGRATIVE UNDERSTANDING OF CONFLICT  
IN CHAT COMMUNICATION

Nelly Yu. Fanyan

Kuban State University,  
Krasnodar, Russia  
nellyfanian@mail.ru

**Abstract.** The article features the theoretical analysis and empirical interpretation of conflict communication being also of a fundamental scientific nature. The study proves relevant due to the integrative nature of the theoretical elaboration on the problem, which requires systematization, determination of scientific approaches consistency as of the humanitarian field. The hypothesis considers the integrative approach to the study of conflict communication which contributes to constructing an integral model demonstrating the virtual nature of conflictogenicity that is coupled with other components of the discursive and argumentative model to contribute to performing a deterrent function in a real communication conflict situation. The article aims at substantiating the coherence of theory and practice provisions and modeling a system of parameters, which is a relevant tool for analyzing a conflict situation. The empirical data include a completed text script of a conflict situation in the «Neighbors» chat that arose while discussing a routine issue. The paper reveals the relevance of the projective method, identifies and describes the parameters of an integrative model of non-conflict communication, which includes the components of the discursive model: participants, their roles, goals, values, strategies and tactics, speech genres (discursology), the main conflictogens (conflictology), general requirements for the dispute (argumentology). The findings contribute to the development of communication theory and practice as well as intercultural communication when studying a specific format of chat communication. They allow us to supplement our understanding of effective communication, relying on conflict interaction studies in the area of everyday life communication.

**Keywords:** conflict, discourse, integrativity, projection method, model.

**For citation:** Fanyan, N. Yu. (2022). Integrative understanding of conflict in chat communication. *MCU Journal of Philology. Theory of Linguistics. Linguistic Education*, 3 (47), 72–89. DOI: 10.25688/2076-913X.2022.47.3.06

## Введение

Объект исследования — спор в пространстве чатовой коммуникации. Предмет изучения — различные средства выражения спора как результата конфликтной ситуации. Цель статьи — интегративное осмысление конфликтной ситуации в чатовой коммуникации. Задачи: на основе интегративного инструментария выявить и описать дискурсивные характеристики конфликтной коммуникации; определить степень

коммуникативной компетенции участников взаимодействия в ситуации конфликта; оценить преимущества и недостатки чатового взаимодействия. Гипотеза работы: интегративный подход в исследовании конфликтной коммуникации позволяет сконструировать единую модель общения, в которой виртуальный параметр конфликтности, сопряженный с другими параметрами дискурсивной и аргументативной модели, может выполнять профилактическую функцию в актуальной конфликтной коммуникативной ситуации. Концепция исследования базируется на доказанных научных положениях, формирующих интегративное поле гуманитарных исследований.

### Методология исследования

**Обоснование выбора методологического подхода.** Интегративный подход — неотъемлемое методологическое требование актуальных исследований, в том числе лингвистических. Осмысление конфликта как феномена базируется на принципе целостного восприятия и дескрипции всевозможных процессов, явлений, состояний, событий, дискурсивных практик. Данный принцип релевантен в области гуманитарного знания, в которую входят интегративные научные направления: лингвоконфликтология, коммуникативная лингвистика, теория диалога, дискурсология, эколингвистика, прагмалингвистика, психолингвистика, социоллингвистика, лингвокогнитология, лингвоаксиология, лингвокультурология, межкультурная коммуникация, лингвоаргументология. Все направления восходят к античной риторике (эристике). Интегративность требует согласованности областей и соответствующего инструментария: в качестве основного метода нами выдвигается проективный метод, на основе которого вычленяются базовые понятия научных направлений, в которых находят свое выражение как собственное понятие «конфликт», так и форма его актуализации.

Лингвоконфликтология базируется на принципах коммуникативистики, которая сформировалась на основе теории диалога в отечественной гуманитаристике [1] и конверсационной теории в зарубежной лингвистике. Оба направления способствовали формированию современной дискурсологии как интегративной области с учетом различных измерений — социо-, психо-, прагмалингвистического, лингво-, когнитивного, культурного, аксиологического [2–4]. Элементы, входящие в модель эффективной коммуникации, формируют актуальную область — эколингвистику, систематизирующую опыт исследования взаимодействия таких пространств, как Среда, Язык, Сознание, Человек, Коммуникация [5].

Целостное изучение данной проблемы базируется на философской методологии, акцентирующей значимость толерантного сознания для познания мира в целом [6–8]. Коммуникативные трудности трактуются через проблему смысла в виде смысловых пазлов коммуникантов в режиме их (не)совпадения, усугубленном негативным влиянием ускоренной коммуникации [9]. С учетом

новых вызовов актуальны исследования, посвященные полиаспектному изучению дискурса/текста и новых форматов коммуникации [10; 11]. Дискурс все чаще интерпретируется как дискурсивная практика [12] (ср. с французской традицией анализа дискурса).

Ингерентность научных направлений обуславливает ингерентность различных подходов. Разнообразие процедур анализа в некоторых случаях создает проблему в выборе подходов [13]. Иногда сложно выделить объект исследования — модели поведения / *стили мышления* в психолингвистике и *стили мышления* / когнитивные стили в когнитивной лингвистике. Оба аспекта могут рассматриваться как неотъемлемые части аргументативного анализа.

Пересечение феноменов формирует новые объекты изучения. В нашем исследовании таковым представляется конфликтный дискурс [14]. В основе конфликта — спор как объект (лингво)аргументологии, своими истоками уходящий в эристику. Движущая сила аргументации — динамическое соотношение конфликтности и согласия, которое понимается как слияние (*coalescence*) двух позиций путем экспликации связи между тезисом и убеждениями, чувствами, ценностями и потребностями человека. Отправные точки диалога — зоны согласия с акцентом на психологическом измерении в процессе аргументации [15]. Важный принцип в эристике — соблюдение правил в споре (современное осмысление правил коммуникации восходит к текстам Священных Книг; корректных и некорректных приемов — ср.: правила практической риторики и максимы коммуникации в прагмалингвистике).

В лингвоаргументологии особое место отводится типологии споров. В концепции А. Н. Баранова спор — видовое понятие. Категориальные способы реализации аргументативного дискурса (АД) — это дискуссия (рациональность) и спор (эмоциональность). Все другие формы — виды дискуссии различаются по степени эмоциональности (беседа/обсуждение/дискуссия/диспут/дебаты/прения/пререкания). Диалогичность — отличительная черта АД. Спор — частный случай АД, его наиболее острая и напряженная форма [16]. Согласно А. А. Ивину, спор — родовое понятие. Четыре вида спора дифференцируются по двум критериям: «цель» (*истина* — дискуссия, эклектика; *победа* — полемика, софистика) и «приемы ведения спора» (*корректные* — дискуссия, полемика; *некорректные* — эклектика, софистика). Важное значение для регулирования спора имеют требования к его ведению: не спорить без особой необходимости (*лингвозэкология*); спор должен иметь тему и предмет; постоянство темы (*коммуникативная лингвистика, теория диалога*); предмет спора должен быть ясным (*логический аспект аргументации*); общность исходных позиций; знание вещей (*лингвокогнитология*); выяснение истины и добра (*лингвоаксиология*); гибкость (*психолингвистика, прагмалингвистика*); соблюдение связи стратегии и тактик (*прагмалингвистика, дискурсология*); признание ошибок (лингвоперсонология, психолингвистика) [17] (в скобках курсивом комментируем требования с указанием интегративности проблемы. — Н. Ф.).

Лингвистический анализ актуализирует инструментарий дискурсивного, коммуникативного, лингвоаргументативного анализа, ключевые понятия которых даны, к примеру, в определении конфликтного дискурса как частной формы аргументативного дискурса: это «*речевое взаимодействие собеседников, иллюкутивная доминанта* которого характеризуется наличием столкновения коммуникативных целей, репрезентация которых содержит *имплицитные или эксплицитные инвективы*, <...> консеквент характеризуется тем, что участники дискурса испытывают *отрицательные эмоции* благодаря вербальному воздействию друг на друга» (курсив мой. — Н. Ф.) [14, с. 5–6]. Факторы, формирующие ситуацию конфликта, есть основные типы конфликтогенов, описанные в лингвоэкологии, повседневной межличностной коммуникации как феномены вербальной и невербальной коммуникации: стремление к превосходству; проявление агрессивности; проявление эгоизма; нарушение правил; неблагоприятное стечение обстоятельств. Конфликтоген — это любой предмет, вещь, идея или взгляд, выявляющие различия, отношения, слова, действия (или бездействие). Первый конфликтоген чаще всего результат стечения обстоятельств; но при его игнорировании может возникнуть конфликт. Конфликтогены становятся таковыми лишь в социально-ситуативном дискурсе и с определенной интерпретацией (смыслами, связанными с достижением цели; сформированными ценностями или их отсутствием) [18].

Конфликтогены охватывают различные уровни межкультурной коммуникации: малую группу (слова, жесты, взгляды, действия отдельных личностей) и общество в целом (действия отдельных слоев и групп населения, институтов, органов власти и др.) [19]. В ситуации конфликта различают два стиля поведения: *ассертивность* (направлена на удовлетворение собственных устремлений) и *кооперативность* (направлена на удовлетворение устремлений другого/других) [20].

В интегративном пространстве исследования конфликтогенности в чатовом сообществе [21] особое место занимает лингвистический аспект: *языковые факторы* (многозначные слова, ненормативная и негативная оценочная лексика, слова, имеющие неприятные, неэтичные ассоциации, отрицательные конструкции); *прагматические маркеры* (несоответствия, непонимание, нарушение каких-либо правил и закономерностей речевого общения); *прагматические факторы* (социальные характеристики участников; их цели/задачи и результат общения; параметры коммуникативной ситуации; позиции в общении [22, с. 4] (ср. с дискурсивной моделью: [2]). В нашем столетии конфликт — актуальный объект анализа в коммуникативном и лингвистическом аспектах, включая разные подходы исследования [23].

На основе описанных в научной литературе принципов и закономерностей коммуникации с применением проективного метода (интегративный инструментарий — модель дискурса; определение понятий «конфликтоген» и «спор», характеристика разновидностей спора, правила поведения при споре)

нами ставится цель — систематизировать дискурсивные характеристики неконфликтогенной коммуникации в чате.

**Техническое описание материала исследования.** В качестве исходной модели служит модель дискурса с компонентами: участники, статусные роли, тема, текст (тело дискурса), хронотоп, канал общения, цель, основной концепт (понятие), стратегии, тактики, ценности, речевые жанры, речевые формулы [2]; основные требования к спору; параметры, описанные при характеристике спора (инициатива (начало обсуждения темы) и неправильный выход из спора, когда спорщик в безвыходной ситуации старается всячески «улизнуть из спора», «прикончить спор») [17]; а также типология вербальных и невербальных конфликтогенов.

Эмпирическим материалом послужил завершённый фрагмент из чата «Соседи». Цель общения формулируется вокруг основного понятия (темы) — обустройство детской площадки, обсуждение которого вызывает конфликт, переходящий в спор. Он разворачивается вокруг ценностей — материальных и духовных, — которые поддерживаются соответствующими стратегиями, тактиками, речевыми жанрами и формулами.

Тема обустройства обсуждалась 15 коммуникантами. Они участвовали в споре с разной степенью активности. Выборка исследования — 8 страниц текста (скрипт процесса развития и затухания конфликта). Основные участники — энергичные спорщики — обозначены нами никами: kris gr («Пропонент» — П\*) и «А» («Главный оппонент» — ГО\*); Модератор («М\*») в чате — «Председатель» (по статусу выполняет организующую функцию); Участник 8 («Положительный герой»); остальные жильцы дома представлены под номерами (1, 2, 3...15) по мере их включения в решение поставленного вопроса. Участников в споре объединяет хронотоп (физическое пространство — дом, в котором они живут; коммуникативное пространство — чат «Соседи» как опосредованный канал общения, сочетающий устную и письменную формы общения; время обсуждения — с 11 августа по 16 августа 2021 года, с продолжительными паузами). Вербальное выражение реплик сопровождается невербальной и паравербальной — смайлами и пиктограммами как неотъемлемыми маркерами опосредованной коммуникации.

**Процедура исследования.** Скрипт текста последовательно анализируется в виде диалогических секвенций, сопровождаемых комментарием-интерпретацией (весь текст сохранен в оригинальном виде без корректуры).

Инициатива представлена П\* в виде предложения в вопросительной форме и соответствующих аргументов:

**kris gr:** *Соседи, а ни у кого нет желания скинуться и сделать нормальную детскую площадку? Не возникала мысль? Думаю, дети у многих есть. А детская площадка ущербная и жуткая.*

На инициативную реплику немедленно реагирует Участник 1:

**1:** *Для соседских детей? Наши то уже выросли 🤔 (смайл смеющийся).*



Ответная реакция П\* расширяет тему благоустройства детской площадки (происходит нарушение правила ведения спора — постоянство темы). Она вызывает разные реакции у Участников:

**kris gr:** *А у Ваших тоже дети пойдут. Можно сделать беседку, благоустроить территорию, это не только детская тема.*

**1:** *Вот это поддерживаю, благоустроить и закрыть на замок (пиктограмма — замок).*

**2:** *Мангал поставить) чтоб кому надо могли пожарить шашлык.*

**kris gr:** *Можно стационарный мангал и освещение обязательно*

**3:** *Только замыкать.*

Основным символом становится замок как угроза для коммуникации в целом.

В обсуждение вступают Председатель и ГО\* (А):

**М\*:** *Я хотела через депутата поставить тренажеры, но он сказал, если земля не ваша, то нельзя.*

**А:** *А можно еще глухие ворота, чтоб никто не видел. И вход по QR коду только шприцанутым. Еще много идей для улучшателей.*

Ответная реплика П\* состоит из двух частей — направлена на двух собеседников — (а) и (б). Ирония ГО\* (со ссылкой на прецедентный феномен — вакцинацию) ею не воспринимается. В дополнение — реплика-упрек:

**kris gr:** *Толку нет от этих депутатов, все, что на площадке — это временные конструкции, для этого не нужно согласовывать ничего, сделать общее собрание и отразить в протоколе (ответ Председателю) (а).*

*Я предложила благоустроить место общего пользования, при чем здесь коды? Или в группе только канализацию и парковку обсуждать? (ответ ГО\*) (б).*

В процессе обсуждения проблемы происходит чередование точек разногласия и согласия между основными Участниками — П\*, ГО\* и Председателем:

**А:** *Как по мне, то надо убрать забор и объединить и не делить детей на чужих и наших.*

**kris gr:** *Согласна (данная позиция — согласие — в конце оспаривается. — Н. Ю.)*

**М\*:** *Я бы тоже за это, но для этого надо согласие всех (постоянство позиции сопровождается уступкой. — Н. Ю.)*

**kris gr:** *<...> Давайте решим, что именно ставить и какой примерно бюджет, тогда будем понимать по сколько с каждой квартиры. От этого будет зависеть согласие. <...>*

**4:** *А вы этим займетесь? <...>*

На данном этапе происходит смена настроений. Коммуникативное равновесие склоняется к разногласию на переходе от одних ценностей (духовных — объединение, красота, удобство) к другим (материальным — денежным). В реплике ГО\* появляются грубая лексика, инвективный фразеологизм к персоне П\*; пейоративная лексика Участника 5. Конфликтогены нагнетают конфликт:

**А:** *Не надо собирать деньги. Это уже всех достало. Если вас червь подтачивает, то сделайте, никто вам не запретит, а разрешение спросите у всех.*

**5:** *Мы уже скидывались по 3000 несколько лет назад, и соседи ее ухайдокали*

Тема сбора денег доминирует над благородной темой обустройства детской площадки, становясь конфликтогеном. При этом П\* применяет тактику кооперативности в ответ на инвектив (эффективное средство — соблюдение формальных тактик взаимодействия):

**kris gr:** *Меня «червь не подтачивает», давайте корректнее общаться, уважаемый А! Я предложила благоустроить территорию общего пользования, для живущих в доме, если Вам не интересно, просто игнорируйте смс в группе.*

<...>

**kris gr:** *К счастью, пока не все в группе против. Квартира 2 и 31 «за» (речь идет о ее квартирах. — Н. Ю.). Хотя, у меня ребенок приезжает в гости к бабушке на неделю раз в год, но это не важно. Я готова скинуться за 2 квартиры.*

**М\*:** *Мы уже собирали 80 тысяч на эту площадку. Еще сколько надо, я не думаю, что все будут согласны.*

**5:** *Конечно! Каждый год на нее собирать я не собираюсь*

Конфликтоген «сбор денег» нерелевантен для П\* — она новенькая в этом доме. Ее особый статус (собственница многих квартир), коммуникативное и речевое поведение (хвастовство, лукавство, выраженное в инвективном выплеске и грубой лексике; акцент на низкий уровень культуры жильцов дома, ограниченность их интересов) формируют систему конфликтогенов. Участник 5, продолжая тему неприятия сбора денег, одновременно дает отпор П\*:

**kris gr:** *Сама живу в Москве и всегда «охреневала», простите за мой французский, от кубанойдов с их жадностью и скаредностью. Смотрю на это и диву даюсь, неужели это норма? К счастью, не все жлобы.*

**5:** *Вы только купили квартиру и еще не выкладывали ни во что, а мы с 12 года постоянно на что-то сдаем в этом доме, а толку нет*

**kris gr:** *Вот закрывать надо двор не от соседних детей, а от жлобов, которые не хотят ни в чем участвовать, кроме сплетен и обсуждения того, кто пиво в лифте разлил и как припаркованы авто.*

**5:** *А вы поаккуратнее с выражениями*

**kris gr:** *У меня это не единственные квартиры и я всегда вкладываю, не переживайте. Констатация факта обидна для глаз или слуха?*

Стратегия П\*, основанная на благородном мотиве, — благоустроить детскую площадку, не коррелирует с тактикой для достижения цели. Заданная ею для обсуждения тема предметного пространства комфорта диссонирует с ее неэкологичным коммуникативным пространством. Она противопоставляет себя сообществу соседей (Я — москвичка, вы — кубанойды), обозначая межкультурный конфликт в групповой коммуникации.



По мере вступления в обсуждение других участников происходит прояснение положения дел — конфликт связан с другими «чужими». Рядом с элитным домом — общежитие, жильцы которого — главные возмутители спокойствия и порядка:

**6:** *На самом деле Площадка раньше была классная! Но дети из соседнего дома ее разрушили. Какое-то время мы пытались с этим бороться, потом сдались. Уверена, что с новой будет так же!!!* (предвзятое мнение основано на знании вещей. — Н. Ю.).

**5:** *Факт, что Вы хамите, я за себя ответила, сдавать еще раз за нее не буду! <...>*

Далее присоединяются другие участники с предложениями. В роли ответчика — П\*. Тон ее смягчается. Желая быть убедительнее, она перечисляет варианты, тема денег преподносится аккуратнее, обозначается целевая аудитория. Мнение подкрепляется риторическим вопросом. П\* даже примеривает роль Председателя:

**7:** *А что не так с площадкой? Может ее просто покрасить надо?*

**kris gr:** *Все рано или поздно приходит в негодность, можно оставить то, что есть и добавить кое-что еще, тот же песок, покрасить все, мангал, столик, лавочки, беседку, горку <...>. Это не будет колоссальная сумма, но появится место для отдыха детей и взрослых. Разве, это плохая идея? <...>*

Далее на смену отрицанию «сбора денег» в коммуникации появляется оптимистичная линия (Участники 8 и 1). Согласие выражается в новой тактике — против оппозиции «свой/чужой». В качестве прагматингвистических средств выступают речевые жанры — предложение, уступка (но, хоть); синтаксические и графические средства — риторические вопросы, восклицания, капитализация (ВСЕХ, ВСЕМ). Позитивные шаги порождают соответствующий речевой жанр — комплимент:

**8:** *Какая разница чьи дети «угробили» площадку? Они на ней играли и не важно откуда они, разве не в этом смысл этой же площадки? Это дети! Если им было хорошо играть, гулять и ТД. Значит деньги, которые мы ранее сдавали уже пошли не на ветер!!!! <...> Я поддерживаю вариант снести забор и сделать общую большую площадку для ВСЕХ детей!*

**kris gr:** *Приятно слышать это от мужчин! Спасибо!*

**8:** *Хоть и не особо горю желанием сдавать деньги на новое, НО если детям будет комфортно ВСЕМ ДЕТЯМ (хоть своих не имею) я не против.*

Обсуждение вопроса достигает позитивной кульминации, подкрепляется реальным предложением — обращением к Председателю с конкретным вопросом:

**8:** *Л. П., вы можете как-то организовать общее собрание с жильцами общежития и нами? На таком собрании я бы точно был!)*

**9:** *За последние годы хоть мысли здравые появились <...>*

Дальнейшие реплики Участника 8 (условные «если..., может...», предположения, допущения в качестве тактик к достижению согласия, взаимопонимания) характеризуют его как гуманиста и идеалиста, которого Участник 9 — реалист — конкретными фактами старается вернуть к реальности. Мнение Участника 8 находит поддержку со стороны П\*:

**8:** *Так может тем самым, если мы уберем забор, поговорим все вместе с ними на собрании, сделаем общую площадку, может это станет началом взаимопонимания? И положит начало нормальному совместному существованию? Дети перестанут ломать, взрослые перестанут яйцами машины обкидывать и т. д.*

**9:** *Наши дети подросли, а в общаге квартиранты меняются и постоянно малые дети, которые только вредительством занимаются, а их родителям неадекватным бесполезно что-то говорить. Вспомните последний случай, когда яйцами закидали машину. Поэтому, если что то и делать на площадке, то только замыкать ворота <...>*

**kris gr:** *Вполне возможно, надо разговаривать. Если они тоже вложатся и смогут пользоваться, начнут беречь и контролировать. <...> Я готова 10.000 дать на площадку, за 2 квартиры по 5.000. Жду предложений, кому сколько не жалко, можно и так, чтобы никого не обязывать. Сколько соберём, на это и будем рассчитывать.*

Препятствие к дальнейшему обсуждению вопроса — незнание вещей и обстоятельств дела (конфликтоген):

**10:** *все кто давно живет понимают, что договориться с общагой невозможно!*

Настойчивость П\* подкрепляется выдвижением нового аргумента (тактика самопрезентации, уверенность в своей компетенции). В качестве речевых жанров — предложение, предположение:

**kris gr:** *Я попробую, у меня по этой теме красный диплом МГУ. Может, получится хоть по 1.000 собрать с каждой семьи жителей соседнего дома.*  
<...>

П\* формулирует новый тезис с конкретизацией отдельных положений, дополненных пиктограммами:

**kris gr:** *Повторный запрос. 🏠 (пиктограмма «домик») Кто сколько готов дать на благоустройство 🏠 (другая пиктограмма «домик») общей территории, где можно будет проводить время с семьей и детьми? 👨‍👩‍👧 (пиктограмма «семья»).*

Голос «против» и представление аргументов к объяснению (знание вещей):

**9:** *Я — категорически против совместной площадки! Ушатаят всё!*

Ответная аргументация П\* изобилует добавлениями (условные предложения). Она ставит благородную цель — материально перевоспитать «чужих»:

**kris gr:** *«Ушатывали» потому, что не вкладывали, если вложатся — этого не будет. Можно камеру установить, + 10.000*

Другие контраргументы к несостоятельности доводов П\* (ирония):

**9:** *Бесполезно! Там «текут» жильцов!!!*

**1:** *И вычислять квартирантов общаги, которых никто и не знает в лицо* 🗨️ (пиктограммы, выражающие различные чувства с иронией. — Н. Ю.).  
*Я только за наш дом*

Под фактологическим натиском П\* сдает позиции:

**kris gr:** *Ок, «за». А сумма пожертвования какая? Тож не ответили на вопрос*

**9:** 👍 (одобрительная пиктограмма «поднятый вверх большой палец»)

**1:** *Отвечу, когда увижу на что*

Далее от участников поступают предложения: не обязывать всех жильцов на сбор денег; провести субботник; купить стол, лавки, мангал («НО! Забор не сносить!! И калитку замыкать!!»).

Обсуждение в первый день закончилось одобрительной репликой П\*:

**kris gr:** *Отлично. Нас становится больше.*

Через день в чате промелькнула лишь одна реплика нового участника:

**11:** *Студия 2А за! комфортную зону с мангалом! Сколько и кому? Сдавать.*

Вслед за кульминацией наблюдается затухание интереса к обсуждаемой проблеме. На следующий день (14.08) обсуждение начинается с самого утра (08:28). После большой паузы ГО\* берет инициативу в свои руки, выдвигая предложение, идущее вразрез с коллективным мнением:

**А:** *Кв 30 за объединенную детскую площадку с минимальными сборами денег, с ликвидацией забора. Деньги сдавать мне.*

Председатель перехватывает инициативу по статусу:

**М\*:** *Давайте закажем бюллетени для голосования, в у,к, <...>*

ГО\* сверхдемокративно высказывается даже против голосования, предлагая тактику выжидания:

**А:** *Зачем вы усложняете. Если в группе люди не могут проголосовать, значит они не готовы, не определились. <...> Мудро будет отложить вопрос до следующего прецедента.*

ГО\* — это языковая личность со статусом коммуниканта, у которого всегда особое мнение по всем обсуждаемым в группе вопросам:

**М\*:** *Если пять квартир за, а остальным все равно, то они не могут платить за всех.*

**А:** *Не могут — это не верная формулировка. Они могут, но пока не готовы.*

Ответ ГО\* относительно забора — символа разъединения (представлен широким синонимическим рядом безвыходности — преграды, замок, забор, шлагбаум, концлагерь) выражен в грубой лексике крайне эмоционально, демонстрируя неприятие ситуации:

**12:** *Почему вы хотите убрать забор и калитку можно узнать?*

**А:** *Потому, что задолбали всевозможные преграды. Шаг шагнешь — замок, еще шагнешь — забор, шлагбаум.... это просто концлагерь. <...> Разделив своих детей с другими детьми, вы обрекаете их на вражду. <...>*

Участник 12 противопоставляет аргумент и контраргумент посредством условных высказываний (тактика визуализации) с приведением реальных фактов в обоснование своего мнения:

**12:** *Эти замки созданы не для того чтобы сдерживать нас, а для того чтобы защитить нас от внешних раздражителей и опасностей! Поймите, если мы не поставим замок на площадке с мангалом столом и стульями, мы создадим ещё одну спорную территорию, предлог для конфликтов! Эти люди машину закидали, потому что она стояла к ним ближе, чем положено, по их мнению, вы понимаете?*

ГО\* упорствует против Участника 12:

**А:** *Мангала там не будет. Вокруг множество кафе и ресторанов, какой вам мангал, вы что, бирюки?*

Участник 12 продолжает тактику визуализации: «мангал» и «забор» толкуются как предметные конфликтогены; дается фактологический комментарий посредством риторических вопросов и восклицаний, а также добавления («тем более»):

**12:** *Вы понимаете, что я имею ввиду что мангал туда поставят люди из общежития? И нас не спросят! И каждый вечер пятницы под вашими окнами будет фестиваль пива и мяса! Или вы думаете, что это я очень сильно хочу мангал? Тем более что забор уже стоит <...>! Зачем его ломать? Сколько видео прислали в эту группу, как качели ломают <...>!*

Председатель вновь выполняет свою организующую функцию:

**М\*:** *Давайте не будем ссориться, я обзвоню все квартиры и спрошу, мнение и желания всех <...> Я спрашивала у старшей в общежитии, они за, но теперь решение за нами.*

Противопоставление позиций некоторых жильцов дома и общежития порождает сарказм (употребление невербальных маркеров и прецедентных высказываний). Проблема находится в порочном круге:

**12:** *Конечно за 😂 (смеющийся смайлик) Ребята! Запомните! Благими намерениями вымощена дорога в АД!*

ГО\* уточняет тему (одно из условий к ведению спора — ясность и постоянство обсуждаемой темы):

**А:** *А за что они, какой вы ставили вопрос*

**М\*:** *О сносе забора и общей детской площадке*

В чате циклично актуальна стратегия, выраженная в двух тактиках — конвенционального (а) и неконвенционального (б) регулирования, которые сводятся к формальному принципу — (в) и (г). Объяснение как тактический прием не находит реализации. Основные препятствия: упрямство ГО\* и опосредованный характер общения в чате:

**1:** *<...> Зачем спорить, опросник и все (а)*

**12:** *Пытаемся объяснить человеку, чтобы не был в обиде на нас ) (б)*

**1:** *Бесполезно! Он всегда против течения! Только нервы тратить и время на переписку (в).*

**12:** *И то верно (г).*

Контраргумент ГО\* приводится в сопровождении с тактикой визуализации для создания нелицеприятной картинки (б); предварительно дается формулировка (а); фрагмент завершается риторическим вопросом (в):

**А:** *Жалкое зрелище (а), когда приходит мама с ребенком, достает занятыми руками из огромной связки необходимый ключ, открывает площадку и заводит ребенка, затем еще начнет закрываться, потому что другие дети могут зайти. При выходе все повторяется (б). Вы так хотите (в)?*

Председатель непреклонно выполняет свою функцию:

**М\*:** *<...> давайте учитывать мнение всех и кто согласен платить, а кто нет, т.к. у нас не все обеспеченные люди.*

Противостояние ГО\* выражается в дальнейшем проявлении эгоцентризма (коммуникативный конфликтоген) (1) с обоснованием — логически релевантная дискурсивная формула (2):

**А:** *Желательно мне провести опрос (1). Потому что правильно заданный вопрос ведет к правильному ответу (2).*

*Этап кульминации: исходная тема детской площадки превращается в тему вокруг забора. Расхождение во мнениях основано на разных интерпретациях:*

**П\*** — «за» забор, исходя из материальных соображений: *Давайте оставим забор. Зачем лишние затраты, снос и вывоз тоже стоят прилично. Лучшие эти деньги в благоустройство пустить.*

**ГО\*** — «против» забора, исходя из моральных и политических соображений, при этом выразит агрессивность и превосходство (конфликтогены): *От кого вы замыкаетесь, люди? Когда это вы возомнили из себя особенных? Вас антинародное государство разделяет по всем направлениям. Очнитесь.*

Высокая степень эмоциональности в споре не позволяет противникам увидеть точки согласия («против» замка). Конец спора оставляет ощущение логического противоречия:

**kris gr:** *<...> Вроде, речь шла о том, чтобы для детей сделать норм условия. В итоге хотят замок и мангал. <...>*

В последний день (16.08.21) подключаются новые Участники (13–15) с односложными репликами «против», а в одной из них предлагается обсудить новую тему («давайте лучше подключим наконец шлагбаум»).

## Результаты и дискуссия

Развитие событий характеризует в целом небрежное отношение к исходной теме. Символично, что в конце спора участвуют П\*, ГО\*, Положительный герой:

**kris gr:** *Да, с соседями, определенно, «повезло». Удалюсь из группы, больше ни в переписках, ни в сборах участвовать не буду. Живите, как хотите.*



kris gr покинул(-а) группу (неправильный «выход из спора». — Н. Ф.).

**А:** *Какая-то крис гр. подняла никому не нужную волну, да еще и обиделась, что ее не поддержали. Непонятно что за крис гр., непонятно есть ли у нее дети, непонятно из какой квартиры. Я проголосовал «против» только поэтому (1). А если бы она лично встретила меня и поговорила, может быть и убедила, а я может быть ее (2). Уважаемые соседи, давайте общаться в реале, а не виртуально (3).*

**8:** *Была дискуссия, но к конечному итогу так и не пришли.*

Участник 8, подводя итог, характеризует спор как дискуссию (позитивная установка выражена коммуникативной и речевой компетенцией). Однако спор не удовлетворяет определению дискуссии. В нем разногласие доминировало над согласием, а эмоции — над логикой.

Характер завершения обсуждения вопроса П\* становится конфликтогенным: последняя реплика репрезентирует языковую личность как некомпетентную в решении ею же выдвинутой проблемы. Подобное коммуникативное и речевое поведение указывает на несоответствие стратегической задачи и примененных тактик. Задорная инициативная реплика П\* диссонирует с завершающей частью — провальным выходом из спора. Карикатурной выглядит тактика самопрезентации. Негативным потенциалом обладают речевые жанры — инвективы, хвастовство.

При позитивной установке ГО\* («за» духовные ценности — единство, согласие) по причине конфликтогенности его дискурса (объективный фактор — незнание личности П\*; субъективные факторы — агрессивность, эгоцентризм, самолюбование, инвективы — неопределенные прилагательные и наречия), он не находит поддержки. В завершающей речи ГО\* — альтернативное обоснование собственной позиции: реальное (1) и виртуальное (2). Последняя реплика служит дополнительным аргументом к провальной опосредованной коммуникации, которая создает дополнительные препятствия к пониманию и решению конкретных вопросов.

Выдвинутая тема спровоцировала конфликт/спор, общие требования к которому не были соблюдены в полной мере: время от времени спор продолжался без особой необходимости в результате игнорирования очевидных фактов; тема постепенно растворилась; предмет терял ясность; к основной теме добавлялись сопутствующие темы, создающие препятствия; общность исходных позиций отсутствовала по причине незнания вещей; выяснение истины и добра (концепты духовных ценностей) противопоставлены материальным ценностям, а выдвижение духовных ценностей не находит соответствующих тактик для поддержки; гибкость присуща не всем участникам; признание ошибок выражалось в объяснении объективного фактора в последнем фрагменте — сожаление относительно неэффективности формы виртуальной коммуникации.



## Заключение

Интегративные исследования в гуманитарной области должны включать максимальное число направлений. Интегративная модель неконфликтного/неконфликтного эффективного чатового взаимодействия, полученная проективным методом, содержит следующие взаимообуславливающие дискурсивные параметры:

участники, социальный статус которых должен соответствовать их ролям (существенна роль модератора);

согласованность стратегий и тактик с целью, основным понятием и темой обсуждения;

постоянство и ясность темы;

единство хронотопа (общение в режиме «здесь и сейчас» с максимальным преодолением препятствий дистантности в общении);

приоритет духовных ценностей в целях выяснения истины и добра;

кооперативная (позитивная/нейтральная) установка на собеседника;

умение слушать и понимать собеседника — разговор на равных;

коллективное преодоление неблагоприятного стечения обстоятельств;

обоснованность позиций, логичность, преодоление эмоциональности;

проявление гибкости в общении;

преодоление тупиковости, порочного круга в обсуждении;

кооперативные речевые жанры и речевые формулы (одобрение, добрый совет, достойное предложение, комплимент);

элиминирование иронии (лексической и синтаксической);

выбор корректных паравербальных маркеров (смайлов и пиктограмм, выражающих эмоции).

Предлагаемая нами интегративная модель эффективного взаимодействия может быть применена к анализу любых форм, видов прямой/опосредованной коммуникации с соответствующей конкретизацией (добавлением/элиминированием) параметров. Она будет полезна для личного и коллективного тренинга в целях коррекции и систематизации коммуникативных, аргументативных, речевых навыков.

## Список источников

1.Формановская, Н. И. (2014). Речевое общение и коммуникативное взаимодействие. *Русская речь*, 4, 55–58.

2. Карасик, В. И. (2000). О типах дискурса. В. И. Карасик, & Г. Г. Слышкин (ред.). *Языковая личность: институциональный и персональный дискурс*. Перемена, 5–20.

3. Языковой анализ медиатекста: монография. (2018). [Авт.: Е. Г. Борисова, С. А. Дондо, А. Я. Есаян; под общ. ред. Е. Г. Борисовой]. МГПУ.

4. Zheltukhina, M. R., Vikulova, L. G., Serebrennikova, E. F., Gerasimova, S. A., Borbotko, L. A. (2016). Identity as an Element of Human and Language Universe: Axiological

Aspect. *International Journal of Environmental and Science Education (IJESE)*, 11 (17), 10413–10422.

5. Кравченко, А. В. (2016). О вреде структурализма для здоровья общества: язык как экологическая ниша человека. *Экология языка и коммуникативная практика*, 1, 354–370.

6. Акаев, В. Х., Исмаилова, Л. М. (2021). Современная цивилизация: от достижения новых технологий к кризису гуманизма. *Научный альманах стран Причерноморья*, 17 (2), 3–7.

7. Василькова, В. В. (2008). Эволюция исследовательских парадигм в теории коммуникации. *Коммуникативные практики в современном обществе*. Скифия-принт, 11–20.

8. Umarova, Z. Ya., Khasaeva, T. M., Tagirova, R. A., Generdukaeva, Z. Sh. (2019). From tolerant Consciousness to World Cognition. *The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences EPSBS. Conference: SCTCGM 2018 – Social and Cultural Transformations in the Context of Modern Globalism. Grozny, 2018*. Published by the Future Academy, 645–652.

9. Шаховский, В. И. (2020). Совпадение смысловых пазлов как условие эффективности современной коммуникации. *Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Лингвистика*, 3, 34–52.

10. Lemke, J. L. (2003). Texts and Discourses in the Technologies of Social Organization. *Critical Discourse Analysis: Theory and Interdisciplinarity*. London: Palgrave Macmillan, 130–149.

11. Mubarak, A. (2016). *Usage of Whatsapp as a Social Media Platform among Undergraduates in Kwara State*. <http://www.researchgate.net>

12. Иссерс, О. С. (2011). Дискурсивная практика как наблюдаемая реальность. *Вестник Омского университета*, 4, 227–232.

13. Федорова, О. В. (2014). Психоллингвистика vs. Когнитивная лингвистика на карте современной когнитивной науки. *Социо- и психоллингвистические исследования*, 2, 7–20.

14. Белоус, Н. А. (2008). *Конфликтный дискурс в коммуникативном пространстве: семантические и прагматические аспекты* [Автореф. дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.19. Краснодар].

15. Gilbert, M. A. (1997). *Coalescent Argumentation*. Mahwah, New Jersey.

16. Баранов, А. Н. (1990). *Лингвистическая теория аргументации (когнитивный подход)* [Автореф. дис. ... д-ра филол. наук: 10.02.01; 10.02.19. Москва].

17. Ивин, А. А. (2009). *Современная логика*. Век 2.

18. Егидес, А. П. (1999). *Психотехника синтонного общения*. [https://bookscafe.net/book/egides\\_arkadiy-psihotekhnika\\_sintonnogo\\_obscheniya-159499.html](https://bookscafe.net/book/egides_arkadiy-psihotekhnika_sintonnogo_obscheniya-159499.html)

19. Нигматзянова, А. А. (2016). Конфликтогенность в современном российском обществе. *Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики*, 1 (63), 113–115.

20. Кардашина, С. В., Шаньгина, Н. В. (2015). История становления понятия «конфликт», стратегии и стили поведения в конфликтной ситуации. *Вестник Пятигорского государственного лингвистического университета*, 1, 199–205.

21. Рягузова, Е. В. (2017). Социокультурные коды и психологические границы соседства. *Известия Саратовского университета. Философия. Психология. Педагогика*, 1 (17), 89–94.

22. Крамкова, О. В. (2011). Языковые и прагматические факторы конфликтогенности. *Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского*, 6–2, 332–335.
23. *Конфликт в языке и коммуникации*: сб. ст. (сост. и отв. ред. Л. Л. Федорова). (2011). РРГУ: Институт лингвистики.

## References

1. Formanovskaya, N. I. (2014). Rechevoe obshhenie i kommunikativnoe vzaimodejstvie. *Russkaya rech`*, 4, 55–58. (In Russ.).
2. Karasik, V. I. (2000). O tipax diskursa. V. I. Karasik & G. G. Sly'shkin (red.). *Yazy`kovaya lichnost` : institucional`ny`j i personal`ny`j diskurs*. Peremena, 5–20. (In Russ.).
3. *Yazy`kovoj analiz mediatikesta: monografiya*. (2018). [Avt.: E. G. Borisova, S. A. Dondo, A. Ya. Esayan; pod obshh. red. E. G. Borisovoj]. MGPU. (In Russ.).
4. Zheltukhina, M. R., Vikulova, L. G., Serebrennikova, E. F., Gerasimova, S. A., Borbotko, L. A. (2016). Identity as an Element of Human and Language Universe: Axiological Aspect. *International Journal of Environmental and Science Education (IJESE)*, 11 (17), 10413–10422.
5. Kravchenko, A. V. (2016). O vrede strukturalizma dlya zdorov`ya obshhestva: yazy`k kak e`kologicheskaya nisha cheloveka. *E`kologiya yazy`ka i kommunikativnaya praktika*, 1, 354–370. (In Russ.).
6. Akaev, V. X., Ismailova, L. M. (2021). Sovremennaya civilizaciya: ot dostizheniya novy`x tehnologij k krizisu gumanizma. *Nauchny`j al`manax stran Prichernomor`ya*. 2(17), 3–7. (In Russ.).
7. Vasil`kova, V. V. (2008). E`volyuciya issledovatel`skix paradigm v teorii kommunikacii. *Kommunikativny`e praktiki v sovremennom obshhestve*. Skifiya-print, 11–20. (In Russ.).
8. Umarova, Z. Ya., Khasaeva, T. M., Tagirova, R. A., Generdukaeva, Z. Sh. (2019). From tolerant Consciousness to World Cognition. *The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences EPSBS. Conference: SCTCGM 2018 – Social and Cultural Transformations in the Context of Modern Globalism. Grozny, 2018*. Published by the Future Academy, 645–652.
9. Shaxovskij, V. I. (2020). Sovpadenie smy`slovy`x pazlov kak uslovie e`ffektivnosti sovremennoj kommunikacii. *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Lingvistika*, 3, 34–52. (In Russ.).
10. Lemke, J. L. (2003). Texts and Discourses in the Technologies of Social Organization. *Critical Discourse Analysis: Theory and Interdisciplinarity*. London: Palgrave Macmillan, 130–149.
11. Mubarak, A. (2016). *Usage of Whatsapp as a Social Media Platform among Undergraduates in Kwara State*. <http://www.researchgate.net>
12. Issers, O. S. (2011). Diskursivnaya praktika kak nablyudaemaya real`nost`. *Vestnik Omskogo universiteta*, 4, 227–232.
13. Fedorova, O. V. (2014). Psixolingvistika vs. Kognitivnaya lingvistika na karte sovremennoj kognitivnoj nauki. *Socio- i psixolingvisticheskie issledovaniya*, 2, 7–20. (In Russ.).
14. Belous, N. A. (2008). *Konfliktny`j diskurs v kommunikativnom prostranstve: semanticheskie i pragmaticheskie aspekty`* [Avtoref. dis. ... d-ra filol. nauk: 10.02.19. Krasnodar]. (In Russ.).
15. Gilbert, M. A. (1997). *Coalescent Argumentation*. Mahwah, New Jersey.

16. Baranov, A. N. (1990). *Lingvisticheskaya teoriya argumentacii (kognitivnyj podxod)* [Avtoref. dis. ... d-ra filol. nauk: 10.02.01; 10.02.19. Moskva]. (In Russ.).
17. Ivin, A. A. (2009). *Sovremennaya logika. Vek 2* (In Russ.).
18. Egides, A. P. (1999). *Psixotexnika sintonnogo obshheniya*. [https://bookscafe.net/book/egides\\_arkadiy-psihotexnika\\_sintonnogo\\_obscheniya-159499.html](https://bookscafe.net/book/egides_arkadiy-psihotexnika_sintonnogo_obscheniya-159499.html). (In Russ.).
19. Nigmatzyanova, A. A. (2016). Konfliktogennost' v sovremennom rossijskom obshhestve. *Istoricheskie, filosofskie, politicheskie i yuridicheskie nauki, kul'turologiya i iskusstvovedenie. Voprosy teorii i praktiki*, 1(63), 113–115. (In Russ.).
20. Kardashina, S. V., Shan'gina, N. V. (2015). Istoriya stanovleniya ponyatiya «konflikt», strategii i stili povedeniya v konfliktnoj situacii. *Vestnik Pyatigorskogo gosudarstvennogo lingvisticheskogo universiteta*, 1, 199–205. (In Russ.).
21. Ryaguzova, E. V. (2017). Sociokul'turny'e kody' i psixologicheskie granicy sosedstva. *Izvestiya Saratovskogo universiteta. Filosofiya. Psixologiya. Pedagogika*, 1 (17), 89–94. (In Russ.).
22. Kramkova, O. V. (2011). Yazy'kovy'e i pragmaticheskie faktory konfliktogennosti. *Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N. I. Lobachevskogo*, 6–2, 332–335. (In Russ.).
23. *Konflikt v yazy'ke i kommunikacii: sb. st. (sost. i otv. red. L. L. Fedorova)*. (2011). RRGU: Institut lingvistiki. (In Russ.).

### Информация об авторе

**Нелли Юрьевна Фанян** — доктор филологических наук, профессор, профессор кафедры французской филологии Кубанского государственного университета.

### Information about the author

**Nelly Yu. Fanyan** — Doctor of Science (Philology), professor, full professor of the French philology Department, Kuban State University.