

На правах рукописи

Комалова Лилия Ряшитовна

**ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ
КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ**

Специальность 10.02.21 – Прикладная и математическая лингвистика

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени

кандидата филологических наук

Москва – 2009

Работа выполнена на кафедре прикладной и экспериментальной лингвистики Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛИНГВИСТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ».

Научный руководитель: доктор филологических наук, профессор
Потапова Родмонга Кондратьевна

Официальные оппоненты: доктор филологических наук,
доктор психологических наук, профессор
Румянцева Ирина Михайловна

кандидат филологических наук, доцент
Чудновская Ирина Николаевна

Ведущая организация: Институт научной информации по
общественным наукам Российской
академии наук

Защита состоится «15» февраля 2010 г. в 11:30 часов на заседании диссертационного совета Д 212.135.02 при ГОУ ВПО «Московский государственный лингвистический университет» по адресу: 119034, г. Москва, ул. Остоженка, 38.

С диссертацией можно ознакомиться в диссертационном читальном зале библиотеки ГОУ ВПО «Московский государственный лингвистический университет» по адресу: 119034, г. Москва, ул. Остоженка, 38.

Автореферат разослан «28» декабря 2009 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Страхова В. С.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

В современных условиях развития российского общества постоянные всплески конфликтов на различных уровнях жизнедеятельности социума являются широко распространенным фактором, ставящим зачастую под угрозу безопасность российских граждан. Некомпетентное поведение коммуникантов в условиях конфликта снижают конструктивный потенциал самой коммуникации. Данная проблема представлена в работах значительного количества специалистов в различных научных и практических областях знаний (Анцупов А. Я., Бородкин Ф. М., Глазл Ф., 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., Мастербрук У., Пископель А. А., Пригожин А. И., Прошанов С. Л., Равен Д., Регнет Э., Светлов В. А., Третьякова В. С., Фишер Р., Хасан Б. И., Цой Л. Н., Шейнов В. П., Юри У. и др.).

Конфликт, как правило, реализуется в процессе коммуникации и его изучение носит междисциплинарный характер, следовательно, требует раскрытия понятия «конфликтная коммуникация», рассматриваемого как многомерное, многоуровневое, междисциплинарное социальное явление.

Конфликт по своей сути амбивалентен, то есть содержит как разрушительный, так и созидательный потенциалы. Однако бытующее представление о конфликте как о только негативном феномене формирует отрицательное отношение к нему, что в свою очередь ведет к стратегии либо ухода от прямого столкновения, либо нейтрализации любых конфликтных проявлений. Во многих случаях выбор представленных выше стратегий является показателем некомпетентности, так как затруднение, которое коренится в конфликте, при данных стратегиях остается неразрешенным, и конфликт переходит в хроническую фазу. Представленные в специальной

литературе рекомендации относительно коммуникативного поведения в конфликте сильно психологизированы и, в основном, направлены на снятие напряжения, которое сопровождает любое конфликтное взаимодействие. В аналитических работах по проблематике конфликта конструктивным технологиям работы непосредственно в условиях конфликта отведено незначительное место. Имеющееся научное представление о конфликте в лингвистике в незначительной мере учитывает современные тенденции исследования конфликта в других областях знаний, которые в свою очередь слабо ориентированы на включение результатов лингвистических исследований конфликтного взаимодействия в свои методики и практическую деятельность.

Конфликтное взаимодействие представляет собой нелинейный, естественно развивающийся процесс, который реализуется в речевой коммуникации. Многостороннее изучение спонтанной неподготовленной речи в естественных условиях является одной из фундаментальных задач современного речеведения (по Р. К. Потаповой).

«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: 193-195]¹.

«Научная парадигма современной лингвистики и наук о человеке требует выхода в реальные ситуации речевой коммуникации, в дискурс, в

¹ Потапова Р. К. О современном подходе к пониманию моделей речевой коммуникации // Функциональная просодия текста: Сб. науч. тр. МГПИИЯ им. М. Тореза. Вып. 201. – М., 1982. – С. 189-199.

деятельность, в систему механизмов, которые совместно обеспечивают производство и понимание речевых сообщений и текстов» [Кривнова 2007: 57]².

Конфликт – парный (биполярный) коммуникативный акт, поэтому его необходимо рассматривать с позиций двух субъектов коммуникации: порождающего и воспринимающего речь. От того, насколько компетентно реализуется этот акт, будут зависеть эффективность и результативность коммуникации в условиях конфликтного взаимодействия.

Актуальным и перспективным для современных лингвистических исследований является определение четких теоретико-методологических, фундаментальных и прикладных знаний о коммуникативных и лингвистических составляющих и методиках формирования конфликтологической компетентности в целях эффективных способов распознавания и локализации конфликта, конструктивных действий в конфликте и адекватного завершения конфликта согласно различным стратегиям.

Основной проблемой формирования конфликтологической компетентности является противоречие между накопленным эмпирическим знанием и малой включенностью в него результатов современных междисциплинарных фундаментальных и прикладных исследований, в том числе лингвистических.

В настоящем исследовании предпринята попытка комплексного исследования лингвистического аспекта конфликтологической компетентности.

Актуальность выбранной темы исследования обусловлена настоятельной необходимостью изучения лингвистических коррелятов

² Кривнова О. Ф. Развитие концепции речеведения в книге «Язык, речь, личность» // Лингвистическая полифония: Сборник статей в честь юбилея профессора Р. К. Потаповой / Отв. ред. чл.-корр. РАН В. А. Виноградов. - М. : Языки славянских культур, 2007. - С. 56-64.

межличностного взаимодействия в условиях конфликта с учетом характеристик коммуникации в комплексе с личностными особенностями поведения коммуникантов, а также необходимостью разработки комплексной обобщенной схемы конфликтологической компетентности, включающей различные аспекты речевой коммуникации.

Разностороннее исследование содержания конфликтологической компетентности с учетом ее лингвистической составляющей позволит выявить речевые факторы, которые помогут повысить конструктивный потенциал конфликтной коммуникации.

Объектом исследования является звучащая речь в условиях предконфликтной и конфликтной коммуникации.

Предмет исследования – речевая актуализация конфликтного взаимодействия коммуникантов с использованием практического языкового материала, включающего фонограммы и их письменные аналоги для коммуникантов в условиях предконфликтной и конфликтной коммуникации применительно к практическим занятиям образовательного модуля «Организационный конфликтменеджмент»³.

Цель исследования – разработка обобщенной схемы и ее вариантов речевого взаимодействия в условиях предконфликтной и конфликтной

³ В рамках дисциплины «Конфликтология» группа специалистов под руководством Цой Л. Н. разработала образовательный модуль «Организационный конфликтменеджмент», предназначенный для учащихся по специальности «социология», «менеджмент», «политология», «юриспруденция», «связи с общественностью» и «журналистика». Выбор ориентации модуля на перечисленные специальности обусловлен тем, что деятельность специалистов этих областей непосредственно связана с конфликтами в речевой коммуникации.

Модуль проводился группой специалистов (социолог, психолог, лингвист) 1 раз в неделю на протяжении 10 недель в 3-х учебных группах, длительность аудиторных занятий 4 академ. часа с одним перерывом. Все занятия модуля записывались на диктофон.

В модуле одновременно шла работа по двум направлениям: работа над осмыслением реальных конфликтных ситуаций участников (аналитика конфликта) и работа с проявившимся во время модуля конфликтным потенциалом участников (моделирование конфликтной ситуации на занятиях).

коммуникации, а также практических рекомендаций, необходимых для формирования коммуникативных технологий конструктивного конфликтного взаимодействия (то есть лингвистического аспекта конфликтологической компетентности).

Задачи исследования включали:

1. Проведение теоретико-аналитического исследования.
2. Подбор специального языкового экспериментального материала (формирование корпуса звучащих и письменных текстов) и отбор испытуемых.
3. Проведение экспериментов с учетом характеристик конфликтной коммуникации.
4. Проведение лингвистического анализа устных и письменных речевых реализаций, индицирующих взаимодействие коммуникантов в условиях предконфликта и конфликта.
5. Проведение статистического анализа полученных данных.
6. Разработку обобщенной схемы лингвистической составляющей конфликтологической компетентности.
7. Разработку рекомендаций, необходимых для формирования коммуникативных технологий конструктивного конфликтного взаимодействия.

Основная гипотеза исследования заключается в том, что введение в конфликтную коммуникацию необходимых коммуникативных техник, а также трансформация в условиях конфликта «обыденной» коммуникации в рефлексивную будут способствовать построению конструктивной коммуникации в условиях конфликта и формированию конфликтологической компетентности конфликтующих субъектов. Разработка теоретико-методологических основ лингвистического аспекта конфликтологической компетентности позволит построить схему конструктивной коммуникации в

конфликтной ситуации и дополнит модель конфликтологической компетентности.

Методологической базой исследования послужили концепции ведущих специалистов в области фундаментальной и прикладной лингвистики, психолингвистики, социолингвистики, лингводидактики, коммуникативистики, лингвоконфликтологии, социологии конфликта, психологии конфликта, философии, методологии, социологии и психологии (Анцупов А. Я., Аристотель, Беликов В. И., Винокур Т. Г., Гальперин И. Н., Гидденс Э., Глазл Ф., Горелов И. Н., Дарендорф Р., Дридзе Т. М., Дудченко В. С., Зазыкин В. Г., Зиммель Г., Иссерс О. И., Караулов Ю. Н., Козер Л. А., Крысин Л. П., Леонтьев А. А., Лефевр В. А., Локк Дж., Ломов Б. Ф., Лурия А. Л., Морено Я., Надеина Т. М., Новиков Н. С., Остин Дж., Потапова Р. К., Почепцов Г. Г., Рубинштейн С. Л., Румянцева И. М., Светлов В. А., Седов К. Ф., Сёрль Дж. Р., Третьякова В. С., Формановская Н. И., Халеева И. И., Хасан Б. И., Цой Л. Н., Шаронов И. А., Шипилов А. И., Шостром Э., Щедровицкий Г. П.).

Основные методы исследования: анализ специальной литературы по общей и прикладной лингвистике; анализ специальной литературы по теории конфликта; анализ описания практических методик работы с конфликтами в практико-ориентированной литературе; исследование методикой действия в конфликтных ситуациях; включенное наблюдение за конфликтными проявлениями коммуникантов; лингвистический и интенциональный анализ языкового материала; экспериментальное исследование, включающее перцептивно-слуховой эксперимент, умозрительный эксперимент (описание конфликтной ситуации), а также тестирование и опрос.

Решение ряда задач, поставленных в диссертационном исследовании, стало возможным благодаря достижениям речеведения, семиосоциопсихологии (по Т. М. Дридзе), психо- и социолингвистики, теории конфликта.

Основные этапы исследования:

На первом (подготовительно-аналитическом) этапе были проведены различные типы анализов: теоретический анализ литературы по проблематике межличностной коммуникации в условиях конфликта; поиск и обобщение междисциплинарных методов работы с конфликтной реальностью (анализ коннотативных составляющих сообщения по просодическим параметрам /по Р. К. Потаповой/; интенциональный анализ /по Т. М. Дридзе/; анализ языковых личностей в конфликте /по К. Ф. Седову/; динамический анализ развития конфликтной ситуации; анализ степени эскалации конфликта /по Ф. Глазлу/; конфликт-метод /по Л. Н. Цой/; онтосинтез /по В. С. Дудченко/).

На втором (концептуальном) этапе проводилось описание и разрабатывалось дополнение к междисциплинарной модели конфликтологической компетентности с учетом лингвистической составляющей. На этом же этапе были сформированы основы концепции коммуникативных техник в конфликте; сформированы корпуса звучащих и письменных текстов по проблеме исследования и проведена их первичная обработка.

Для системного решения задач исследования разработаны, обобщены и представлены лингвосоциопсихологические основания для описания коммуникативных техник в конфликте. Впервые создана и представлена классификация коммуникативных техник в конфликтной ситуации. Разработана обобщенная схема лингвистической составляющей конфликтологической компетентности (рис. 1):

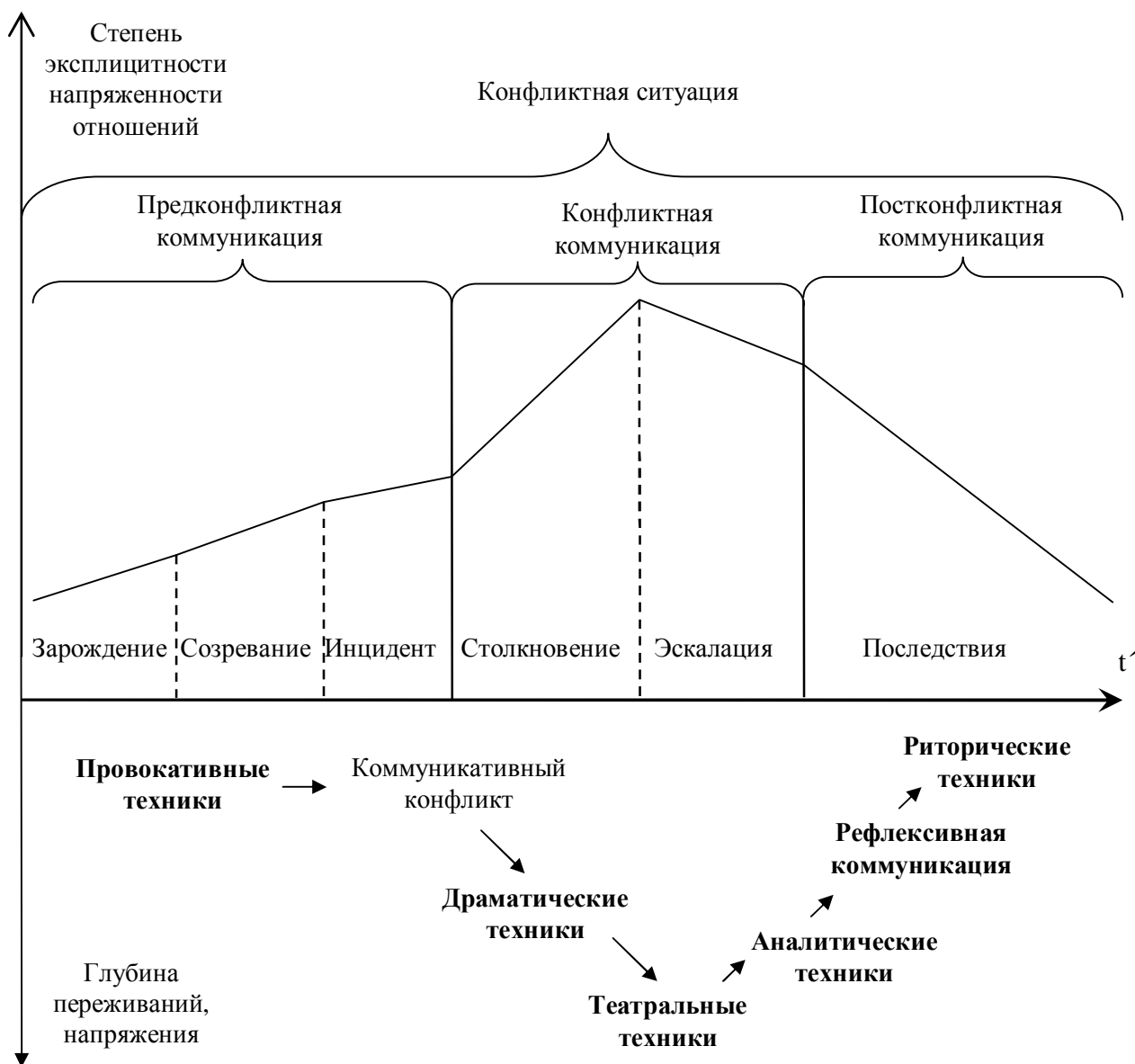


Рис. 1. Обобщенная схема лингвистической составляющей конфликтологической компетентности

На третьем (экспериментальном) этапе осуществлялись следующие виды работ: разработка методической базы и программы для проведения экспериментального исследования; подбор языкового материала и испытуемых; лингвистический анализ устных и письменных речевых реализаций, индуцирующих взаимодействие коммуникантов в условиях предконфликта и конфликта; запланированные эксперименты с учетом условий реализации конфликтной коммуникации; проведение

статистического анализа и обработка полученных в результате экспериментов данных; интерпретация результатов экспериментального исследования; обобщение результатов всего исследования; апробация результатов исследования и оформление работы.

Результатом экспериментального исследования на третьем этапе явилась разработка обобщенной схемы функционирования лингвистических коррелятов конфликтной коммуникации.

Экспериментальное исследование проводилось в Московском государственном лингвистическом университете (МГЛУ), а также включало проведение различных видов экспериментов в Государственном академическом университете гуманитарных наук Института социологии Российской академии наук (ГАУГН ИС РАН), Московской академии гуманитарного и муниципального управления (МАГМУ) и Государственном университете – Высшая школа экономики (ГУ-ВШЭ).

Научная новизна исследования заключается в следующем:

- Впервые проводится комплексное междисциплинарное исследование речевой коммуникации в условиях конфликта с учетом всех языковых уровней;
- Впервые в исследовании процессов конфликтного взаимодействия вводится признак личностных особенностей коммуникантов в условиях конфликтной ситуации;
- Впервые исследуется система лингвистических коррелятов конфликтных проявлений в акте речевой коммуникации;
- Впервые разрабатывается комплексная обобщенная схема конфликтологической компетентности с учетом лингвистической составляющей.

Теоретическая значимость исследования обусловлена тем, что полученные данные с учетом анализа языкового материала и результатов

экспериментов являются вкладом в общую теорию коммуникации, в теорию межличностной коммуникации, с учетом особенных положений в область фундаментального и прикладного речеведения, современную социолингвистику и теорию конфликта.

Практическая ценность исследования состоит в разработке прикладных схем речевого взаимодействия в условиях конфликтной коммуникации, а также практических рекомендаций, включающих многоуровневую лингвистическую информацию по оформлению и анализу конфликтной ситуации.

Разработанные в настоящем диссертационном исследовании новые положения о конфликтологической компетентности с учетом лингвистического аспекта позволяют более точно проводить диагностику конфликтных проявлений, снизить конфликтность коммуникации в конфликте и после его завершения.

Результаты экспериментального исследования, приведенные в работе, представляют практический интерес при моделировании коммуникации в условиях конфликтных ситуаций и позволяют уточнить представление о конфликтологической компетентности.

Полученные данные могут лечь в основу специального курса «Лингвистические аспекты конфликтологической компетентности».

Достоверность полученных результатов и надежность выводов обеспечивается репрезентативной выборкой использованного в ходе экспериментального исследования звучащего языкового материала (общее время звучания – 85 час.) и достаточным количеством испытуемых (45 человек).

Апробация и внедрение результатов исследования проводилась на различных конференциях: на XI научно-практической конференции «Экстремальные ситуации, конфликты, согласие. Роль и место ОВД и других организаций в противодействии экстремизму» (г. Москва, Академия

управления МВД, 25 ноября 2009 г.), VII Международном симпозиум «Рефлексивные процессы и управление» (г. Москва, ИФ РАН, 15-16 октября 2009 г.), Международной научно-практической конференции «Становление конфликтологии в российских вузах» (г. Москва, СГУ, 24 декабря 2008 г.), X научно-практической конференции «Экстремальные ситуации, конфликты, согласие. Чрезвычайные правовые режимы обеспечения правопорядка, защиты личности, общества и государства от внутренних угроз» (г. Москва, Академия управления МВД, 26 ноября 2008 г.), Третьем всероссийском социологическом конгрессе (г. Москва, ИС РАН, РОС, 21-24 октября 2008 г.), конференции «Научное, экспертное и аналитическое обеспечение стратегического управления, разработки и реализации национальных проектов» (г. Москва, ИНИОН РАН, 19 декабря 2007 г.), IX научно-практической конференции «Экстремальные ситуации, конфликты, согласие. Актуальные проблемы деятельности органов государственной власти в особых условиях» (г. Москва, Академия управления МВД, 21 ноября 2007 г.), The XII International conference “Speech and Computer” (SPECOM’2007) (г. Москва, МГЛУ, 15-18 октября 2007 г.), VI Международном симпозиум «Рефлексивные процессы и управление» (г. Москва, ИФ РАН, 10-12 октября 2007 г.), Всероссийском социологическом конгрессе «Глобализация и социальные изменения в современной России» (г. Москва, 3-5 октября 2006 г.), Международной научно-практической конференции «Конфликты и сотрудничество на Северном Кавказе: управление, экономика, общество» (г. Ростов-на-Дону, 29-30 сентября 2006 г.).

Результаты диссертационного исследования апробированы в рамках образовательного модуля «Организационный конфликтменеджмент» в ГАУГН ИС РАН в 2009 году.

Положения, выносимые на защиту:

1. Любая межличностная коммуникация потенциально конфликтогенна.
2. Любой конфликт по своей природе амбивалентен, то есть содержит как деструктивный (разрушительный), так и конструктивный (созидательный) потенциалы.
3. При естественном (стихийном) развитии конфликта в речи коммуникантов проявляются стереотипные установки, приводящие к деструктивным разрушительным действиям коммуникантов как по отношению к партнеру по коммуникации, так и по отношению к самому себе.
4. Представление о конфликте как о неотъемлемой норме развития любого социального субъекта позволяет реализовывать *конфликтно-актуализаторский тип коммуникации*.
5. Конфликтологическая компетентность позволяет субъекту адекватно выстраивать коммуникацию в условиях конфликтной ситуации.
6. «Искусственная» составляющая компетентности (осознанный и сознательный характер мышления, коммуникации и деятельности) позволяет сделать переход от понятия «коммуникативных стратегий, тактик, ходов и приемов» к понятию «техника» применительно к коммуникации в ситуации конфликта.
7. Перевод обыденной коммуникации в рефлексивную является предпосылкой перевода конфликтного взаимодействия из стихийной (неуправляемой) его формы в *управляемую*, то есть способствует компетентному взаимодействию в условиях конфликта.
8. Любое конфликтное взаимодействие имеет свои лингвистические корреляты (на фонетическом, лексическом, грамматическом, семантическом, прагматическом уровнях).
9. Разработка и использование методов лингвистической диагностики предконфликтной и конфликтной коммуникации способствует более точному

определению стереотипных коммуникативных проявлений субъектов в условиях конфликта, что позволит локализовать их в кратчайшие сроки.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения; трех глав (каждая глава включает выводы); заключения, содержащего основные результаты исследования, рекомендации к практическому использованию результатов исследования в предконфликтной, конфликтной и постконфликтной коммуникации, а также перспективы дальнейшего изучения проблемы; списка литературы из 245 источников и 7 приложений. Объем основного текста диссертации изложен на 364 с., содержит 19 рисунков, 25 таблиц и 20 гистограмм.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **Введении** раскрываются актуальность темы, степень ее разработанности в гуманитарной литературе, дается ее обоснование, определяется цель, задачи, объект, предмет, гипотеза исследования, характеризуется его методологическая основа, отражается его научная новизна и практическая значимость, описывается структура исследовательской работы.

Первая глава «Межличностная коммуникация и конфликтология: подходы к исследованию проблемы» посвящена лингвистическим подходам к исследованию проблемы межличностной коммуникации в условиях конфликта.

В первом разделе **«Речевая коммуникация как объект междисциплинарных исследований»** раскрываются различные подходы к исследованию коммуникации. Коммуникация рассматривается с учетом ее процессуального характера, ситуативно реализующегося в социальном взаимодействии. Различаются и описываются репрессивная, манипулятивная и партнерская типы коммуникации; псевдо-, квази- и собственно

коммуникация; коммуникация как процесс и коммуникация как контакт; рассматриваются различные модели речевой коммуникации.

Второй раздел посвящен теме *«Речевая коммуникация в конфликтной ситуации: определение понятий “конфликтная коммуникация”, “коммуникативный конфликт”*. В этом разделе определены понятия «конфликт», «конфликтная ситуация» и «коммуникативный конфликт», «конфликтная псевдо-, квази- и собственно коммуникация»; раскрыта динамическая модель конфликтной ситуации; дано различие коммуналной (внепредметной) и содержательной (предметной) коммуникации в конфликте; реалистичных и нереалистичных конфликтов. Исходя из концепции речевых актов Дж. Сёрля и по аналогии с ними, для лингвистического коррелята социологического понятия «конфликт» введено понятие «конфликтив»⁴, являющегося смешанным типом речевого акта в конфликтной коммуникации и характеризующего факт открытого речевого столкновения сторон, в котором коммуниканты открыто заявляют о своих позициях, озвучивают свои интересы, предъявляют свое возмущение.

Материал третьего раздела *«Феномен речевого поведения языковой личности в условиях конфликтной коммуникации»* содержит описание реакций коммуникантов в процессе порождения и восприятия речи в конфликтной коммуникации с учетом особенностей языковых личностей. Раскрыто содержание фрейма «конфликт»; введено различие между понятиями «коммуникативное поведение» и «речевое поведение»; приведено описание типов языковых личностей в конфликте; типы речевого общения в конфликте дополнены конфликтно-актуализаторским типом.

Далее в четвертом разделе *«Реакции коммуникантов в процессе восприятия и порождения речи в условиях конфликтной коммуникации»*

⁴ Выражаем свою глубокую благодарность д-ру филол. наук, профессору Р. К. Потаповой за данное оригинальное и ценное для наших дальнейших исследований предложение.

описана специфика понимания и интерпретации сообщения в условиях конфликта; раскрыта модель речевой ситуации; представлено описание стереотипных реакций в конфликтной коммуникации («универсальное конфликтное содержание» по Л. Н. Цой).

В пятом разделе **«Коннотативная составляющая сообщения при его интерпретации в условиях конфликтной коммуникации»** раскрыто значение и значимость коннотативных составляющих в речевой коммуникации для адекватной интерпретации сообщения; внесено различие между эмоциональным, оценочным и рациональным типом воздействующей информации.

Шестой раздел **«Нарушение этических норм поведения в процессе коммуникации как конфликтогенный фактор»** раскрывает значения понятий «норма», «речевая норма». Проведено разграничение между понятиями «нарушение коммуникативной нормы» и «коммуникативная неудача».

Седьмой раздел посвящен **«Текстовой деятельности как механизму актуализации конфликтного потенциала в коммуникации»**. В целях исследования описан механизм текстовой деятельности (ориентировка, исполнение, коррекция); раскрыто понятие «коммуникативная интенция»; рассмотрена проблема несовпадения значения слов с интерпретируемым смыслом; введено различие между перцептивным, авторским и узуальным смыслами; описан эффект «смысловых ножниц» по Т. М. Дридзе.

Вторая глава «Конфликтологическая компетентность как основополагающее условие реализации конструктивной коммуникации при наличии конфликта» описывает комплексную обобщенную схему конфликтологической компетентности с учетом лингвистической составляющей.

Первый раздел **«Междисциплинарная схема конфликтологической компетентности»** содержит общее представление о понятии

«компетентность»; подходы к конфликтологической компетентности в социологии, психологии, конфликтологии и лингвистике. Общее представление о конфликтологической компетентности дополняется коммуникативной составляющей; раскрываются понятия «конфликтоспособность» и «конфликтоустойчивость».

В материале второго раздела **«Расширение конфликтной ситуации: 9 этапов эскалации конфликта»** описаны этапы естественного (неуправляемого) развития конфликта; представлены диагностические методики распознавания степени сложности конфликта.

Третий раздел посвящен **«Коммуникативным стратегиям, тактикам и приемам русской речи»**. В нем описаны кооперативные и некооперативные коммуникативные стратегии и тактики русской речи; представлена классификация стратегий и тактик; приведено описание языковых показателей речевых тактик на семантическом, лексическом, грамматическом и синтаксическом уровнях; указаны наиболее потенциально конфликтные с точки зрения использования стратегии и тактики.

В содержание четвертого раздела **«Коммуникативные техники в конфликте – содержание, структура, уместность, применение, классификация»** введено и раскрыто понятие «коммуникативная техника»; описан конфликт-метод (по Л. Н. Цой) как метод актуализации конфликтного потенциала; представлены основания концепции коммуникативных техник; разработана классификация коммуникативных техник в условиях конфликтной ситуации.

Пятый раздел на тему **«Провокативные техники – актуализация конфликтного потенциала: диагностика (распознавание) и работа с провокациями в коммуникации»** содержит описание основных видов провокаций; механизма провоцирования. Также в шестом разделе описаны некоторые провокативные техники предконфликтной коммуникации.

В шестом разделе **«Драматические техники эскалации конфликта: локализация конфликтной коммуникации, работа с “горячими точками” конфликта»** описаны позитивные и негативные цели драматических техник; описан механизм драматизации в условиях конфликтной коммуникации; представлены типы драматических техник работы с манипуляцией; описана конфликтная схема обратной связи.

Седьмой раздел **«Театральные коммуникативные техники – конфликтоустойчивость и стрессоустойчивость в конфликтной ситуации»** посвящен характеристике театральных коммуникативных техник. В нем описаны наиболее частотно используемые в конфликте театральные коммуникативные техники.

Восьмой раздел **«Конструктивная коммуникация в конфликте – работа по содержанию (аналитические коммуникативные техники)»** содержит описание основных аналитических коммуникативных техник, используемых в конфликте; методов конструктивного общения, основанных на рациональности. Также раскрыт четырехшаговый алгоритм конструктивной коммуникации в конфликте.

На материале девятого раздела **«Переход в рефлексивную коммуникацию как идеальное завершение конфликта»** раскрывается понятие «социальной рефлексии», ее функций; описывается механизм рефлексии в речевой коммуникации в условиях конфликта.

В десятом разделе **«“Дооформление” конфликта – риторические техники: создание новой реальности постконфликта»** описан процесс онтосинтеза как основной механизм синтезирования постконфликтной реальности; описан метод трансформации конфликта в сотрудничество.

Третья глава **«Экспериментальное исследование (на материале образовательного модуля “Организационный конфликтменеджмент”»** посвящена описанию проведенного экспериментального исследования.

В первом разделе **«Первый этап: разработка методической базы для проведения экспериментального исследования»** описана разработка методической базы и программы исследования; выбор сферы социальной коммуникации для проведения экспериментов; методы отбора языкового материала и отбора испытуемых; задачи и типы планируемых экспериментов.

«Второй этап: проведение образовательного курса (модуля) “Организационный конфликтменеджмент”» представлен во втором разделе, в котором описан технологический цикл образовательного модуля «Организационный конфликтменеджмент»; сформулированы практические проблемы, которые послужили поводом для проведения исследования.

Третий раздел **«Третий этап: подбор языкового материала и испытуемых для проведения экспериментального исследования»** содержит описание критериев отбора языкового материала и испытуемых.

В четвертом разделе **«Четвертый этап: проведение экспериментов с учетом условий реализации конфликтной коммуникации и интерпретация результатов экспериментов»** приведены результаты анализа данных, полученных в экспериментах; раскрыто лингвистическое содержание провокативной техники «публичный вопрос, фиксирующий нарушение нормы», содержание риторической техники «описание конфликтной ситуации»; представлены и проинтерпретированы результаты эксперимента в ситуации «Опоздание», эксперимента «Описание конфликтной ситуации», теста «Общий словарь “конфликт”»; выявлено отношение испытуемых к конфликту.

В Заключении изложены основные результаты исследования, представлены практические рекомендации, описаны перспективы развития дальнейших исследований по данному направлению.

Рекомендации могут быть использованы для диагностики и проведения успешной коммуникации в предконфликтной, конфликтной и

постконфликтной ситуациях применительно к межличностному общению для различного рода профессиональной коммуникации (управленческие кадры, менеджеры, специалисты по связям с общественностью, журналисты, политики, педагоги, ведущие теле- и радиопередач в режиме спонтанной коммуникации, актеры драматического театра и др.).

Данные исследования апробированы на контингенте учащихся московских вузов и могут быть использованы в других аудиториях испытуемых.

В перспективе результаты исследования планируется апробировать на различных категориях испытуемых. Интересным будет выявление лингвистических особенностей конфликтологической компетентности в зависимости от иных, нежели использованные в исследовании, показателей возраста, пола, профессиональной и социальной принадлежности испытуемых. Перспективным является более подробная классификация и расширенное описание коммуникативных техник в конфликтной ситуации. Немаловажным представляется исследование типов языковых личностей в конфликте с учетом вышеперечисленных параметров, а также введение в экспериментальное исследование визуального канала⁵.

Основные положения диссертации отражены в 13 публикациях автора общим объемом 3,75 печатных листов.

Статьи, опубликованные в изданиях, включенных в «Перечень ведущих рецензируемых научных журналов и изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени доктора и кандидата наук»:

⁵ Настоящее исследование проводилось на материале вербальной коммуникации в условиях конфликта. О невербальной коммуникации см., например, Крейдлин Г. Е. Мужчины и женщины в невербальной коммуникации. - М. : Языки славянских культур, 2005. – 224 с.

1. Комалова Л.Р. Конструктивная коммуникация в конфликтных ситуациях // Актуальные проблемы прикладной и экспериментальной лингвистики. – М. : Рема, 2008. – 296 с. (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 556; серия Лингвистика). – 0,3 п.л.
2. Комалова Л.Р. Коммуникативные техники в конфликтной коммуникации // Концептуальный спектр изысканий в области современного речеведения. – М. : Рема, 2009. (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 573; серия Лингвистика). – 0,7 п.л.

Другие публикации по теме диссертации:

3. Комалова Л.Р. Речевая коммуникация в ситуации конфликта // Вестник МГЛУ. Серия 1. Филология. №5(36). – Минск, 2008. – 220 с. – 0,5 п.л.
4. Комалова Л.Р. Перцептивно-слуховая идентификация речевой деятельности в условиях конфликта (практические рекомендации экспертам правоохранительных институтов) // Экстремальные ситуации, конфликты, согласие. Роль и место ОВД и других правоохранительных институтов в противодействии экстремизму: материалы одиннадцатой научно-практической конференции. – М. : Академия управления МВД России, 2009. – 0,5 п.л. (в соавторстве с Р.К. Потаповой) – доля автора 0,3 п.л.
5. Комалова Л.Р. Парадоксы российского сознания в условиях вступления России во Всемирную торговую организацию // Сборник научных работ ИНИОН РАН «Научное, экспертное и аналитическое обеспечение стратегического управления, разработки и реализации национальных проектов». – М. : ИНИОН РАН, 2007. – 0,5 п.л. (в соавторстве с Цой Л.Н.) – доля автора 0,25 п.л.
6. Комалова Л.Р. Конфликтологическая компетентность как профессиональный принцип конструктивной коммуникации в конфликте // Социальное управление, коммуникация и социальные технологии. Материалы Всероссийской конференции, приуроченной к 75-летию со

- дня рождения профессора Тамары Моисеевны Дридзе / Отв. ред. А.В. Тихонов. – М. : ИС РАН. 2006. – 380 с. – 0,2 п.л.
7. Комалова Л.Р. Безопасность и социальная ответственность личности // Экстремальные ситуации, конфликты, согласие. Чрезвычайные правовые режимы обеспечения правопорядка, защиты личности, общества и государства от внутренних угроз: материалы десятой научно-практической конференции. – М. : Академия управления МВД России, 2008. – 0,5 п.л. (в соавторстве с Цой Л.Н., Сергеевым С.С.) – доля автора 0,2 п.л.
 8. Комалова Л.Р. Рефлексивная коммуникация как идеальное завершение конфликта // Сборник материалов VII Международного симпозиума «Рефлексивные процессы и управление». – М. : Когито-Центр, 2009. – 0,2 п.л.
 9. Комалова Л.Р. Конфликтологическая компетентность с позиций лингвистики // Становление конфликтологии в российских вузах: материалы Международной научно-практической конференции. – М. : Изд-во СГУ, 2008. – 140 с.– 0,2 п.л.
 10. Komalova L.R. Constructive communication in the situation of “Semantic scissors” // Конфликт, гражданство и гражданское общество / Под ред. В.А. Мансурова. – М. : ИПЦ МАСКА, 2007. – 286 с. – 0,2 п.л.
 11. Komalova L.R. Virtual education and E-Learning: Problems and Prospects // The XII International conference “Speech and Computer” (SPECOM’2007). Proceedings. Moscow state linguistic university, Moscow, Russia, 2007. – Vol. 2. – 926 с. – 0,2 п.л.
 12. Комалова Л.Р. Лингвистический аспект конфликтологической компетентности // Сборник докладов и выступлений на Всероссийском социологическом конгрессе «Глобализация и социальные изменения в современной России»: В 16 т. – М. : Альфа-М, 2006. – Т. 15. Социальная

стратификация. Социология конфликта. Гендерная социология. – 174 с. – 0,2 п.л.

13. Комалова Л. Р. Идеальная модель конфликтологической компетентности как неотъемлемая составляющая при моделировании конфликтов и принятии решений в конфликтных ситуациях // Конфликты и сотрудничество на Северном Кавказе: управление, экономика, общество: Сборник докладов и выступлений на международной научно-практической конференции 29-30 сентября 2006г. / Отв. редактор В.Г. Игнатов. – Ростов-на-Дону; – Горячий Ключ: Изд-во СКАГС, 2006. – 0,3 п.л.