

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАУК**

**ИНСТИТУТ НАУЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ  
ПО ОБЩЕСТВЕННЫМ НАУКАМ**

**Л.Р. Комалова**

**МЕЖЛИЧНОСТНАЯ  
КОММУНИКАЦИЯ:  
ОТ КОНФЛИКТА  
К КОНСЕНСУСУ**

**Монография**

**МОСКВА  
2016**

ББК 81  
К 63

*Серия*  
**«Теория и история языкознания»**

**Центр гуманитарных научно-информационных исследований**

Отдел языкознания

Рецензенты:

д-р филол. наук, проф. *Э.Б. Яковлева*,  
д-р филол. наук *В.В. Потапов*

**Комалова Л.Р.**

К 63      Межличностная коммуникация: От конфликта к консенсусу: Монография / РАН. ИНИОН. Центр гуманист. науч.-информ. исслед. Отд. языкознания; Отв. ред. Яковлева Э.Б. – М., 2016. – 180 с. – (Сер.: Теория и история языкознания).  
**ISBN 978-5-248-00804-9**

В монографии представлено комплексное исследование феномена «конфликт», имеющего место в межличностной коммуникации. Сформулирована «концепция коммуникативных техник» © применительно к динамической модели развития конфликтной ситуации. «Коммуникативная техника» рассматривается как комплексная дискурсивная единица, используемая адресантом и направленная на активизацию определенного коммуникативного поведения адресата. Концептуальные положения подкрепляются данными экспериментального исследования аутентичной спонтанной русской речи конфликтующих субъектов.

Для исследователей и практикующих специалистов, интересующихся вопросами трансформации конфликтной коммуникации в консенсуальный дискурс.

**Komalova L.R. Interpersonal Communication: From Conflict to Consensus**

The present monograph represents a complex survey of conflict situations realized in interpersonal communication. Exploring the theoretical data supported by the results of the experimental research of authentic spontaneous Russian speech the author formulates «the Concept of Communicative Techniques» © with reference to the dynamic model of the conflict situation deployment. The elaborated concept can be implemented by scientific researches, PR-, HR-practitioners, profilers, academicians and their students in their everyday life and professional communication.

*Рекомендовано к изданию Ученым советом Института  
научной информации по общественным наукам Российской академии наук  
Исследование проведено при поддержке Российского научного фонда,  
проект № 14-18-01059*

*Издано при поддержке Российского фонда содействия  
образованию и науке*

ББК 81

ISBN 978-5-248-00804-9

© ИНИОН РАН, 2016

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	8
Глава 1. Межличностная коммуникация в условиях конфликта ....	12
1.1. Повседневная коммуникация как объект лингвистического анализа .....	12
1.2. Речевое поведение человека в конфликте .....	15
1.3. Искажение восприятия действительности в процессе конфликтного взаимодействия .....	20
1.4. Нарушение коммуникативных норм как конфликтогенный фактор .....	23
1.5. Междисциплинарная модель конфликтологической компетентности .....	25
Выводы .....	38
Глава 2. «Концепция коммуникативных техник»© применительно к конфликтной ситуации .....	41
2.1. От стихийного развития конфликтной коммуникации к управлению конфликтом с помощью коммуникативных техник .....	41
2.2. Типология коммуникативных техник в конфликтной ситуации .....	46
Выводы .....	62
Глава 3. Экспериментальное исследование речи конфликтующих сторон .....	63
3.1. Постановка цели и задач экспериментального исследования .....	63
3.2. Методика подготовки и проведения экспериментов .....	65
3.3. Перцептивно-слуховой анализ минимального такта конфликтного взаимодействия .....	68

3.4. Интерпретативная модель вербального описания конфликтной ситуации в реальных условиях .....	92
3.5. Соотношение когнитивных установок реципиентов и их реального поведения в конфликтных ситуациях (На уровне субъективного восприятия) .....	117
3.6. Концептосфера конфликтного взаимодействия .....	122
3.7. Когда конфликт порождает речевую агрессию .....	126
Выводы .....	137
Практические рекомендации .....	143
Список литературы .....	146
Приложения .....	159
Summary .....	164
Об авторе .....	177

## CONTENTS

Introduction .....	8
Chapter 1. Interpersonal communication in conflict conditions .....	12
1.1. Everyday communication as an object of linguistic analysis ...	12
1.2. Human speech behavior in conflicts .....	15
1.3. Distortion in the perception of reality in the process of conflict interaction .....	20
1.4. Violation of the communicative norms as a conflictogene .....	23
1.5. Interdisciplinary model of the conflictive competence .....	25
Conclusion .....	38
Chapter 2. The «Concept of Communicative Techniques» <sup>©</sup> as applied to a conflict situation .....	41
2.1. From the spontaneous dynamics of conflict communication to the conflict management by the help of communicative techniques .....	41
2.2. The typology of communicative techniques in a conflict situation .....	46
Conclusion .....	62
Chapter 3. Experimental research of conflicting parties' speech .....	63
3.1. The aim and objectives of the experimental research .....	63
3.2. Methods and procedure Selection of speech samples Forming groups of subjects (informants and listeners) .....	65
3.3. Auditory-perceptual analysis of a minimal tact of conflict interaction .....	68
3.4. The interpretative model of verbal description of a real conflict situation .....	92

3.5. Correlation between the recipients' aims and their real behavior in the conflict situation (on the level of the subjective perception) .....	117
3.6. Conceptosphere of conflict interaction .....	122
3.7. When a conflict generates verbal aggression .....	126
Conclusion .....	137
Recommendations .....	143
References .....	146
Appendix .....	159
Summary .....	164
About the author .....	177

## БЛАГОДАРНОСТИ

Научные исследования междисциплинарного характера, как правило, проводятся коллективом ученых. Но и при самостоятельном исследовании огромную роль играет обращение к Ученым с большой буквы, их компетентное наставничество, глубокий теоретический и практический опыт, неисчерпаемые знания и включенность в исследовательскую деятельность. Зачастую именно благодаря такому научному контексту молодому ученому открываются двери в большую Науку.

В связи с этим хотелось бы поблагодарить директора Института прикладной и математической лингвистики ФГБОУ ВО «Московский государственный лингвистический университет», академика Международной академии информатизации, доктора филологических наук, профессора *Потапову Родмонгу Кондратьевну* за научное руководство и ценные идеи, которые вдохновляют на работу и раскрывают исследуемые явления в ином ракурсе; руководителя Московской школы конфликтологии, кандидата социологических наук *Цой Любовь Николаевну* за специальную профессиональную подготовку в области конструктивного разрешения конфликта; руководителя отдела исследований и разработок АНО «Гарант отношений»<sup>©</sup> *Сергеева Сергея Сергеевича* за всестороннюю поддержку в реализации разработанных технологий на практике; старшего научного сотрудника НИР МГЛУ *Боброва Николая Владимировича* за помощь в автоматической обработке массива языковых и речевых данных.

Самые теплые и нежные слова благодарности выражаю моей *Семье*, в которой созданы условия, поощряющие интерес к науке и способствующие приумножению знаний.

## ВВЕДЕНИЕ

Постоянные вспышки конфликтов на разных уровнях жизни и деятельности социума характеризуют современное состояние развития человечества. Некомпетентное поведение и коммуникация снижают конструктивный потенциал конфликта. Исследования социального конфликта ведутся в различных научных и практических областях знаний (Анцупов А.Я., Бородкин Ф.М., Винокур Т.Г., Волков А.А., Глазл Ф., Григорьева И.В., Даниленко О.А., Дарендорф Р., Дмитриев А.В., Дридзе Т.М., Дудченко В.С., Зазыкин В.Г., Зайцев А.К., Здравомыслов А.Г., Зиммель Г., Козер Л., Коряк Н.М., Крам Т.Ф., Лефевр В.А., Луисиани Дж., Лурия А.Р., Мастербрук У., Морозова Е.А., Муравьева Н.В., Пископель А.А., Пригожин А.И., Прошанов С.Л., Равен Д., Регнет Э., Румянцева И.М., Светлов В.А., Седов К.Ф., Третьякова В.С., Фишер Р., Формановская Н.И., Хасан Б.И., Цой Л.Н., Шейнов В.П., Юри У. и др.), следовательно, его изучение носит междисциплинарный характер. Однако и это не решает ряд актуальных проблем социальной интеракции, а именно: представленные в специальной литературе рекомендации относительно коммуникативного поведения в конфликте в основном направлены на снятие психологического напряжения у индивидуума, которое сопровождает любое конфликтное взаимодействие. В аналитических работах по проблематике конфликта конструктивным технологиям работы непосредственно в условиях конфликта отведено незначительное место. Отдельные гуманитарные и социальные научные и практические подходы слабо ориентированы на интеграцию результатов лингвистических исследований конфликтного взаимодействия в методологию и методики.

На практике ситуация усложняется и тем, что конфликтное взаимодействие представляет собой нелинейный, естественно развивающийся процесс, который репрезентируется в речевой коммуникации.



Многостороннее изучение спонтанной неподготовленной речи, реализуемой в естественных условиях, представляет большой интерес и является настоящей необходимостью настоящего времени, а также одной из фундаментальных задач современного речеведения. «За последнее время изучение речевой коммуникации претерпело глубокие изменения: традиционный формально-грамматический подход сменился более широким подходом, принимающим во внимание социо-, психо- и нейролингвистические факторы в дополнение к чисто лингвистическому. Более того, в настоящее время центр исследований сместился с проблем чисто лингвистического описания высказывания к проблемам описания интерпретации всего процесса речевой коммуникации в целом» (Потапова, 1982, с. 193–195).

«Научная парадигма современной лингвистики и наук о человеке требует выхода в реальные ситуации речевой коммуникации, в дискурс, в деятельность, в систему механизмов, которые совместно обеспечивают производство и понимание речевых сообщений и текстов» (Кривнова, 2007, с. 57).

В силу того что конфликт реализуется, в том числе и в речевой коммуникации, т.е. представляет коммуникативный акт, его необходимо рассматривать с позиций двух и более субъектов коммуникации: порождающего и воспринимающего речь. От того, насколько компетентно реализуется этот коммуникативный акт, зависит эффективность и результативность коммуникации в условиях конфликтного взаимодействия.

Конфликт по своей сути амбивалентен, т.е. содержит как разрушительный, так и созидательный потенциал. Однако бытующее представление о конфликте как о только негативном феномене формирует отрицательное отношение к нему, что, в свою очередь, ведет либо к применению стратегии ухода от прямого столкновения, либо нейтрализации любых конфликтных проявлений. Во многих случаях выбор названных стратегий является показателем некомпетентности субъекта, так как затруднение, которое коренится в конфликте, при обращении к данным стратегиям остается неразрешенным, конфликт переходит в хроническую фазу и обострение повторяется.

Актуальной и перспективной для современных лингвистических исследований является консолидация четких фундаментальных, теоретико-методологических и прикладных знаний о коммуникативных и лингвистических составляющих и методиках формирования конфликтологической компетентности в целях

разработки эффективных способов распознавания и локализации конфликта, конструктивных действий в конфликте и адекватного завершения конфликта.

Основной проблемой формирования конфликтологической компетентности<sup>1</sup> как у специалиста, так и у обывденного человека, сталкивающегося с проблемой конструктивного завершения конфликта, является противоречие между накопленным эмпирическим знанием и малой включенностью в него результатов современных междисциплинарных фундаментальных и прикладных исследований, в том числе и лингвистических. В настоящей монографии предпринята попытка снятия данного противоречия.

В монографии представлено комплексное исследование и результаты научного обобщения многолетней практической деятельности автора в области разрешения межличностных конфликтов в реальных условиях.

Монография состоит из трех частей. Каждая часть сопровождается выводами.

В монографии сформулированы практические рекомендации по вопросу диагностики конфликта на коммуникативном уровне на каждой стадии развития конфликтной ситуации.

В первой главе монографии представлен теоретический анализ существующих подходов к исследованию конструктивного разрешения конфликта с позиций трех гуманитарных дисциплин: лингвистики, социологии и психологии.

Вторая глава раскрывает содержание авторской «концепции коммуникативных техник<sup>©</sup>» применительно к модели конфликтной ситуации. Концепция выстраивается на базе синтеза теоретических знаний и практического опыта работы с реальными конфликтами. «Концепция коммуникативных техник<sup>©</sup>» рассматривается автором как лингвистическая составляющая конфликтологической компетентности, т.е. как инструмент трансформации конфликтной коммуникации в консенсуальный дискурс в рамках речевой межличностной коммуникации. Разработанная авторская концепция прошла апробацию в Центральном административной округе Москвы при разрешении социальных конфликтов при реализации градостроительных проектов.

Проверка гипотез, выдвинутых в ходе теоретического исследования, производится в серии экспериментов, которые детально

---

<sup>1</sup> Понятие «конфликтологическая компетентность личности» актуализируется в научном дискурсе в работах Б.И. Хасана (Хасан, 1996).

описаны в третьей главе монографии. Ценность экспериментального исследования заключается в том, что анализу подвергается аутентичный речевой материал – звукозаписи спонтанной речи носителей русского языка в условиях реальных конфликтов.

В реальных условиях спонтанное / стихийное развитие конфликта, как правило, не завершается консенсусом. Переход от конфликта к консенсусу становится возможным лишь при искусственном вмешательстве в естественное развитие конфликта, при приложении человеческих усилий, рационализации конфликтного взаимодействия со стороны конфликтующих сторон или с участием третьей независимой стороны (обычно специалиста по медиации или конфликтменеджменту).

Разработанная «концепция коммуникативных техник<sup>©</sup>» применительно к конфликтной ситуации выступает той самой искусственной составляющей, которая, в нашем представлении и исходя из практического опыта, органично вписывается в модель конфликтологической компетентности в части управления конфликтом посредством речевой деятельности.

## ОБ АВТОРЕ

**Комалова Лилия Ряшитовна** – кандидат филологических наук, старший научный сотрудник ФГБУН «Институт научной информации по общественным наукам РАН», докторант кафедры прикладной и экспериментальной лингвистики ФГБОУ ВО «Московский государственный лингвистический университет». В 2010 г. под руководством д-ра филол. наук, профессора Р.К. Потаповой защитила кандидатскую диссертацию на тему «Лингвистический аспект конфликтологической компетентности».

Автор более 70 научных трудов, в числе которых:

- ✓ Комалова Л.Р. Язык и речевая агрессия: Аналит. обзор / РАН. ИНИОН. Центр гуманитар. науч.-информ. исслед. Отд. языкознания; Отв. ред. Яковлева Э.Б. – М., 2015. – 75 с.
- ✓ Комалова Л.Р. Межличностный конфликт как катализатор вербальной агрессии // Научный вестник Воронеж. гос. арх.-строит. ун-та. Сер. Современные лингвистические и методико-дидактические исследования. – Воронеж, 2015. – Вып. 2 (26). – С. 58–69.
- ✓ Комалова Л.Р. Репертуар вербальной реализации ответной агрессии в ситуациях статусно-ролевой асимметрии // Актуальные проблемы литературного перевода. – М.: ФГБОУ ВПО МГЛУ, 2014. – (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 9(695). Сер. Языкознание). – С. 104–116.
- ✓ Комалова Л.Р. Стереотипные модели речевой агрессии русскоязычной молодежи // Одеський лінгвістичний вісник: зб. наук. праць. – Вип. 2. – Одеса: Фенікс, 2014. – 211 с. – С. 46–58.
- ✓ Комалова Л.Р. Вербальная реализация ответной агрессии в ситуации конфликта и фрустрации // Проблемы языка: Сборник научных статей по материалам Второй конференции-школы «Проблемы языка: Взгляд молодых ученых». – М.: Институт языкознания РАН, 2013. – С. 187–198.

- ✓ Комалова Л.Р. Мультикомпонентная парадигма исследования состояния «агрессия» // Междисциплинарный подход в теоретической и прикладной лингвистике. – М.: ИПК МГЛУ «Рема», 2013. – (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 13(673). Сер. Языкознание). – С. 75–85.
- ✓ Комалова Л.Р. К вопросу о роли слухового восприятия при исследовании эмоционального состояния // Прикладная и экспериментальная лингвистика: Проблемы, решения. – М.: ФГБОУ ВПО МГЛУ, 2012. – (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 13(646). Серия Языкознание). – С. 75–84.
- ✓ Комалова Л.Р. О возможностях речеведения в исследовании конфликтологической компетентности // Речеведение и прагмалингвистика. – М.: ИПК МГЛУ «Рема», 2011. – (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 13(619). Сер. Языкознание). – С. 103–116.
- ✓ Комалова Л.Р. Диагностика уровня конфликтности предконфликтной коммуникации // Актуальные проблемы прикладного речеведения. – М.: ИПК МГЛУ «Рема», 2010. – (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 13(592). Сер. Языкознание). – С. 100–114.
- ✓ Комалова Л.Р. Коммуникативные техники в конфликтной коммуникации // Концептуальный спектр изысканий в современном речеведении. – М.: ИПК МГЛУ «Рема», 2009. – (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 575. Сер. Языкознание). – С. 164–173.
- ✓ Комалова Л.Р. Конструктивная коммуникация в конфликтных ситуациях // Актуальные проблемы прикладной и экспериментальной лингвистики. – М.: Рема, 2008. – (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 556. Сер. Лингвистика). – С. 118–125.
- ✓ Потапова Р.К., Комалова Л.Р. Вербальная структура коммуникативного акта агрессии: Тематический толковый словарь / РАН. ИНИОН. Центр гуманит. науч.-информ. исслед. Отд. языкознания. – М., 2015. – Вып. 1. – 146 с.
- ✓ Komalova L.R. Interpersonal conflict as catalyst of verbal aggression // Nauchnyiy vestnik Voronezh. gos. arh.-stroit. un-ta. Sovremennyye lingvisticheskie i metodiko-didakticheskie issledovaniya. – 2015. – Вып. 2 (9). – Р. 45–55.

Л.Р. Комалова в качестве эксперта сотрудничает с правительством Москвы в составе «Группы конфликтологического сопровождения»<sup>©</sup> градостроительных проектов.

В составе группы «Организационного конфликтменеджмента»<sup>©</sup> вела образовательные курсы в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики», ФГБОУ ВО «Московский государственный лингвистический университет», ФГБОУ ВО «Государственный академический университет гуманитарных наук».

Учредитель Автономной некоммерческой организации исследования, оценки и практики межличностных, корпоративных и гуманитарных отношений «Гарант отношений» (АНО «Гарант отношений»<sup>©</sup>).

**Л.Р. Комалова**

**МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ:  
ОТ КОНФЛИКТА К КОНСЕНСУСУ**

**Монография**

Оформление обложки И.А. Михеев  
Компьютерная верстка Н.В. Афанасьева  
Корректор В.И. Чеботарева

Адрес редколлегии: 117997, г. Москва, Нахимовский проспект 51/21.  
ИНИОН РАН. Отдел языкознания. E-mail: [lingua-inion@yandex.ru](mailto:lingua-inion@yandex.ru)

Гигиеническое заключение  
№ 77.99.6.953.П.5008.8.99 от 23.08.1999 г.  
Подписано к печати 30/V – 2016 г. Формат 60х84/16  
Бум. офсетная № 1. Печать офсетная Свободная цена  
Усл. печ. л. 11,25 Уч.-изд. л. 8,6  
Тираж 300 экз. Заказ № 34

**Институт научной информации по общественным наукам РАН,  
Нахимовский проспект, д. 51/21, Москва, В-418, ГСП-7, 117997  
Отдел маркетинга и распространения информационных изданий  
Тел.: +7 (925) 517-3691  
E-mail: [inion@bk.ru](mailto:inion@bk.ru)**

**E-mail: [ani-2000@list.ru](mailto:ani-2000@list.ru)  
(по вопросам распространения изданий)**

Отпечатано в ИНИОН РАН  
Нахимовский проспект, д. 51/21  
Москва, В-418, ГСП-7, 117997