

РЕЧЕВЫЕ ТАКТИКИ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ЯЗЫКОВОЙ МОДЕЛИ В СИСТЕМАХ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

О. С. Сытник

Санкт-Петербургский горный университет императрицы Екатерины II
Санкт-Петербург

В статье представлены результаты опроса русскоязычных респондентов по поводу использования речевых ходов, реализующих коммуникативные тактики конфликта с точки зрения их эффективности с учетом коммуникативной ситуации и фактора адресанта и адресата. Для исследования представляют интерес инициативные и реактивные речевые ходы, реализующие коммуникативные тактики конфликта в межличностном общении. Среди речевых явлений с отрицательными модусом и фатикой, выражающих конфликт между говорящими, можно выделить требования или возмущение адресанта, что адресат не хочет чего-то делать по собственной воле. По итогам анкетирования речевые ходы-требования признаны малоэффективными для адресанта. Также выделяются настойчивые просьбы, косвенные упреки или намеки. Данный тип высказываний обозначим как реплики-стимулы, реализующие тактику-стимул. На основании ответов можно сделать вывод, что реплики-намёки воспринимаются сдержанно или негативно. Результаты исследования показывают, что эффект от речевых тактик зависит от таких факторов, как взаимная ценность собеседников, их статус и предполагаемый результат взаимодействия. Языковые модели могут быть обучены на данных, содержащих примеры конфликтных взаимодействий. Это позволит им распознавать и генерировать речевые ходы, используя речевые тактики для конфликтных ситуаций.

Ключевые слова: собеседник, коммуникативная стратегия, коммуникативная тактика, речевой конфликт

COMMUNICATION TACTICS IN INTERPERSONAL CONFLICT SITUATIONS AS A COMPONENT OF AI LANGUAGE MODELS

O. S. Sytnik

Empress Catherine II Saint Petersburg Mining University
St. Petersburg

The article presents the results of a survey of Russian-speaking respondents regarding the use of speech moves that implement conflict communication tactics, considering their effect in relation to the communicative situation and the factors of the speaker and listener. One key finding highlights speech patterns carrying negative connotations and phatic expressions that signal conflict between speakers. Notably, demands or expressions of indignation from the speaker tend to imply that the listener is reluctant to cooperate. Interestingly, survey participants viewed these demanding speech moves as largely ineffective for the speaker. Other identified utterances included persistent requests and indirect reproaches or hints, which we will refer to as incentive remarks. The survey responses indicate that these incentive remarks are often met with caution, if not outright negativity. The results of the study show that the effectiveness of speech tactics depends on factors such as the mutual value of the interlocutors, their status, and the expected outcome of the interaction. Language models can be trained on data containing examples of conflict interactions, enabling them to recognize and generate speech acts using communication tactics in conflict situations.

Keywords: interlocutor, communicative strategy, communicative tactic, verbal conflict

Рассмотрение речевых тактик в контексте конфликта в межличностном общении как неотъемлемой составляющей языковых моделей в системах искусственного интеллекта (ИИ) обосновывается рядом научных и прикладных аспектов. Языковые модели, такие как GPT, разработанные на основе технологий искусственного интеллекта, обрабатывают и генерируют тексты на естественном языке. Для эффективной коммуникации ИИ должен учитывать разнообразие речевых стратегий и тактик, которые применяются в реальных ситуациях. Языковые модели могут быть обучены на данных, содержащих примеры конфликтных взаимодействий. Это позволит им распознавать и генерировать речевые ходы в ситуациях конфликта.

Объектом исследования в статье являются речевые тактики с отрицательной фатикой и реализующие их в диалоге речевые ходы собеседников, выражающие недовольство, обиду и конфликт, что воплощает соответствующие коммуникативные стратегии. Предмет исследования статьи – прагмалингвистическая классификация речевых ходов, реализующих коммуникативные тактики конфликта с точки зрения их эффективности с учетом коммуникативной ситуации и фактора адресанта и адресата. Нам не встретилось

описания принципов прагмалингвистической классификации речевых ходов, реализующих тактики выражения недовольства и обиды в ситуации конфликта с позиций их эффективности для отправителя речи, и данный пробел призвано восполнить настоящее исследование. Предпосылки данной проблематики были изложены в более ранних публикациях автора [1; 2].

Следуя трактовке В. С. Третьяковой, мы рассматриваем речевой конфликт как воплощение противостояния коммуникантов в коммуникативном событии, порожденного психическими, социальными и этическими факторами и проявляющегося в речевой ткани диалога» [3]. В развитии данного подхода Ю. С. Старостина подчеркивает, что языковое оформление конфликтогенной коммуникативной ситуации выступает планом выражения глубинных аксиологических противоречий, которые могут рассматриваться как первопричина коммуникативных неудач в межличностном взаимодействии [4]. Речевой конфликт возникает в конфликтной ситуации при несоответствии интересов коммуникантов. В конфликте задействован его инициатор, который принимает решение озвучить свое несогласие либо недовольство и решает, в какой форме это сделать, и вторая сторона. Это разделение по ролям создает различие в восприятии коммуникативной ситуации и, как следствие, коммуниканты по-разному интерпретируют речевые ходы друг друга. Инициативность либо реактивность речевых ходов в конфликте может служить критерием для их классификации. Еще одним критерием можно считать коммуникативную эффективность речевых ходов в конфликте, которая так же связана с интерпретацией коммуникантами речевых ходов друг друга.

Для нашего исследования представляют интерес инициативные речевые ходы, реализующие коммуникативные тактики конфликта в межличностном общении.

В качестве материала исследования были использованы данные опросника, включавшего 25 вопросов по поводу восприятия коммуникативных тактик, задействованных в речевом конфликте. Метод анкетирования был реализован посредством ресурса «Яндекс формы» путём дистантного анкетирования (онлайн) и позволил рассмотреть эффективность описываемых в статье речевых тактик в ситуации межличностного конфликта в восприятии потенциального адресата. В анкетировании приняли участие 329 респондентов, представленных несколькими категориями. В выборку вошли студенты и преподаватели высших учебных заведений минерально-сырьевого профиля из различных регионов Российской Федерации, а также подписчики блогера-репетитора по русскому языку и подписчики автора данной статьи в социальных сетях. Участники исследования различались по роду занятий, возрасту и географическому положению, что способствовало формированию репрезентативной выборки. Размер и разнообразие выборки увеличивает надежность и валидность результатов анкетирования, позволяя получить более узкие доверительные интервалы и обеспечивая высокую статистическую мощь для обнаружения значимых различий. Большая выборка способствует также изучению вариативности восприятия речевых тактик. Дополнительно учтены собственные языковые наблюдения и опыт автора.

Рассматриваем две разновидности речевых тактик, которые могут быть задействованы в межличностном конфликте.

1. Среди речевых явлений с отрицательными модусом и фатикой, выражающих конфликт между говорящими, можно выделить обвинения, осуждения, а также порицание/критику, ругань, угрозы, шантаж, требования, давления, вымогательства и т. д., и т. п. Все перечисленные речевые имеют общую характеристику — деструктивность. Если посмотреть на них более детально, то можно выявить некие требования или возмущение адресанта, что адресат не хочет чего-то делать по собственной воле. Назовем подобные высказывания требующими, а коммуникативную тактику, в рамках которой они реализуются — тактикой требования. Требующие высказывания имеют своей целью перлокутивный эффект, который на практике вместо согласия адресата выполнить действие трансформируется в отказ это действие выполнять.

Тактика требования, как показывают данные анкетирования, часто вызывает раздражение (38%) и протест (21,3%) у слушателей. Значительное количество респондентов связывает ее использование с эмоциональным состоянием говорящего — например, 33% респондентов объясняют ее использование раздражением. Таким образом, видим, что, стремясь достичь желаемого перлокутивного эффекта, отправитель речи вместо этого вызывает отчетливую негативную реакцию у получателя. Прямые требования более адекватно воспринимаются во взаимодействиях, где говорящий обладает ценностным либо статусным преимуществом (8,5% допускают подобные высказывания в такой ситуации). Однако даже в этом контексте их эффективность ставится под вопрос: 63% отметили, что такие реплики не достигают целей коммуникации, то есть выполнять эти требования не хочется. Таким образом, речевые ходы-требования чаще всего обладают конфликтным потенциалом и поэтому малоэффективны для адресанта и отнесены к деструктивным.

2. Выделяем также настойчивые просьбы, косвенные упреки или намеки. Данный тип высказываний обозначим как реплики-стимулы, реализующие тактику-стимул, и тоже охарактеризуем как деструктивный, так как здесь коммуниканта косвенно принуждают делать то, что он делать не хочет.

По данным анкетирования, треть респондентов (31,3%) склонны действовать так, как им подсказывают, если реплики-стимулы используют ценные для них люди. Часто отмечаемыми эмоциями в ответ на реплики-стимулы были желание задать уточняющий вопрос (22,5% респондентов) и раздражение (17,9%). Здесь раскрывается возможный конструктивный потенциал реплик-стимулов: из раздражающих стимулы могут

превратиться в приятные. 55% считают, что реплики-стимулы достигают цели не со всеми и не всегда, а 30,7% ответили, что выполнять такие косвенные просьбы-намеки чаще всего неприятно, подчеркивая их сомнительную приемлемость в повседневной коммуникации.

На основании ответов можно сделать вывод, что реплики-намеки воспринимаются, как правило, сдержанно или негативно. Они воспринимаются как допустимые преимущественно в ситуации ценности адресанта для адресата.

Мы рассмотрели тактику требования и тактику-стимул, задействованные в ситуации конфликта. Данная классификация не является исчерпывающей: наряду с этими тактиками в конфликте могут быть использованы и другие, не рассматривавшиеся в настоящей работе. Результаты исследования показывают, что выбор речевых тактик строго контекстуален и их эффект зависит от таких факторов, как взаимная ценность собеседников, их статус и предполагаемый результат взаимодействия. Тактику требования и тактику-стимул мы относим к условно деструктивным тактикам с низким потенциалом эффективности с точки зрения отправителя речи. В ситуации высокой ценности отправителя речи тактики-стимулы могут снижать либо утрачивать свой деструктивный потенциал.

Вопросы формализации и использования описываемых речевых тактик в NLP-задачах, а именно описание механизмов их машинного распознавания, аннотирования и обучения, требуют отдельного исследования. Речевые тактики, используемые в конфликте, описанные в исследовании, могут быть интегрированы в NLP-задачи через формализацию тактик для машинного обучения посредством создания классификации на основе лексико-грамматических маркеров с учетом контекста высказывания; внедрения данных о статусе коммуникантов (иерархия, социальная дистанция и др.) для учета условий, при которых тактика становится эффективной; создания шаблонов для речевых ходов, которые будут содержать маркеры конфликтного содержания и модус (например, упрек, требование, просьба); разработки аннотационных схем, которые позволят отмечать в текстах примеры каждой категории речевых тактик, что существенно поможет в обучении моделей (Разновидность тактики – Признаки – Примеры). Для преодоления субъективности в данных предлагается сбор мультимодальных данных (аудио + текст) с разметкой невербальных маркеров конфликта (тон, паузы), кросс-валидация моделей на независимых датасетах.

Данные подходы в дальнейшем помогут формализовать выявленные речевые тактики и сделать их пригодными для использования в NLP, а также обогатить исследования в области взаимодействия ИИ и человека.

ЛИТЕРАТУРА

1. Сытник О. С. Теоретико-методологические основы речевых жанров, обеспечивающих успешное / неудачное межличностное общение с учетом заинтересованности реципиента (собеседника) // Переводчик 2030: обучение профессионально ориентированному переводу в меняющемся мире: Сборник научных статей Третьей международной научно-практической конференции, Одинцово, 12–13 мая 2023 г. Одинцово: Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации, 2024. С. 120–125. EDN: OPIDWY.
2. Сытник О. С. Об исследовании явлений «речевой жанр», «речевой акт», «речевые стратегии», «ситуация речи» и подобных в контексте учета позиции адресата // Актуальные проблемы гуманитарного знания в техническом вузе: Сборник научных трудов IX Международной научно-методической конференции, Санкт-Петербург, 19–20 октября 2023 г. СПб.: Санкт-Петербургский горный университет, 2023. С. 260–264. EDN: OAHZMO.
3. Третьякова В. С. Речевой конфликт и гармонизация общения: автореф. дис. ... д-р филол. наук: 10.02.01 / Третьякова Вера Степановна; Уральский государственный педагогический университет. М., 2003. 35 с. EDN: NHJKPP.
4. Старостина Ю. С., Леонович Л. М. Лингвоаксиологические основы коммуникативных конфликтов в англоязычном драматургическом дискурсе // Вестник Нижегородского государственного лингвистического университета им. Н. А. Добролюбова, 2022. № 58. С. 63–75. DOI: 10.47388/2072-3490/lunn2022-58-2-63-75. EDN: JWAWIU.