

СТРУКТУРНІ СКЛАДОВІ СИТУАЦІЇ ВЕРБАЛЬНОГО КОНФЛІКТУ

This paper consistently examines the components of the verbal conflict situation structure, such as: emotive-conative, aesthetic -metalinguistic, referential and phatic. Speech interaction of communicators in the verbal conflict is determined by double asymmetry of the real/imaginary image of "oneself" and "the other" and reduces to zero communicators' sequents to provide realization of their communicative intentions.

Key words: verbal conflict, emotive-conative component, aesthetic –metalinguistic component, referential component, phatic component.

В статье рассматриваются составляющие структуры ситуации вербального конфликта, в частности эмотивно-конативная, эстетически-метаязыковая, референтивная и фатическая. Речевая интеракция коммуникантов в вербальном конфликте определяется двойной асимметрией реального/ мнимого образа "себя" и "другого" и сводит на нет секвенции коммуникантов для обеспечения реализации своих коммуникативных намерений.

Ключевые слова: вербальный конфликт, эмотивно-конативная составляющая, эстетически-метаязыковая составляющая, референтивная составляющая, фатическая составляющая.

У пропонованій статті послідовно розглядаються складники структури ситуації вербального конфлікту, зокрема емотивно-конативний, естетично-метамовний, референтивний та фатичний. Мовленнєва інтеракція комунікантів у вербальному конфлікті визначається подвійною асиметрією реального / уявного образу "себе" та "іншого" та зводить нанівець секвенції комунікантів для забезпечення реалізації своїх комунікативних намірів.

Ключові слова: вербальний конфлікт, емотивно-конативний, естетично-метамовний, референтивний та фатичний складники.

Вербальний конфлікт розглядається нами як словесне протистояння людей з протилежно спрямованими інтересами, думками, позиціями, цілями і щодо предмету мовлення, і щодо мовних знаків як соціальних та психічних маркерів, використовуваних у перебігу мовленнєвої інтеракції; у випадку вербального конфлікту озвучуються порушення норми взаємодії й співробітництва, зіштовхуються ціннісні орієнтації, розбіжності поглядів на мету певної діяльності та способи досягнення цієї мети, а також психічна несумісність комунікантів на емоційно забарвленому тлі [5].

Важливою ланкою в лінгвістичному аналізі вербально-конфліктної інтеракції є сама ситуація, у якій відбувається вербальний конфлікт. Т.А. ван Дейк ілюструє уявлення про типову ситуацію конфлікту на прикладі аналізу конфліктної етнічної ситуації й розглядає такі елементи ситуації, як час, місце, оточення, умови, учасники (у різних ролях), події або дії з їхньою можливою оцінкою комунікантами [6]. Н.В. Гришина виділяє такі структурні компоненти конфліктної ситуації, як 1) учасники конфлікту; 2) умови конфлікту; 3) предмет конфлікту; 4) дії учасників конфлікту; 5) результат конфлікту, та відзначає, що "вилучення" будь-якого компонента із простору конфлікту або зводить конфлікт нанівець, або суттєво змінює його характер [5].

Учасники конфлікту зазвичай позначаються в термінах рольових позицій, у рамках яких здійснюється їхня взаємодія в даній ситуації ("начальник – підлеглий", "чоловік – дружина", "батьки – діти"). Важливими – з погляду виникнення й розвитку конфлікту – вважаються інтереси учасників взаємодії, переслідувані ними комунікативні й практичні цілі, а також їх індивідуальні особливості. Перехід комунікантів до конфліктної взаємодії починається з дій одного з них, того, хто принаймні на початковому етапі вербального конфлікту може розглядатися як його ініціатор. Якщо надалі ініціатива дій залишається за однією стороною, то вона може розглядатися як активна сторона, а інша – як пасивна, можливе чергування та повна зміна комунікативних ролей.

Під умовами явища конфлікту розуміють обставини, що визначають його характеристики й можливість його виникнення, тобто чинники й умови перебігу конфлікту. "Виявити причину конфлікту – це значить зрозуміти, що саме в діях або поведінці учасників призвело до переходу їх взаємодії у конфліктні форми" [5]. Слід розрізняти причину та предмет конфлікту. Предмет конфлікту – це об'єктивно наявна або уявлена проблема, що слугує основою конфлікту, але він стає причиною конфлікту лише за умов вербалізації. Ми не будемо виділяти предмет конфлікту в окремий пункт нашої схеми конфліктної ситуації, тому що припускаємо, що причиною конфлікту може бути кожний з її структурних компонентів.

Структурним компонентом конфлікту, без якого він би просто не міг генеруватися, вважаються також дії комунікантів. У сукупності вони утворюють те, що називається конфліктною взаємодією [5]. У нашому випадку дії комунікантів є вербалізованим текстом. Таким чином, можна відзначити, що основним змістом вербального конфлікту є саме конфліктна інтеракція, тобто дії комунікантів, які визначаються їхньою вербально-конфліктною поведінкою та, у свою чергу, визначають її перебіг.

У психології як структурний компонент конфліктної ситуації також виділяється результат конфлікту, що розуміється не стільки як завершення стадії розвитку конфлікту, скільки як "ідеальний образ результату, наявний в учасників конфліктної взаємодії й, в остаточному підсумку, є визначальним для його спрямованості" [5]. Цей елемент також є суттєвим для визначення структури конфліктної ситуації, оскільки "образ бажаного результату" конфлікту стає регулятором конкретних дій комунікантів у ситуації конфлікту.

Слідом за О.М. Донцовим і Т.О. Полозовою розуміючи ситуацію вербального конфлікту суто психологічно як "перелік необхідних і достатніх елементів, що характеризують конфлікт на його єдиномоментному статичному зрізі" [7], В.В. Борисевич включає до її структури значну, а тому надлишкову кількість одиниць, зокрема "наявність не менше, ніж двох сторін комунікативного акту, які здійснюють між собою мовленнєвий контакт – адресата й адресанта; наявність передумов виникнення динамічної ситуації вербального конфлікту у вигляді конфліктогенного фактора, який є особливим каталізатором нерозуміння або негативної оцінки мовлення хоча б одним із комунікантів; можливість здійснення мовленнєвих дій, спрямованих на

досягнення комунікативної інтенції одним із комунікантів за рахунок деструкції цілей іншого комуніканта; протиставленість мовленнєвих дій комунікантів; можливість застосування тактичних комунікативних ходів одним (чи усіма) комунікантами з метою здійснити мовленнєвий вплив у необхідному для себе напрямі; соціально-психологічна ситуація конфліктного типу мовленнєвої взаємодії (наявність чи відсутність інших мовців та слухачів, місце й час комунікативного акту тощо); суміщеність мовленнєвих дій комунікантів із паралінгвістичним та екстралінгвістичним підкріпленням" [2], причому виходить, що структура ситуації включає до свого складу саму ситуацію. Незважаючи на логічні міркування дослідника, слід зазначити, що він прагнув, скоріше, скалькулювати якомога більше ознак конфліктної ситуації, а не створити модель її структури. Як бачимо, цій спробі притаманні й логічні помилки, крім того, на нашу думку, даний погляд на вербальний конфлікт є надто психологізованим не на користь лінгвістиці.

Аналіз психологічних, лінгвістичних та лінгвопрагматичних підходів до визначення статичних компонентів структури ситуації вербального конфлікту дозволяє визначити такі її складові: 1) емотивно-конативна складова – здійснення мовленнєвої інтеракції комунікантами зі своїми, можливо протиставленими комунікативними/практичними цілями, що у вербалізованому вигляді постають як стратегії й тактики мовленнєвої поведінки, можливість використання та інтенсифікації паралінгвістичних феноменів спілкування; 2) естетично-метамовна складова – факт вербалізації конфліктогенного чинника та усвідомлення його в такій функції; 3) референтивна складова – ступінь адекватності мовленнєвих дій комунікантів об'єктивній дійсності; 4) фатична складова як наявність "мовних шумів та перешкод" у вигляді кількості учасників спілкування, використання різноманітних пристроїв для інтенсифікації каналу зв'язку, а також хронотопічної доречності/недоречності мовленнєвої інтеракції.

Наведена схема представляє не тільки структуру вербально-конфліктної ситуації, а й водночас демонструє процес її виникнення, тобто послідовність уведення складових є також важливим для генерації вербального конфлікту, причому вербальний конфлікт уможливорює естетично-метамовна складова, на рівні якої відбувається усвідомлення ситуації як вербально-конфліктної (що, власне, й цікавить мовознавця). Далі об'єктами оцінки комунікантів під час усвідомленого вербального конфлікту стають всі компоненти структури ситуації вербального конфлікту, що вербалізовані у вигляді відповідних груп преференцій: 1) емотивно-конативні преференції комунікантів; 2) референтивні преференції комунікантів; 3) естетично-метамовні (кодові) преференції комунікантів; 4) фатичні преференції комунікантів. У ситуації вербального конфлікту всі типи преференцій актуалізуються після усвідомлення хоча б одним з комунікантів того, що введено вербально-конфліктогенний чинник.

Комуніканти – учасники вербально-конфліктної інтеракції – є передусім соціальними та мовними особистостями. Оскільки преференції комунікантів один щодо одного носять характер оцінки, слід розрізняти уявлення

комунікантів про себе та про партнера з комунікації – й реальну відповідність таким уявленням. У зв'язку з цим вдалим засобом пояснення є концепція двох аспектів особистості Дж. Юла [12], згідно з якою вирізняють два психологічні аспекти особистості – "позитивний" (Positive Face, що прагне виглядати поцінованим членом суспільства, бажає подобатися й вимагає шанобливості, *to be connected*) та "негативний" (Negative Face, що потребує незалежності та необмеженої свободи до дії, *to be independent*), які різним чином реалізують себе у діяльності та мовленнєвій поведінці, причому "негативний" вживається у значенні 'протиставлений позитивному', проте не "поганий", на чому Дж. Юл наголошує окремо [12]. Зважаючи на те, що певні мовленнєві акти несуть загрозу іміджу адресата мовлення, згідно з П. Брауном та С. Левінсоном [11], завдаючи збитків позитивній особистості можуть висловлювання з прямим значенням осуду, критики, образи, насмішки, тобто демонстративні дії адресанта, що надають негативної оцінки тій чи іншій стороні уявного позитивного образу адресата. Надмірне й бурхливе вираження емоцій, табуйована тематика спілкування, похвальба, погані звістки непрямо демонструють неповагу до адресата "позитивного типу", відсутність піклування про його імідж [11]. На відміну від "позитивної" "негативну особистість" однозначно кривдять директивні мовленнєві акти – поради, погрози, попередження, прохання чи накази – оскільки вони обмежують її свободу дій та право прийняття рішення, навіть коли пропозиції чи обіцянки носять вигідний для "негативного" адресата характер [11], наприклад, у наступній ілюстрації адресат відмовляє усім пропозиціям незалежно від їхнього змісту та з різним ступенем ввічливості:

The Sorrows of a Summer Guest

I had long since learned that visiting only brings misery.

If I got a card or telegram that said, "Won't you run up to the Adirondacks (Adirondack Mountains) and spend the week-end with us?" – I sent back word: "No, not unless the Adirondacks can run faster than I can," or words to that effect.

If the owner of a country house wrote to me: "Our man will meet you with a trap any afternoon that you care to name," – I answered, in spirit at least: "No, he won't, not unless he has a bear-trap or one of those traps in which they catch wild antelope."

If any fashionable lady friend wrote to me in the peculiar jargon that they use: "Can you give us from July the twelfth at half-after-three till the fourteenth at four?" – I replied: "Madam, take the whole month, take a year, but leave me in peace."

Очікування адресанта, що адресат зрозуміє його комунікативну мету (установка на розуміння) та відповідним чином буде сприяти її досягненню (установка на адекватну реакцію) у вербально-конфліктній ситуації виявляються хибними, як і можливі спроби адресата виправити її шляхом уточнень як секвенцій для забезпечення розуміння [9].

У загальному вигляді нанесення збитку іміджеві комуніканта є конфліктогенним чинником, оскільки виражається через мовленнєві акти як дії та шкодить його уявленню про себе. Далі уявлення комунікантів про себе й

про іншого, відповідність/невідповідність створених "образів себе" мовленнєвим діям партнера з комунікації визначають перебіг вербального конфлікту за механізмом, який Б.Ю. Городецький позначив як "не ті особи", коли "учасники комунікативного акту стають або вважають себе співбесідниками, якими їм потрібно було б бути для успішного здійснення мовленнєвої дії" [4]: *"But what about the Dardanelles? Would you have them fixed so that ships could go through, or not?"*, – asked Rapley. *He is a plain man, not easily put down and liking a plain answer. He got it.* – *"The Dardanelles"*, – said the Authority, – *"could easily be denationalized under a quadrilateral guarantee to be made a pars materia of the pactum foederis"*.

Необізнаність автора немов би каверзного інтерогатива призводить до відповідної реакції адресата – абсурдної відповіді про націоналізацію незаконного договору, у разі чого можна Дарданелли взагалі спростувати (як географічну назву/об'єкт).

За умови нанесення збитку іміджу комуніканта нерідко відбувається втрата комунікативної мети, і комуніканти винаходять нову та продовжують ескалацію конфлікту, переходячи від аргументативних реплік до агресивних, при цьому спростовується уявлення про чинник виникнення конфлікту: *"Are you out of your mind? Are you so ignorant that you do not know that that is not the way to speak to your official superior?"* – *"Oh, go to hell. The prisoners are my pidgin, you've got no right to interfere. You mind your business and I'll mind mine. I want to know what the devil you mean by making a damned fool of me."* (S. Maugham).

Така антифрустративна функція вербально-конфліктного спілкування виявляється важливою для вирішення завдання позбавлення комуніканта від внутрішньої напруги і носить соціально-психологічний характер, у такому випадку конфліктогенний чинник може навіть не бути приводом для конфліктної інтеракції: *"You're a thief, a cheat, a liar, and a dirty cheap seducer."* – *"And you're a fool, Caplan."* (J.B. Priestley).

Психологи припускають, що у таких типах конфліктів особистість немов би розщеплюється на три складові – змістову, мотиваційну та операційну, – які починають діяти дисбалансовано [8]. Між тим, незважаючи на те, що "конфліктний стан системи міжособистісних відносин трактується як екстремальний і проблемний, він пов'язується з певною можливістю особистісного розвитку та пізнання людьми один одного в ході взаємодії в умовах конфлікту" [10].

Естетично-метамовні преференції комунікантів – це зазвичай негативні оцінки квалітативних та квантитативних характеристик засобу спілкування, що використовується як код комунікативного акту. Власне, мова / мовлення виступає як показник статичних та динамічних рольових ознак комунікантів, а у зв'язку з цим співвідноситься з подібними страгами соціальної організації суспільства в усіх його виявах (суспільному, політичному, гендерному, етнічному, віковому, рольовому, територіальному тощо). Комуніканти, будучи приналежними до декількох страт одночасно, переносять соціальні норми мовленнєвої інтеракції в оцінку площину відповідно до ступеня мовної

лояльності соціуму [3], ідентифікуючи партнерів зі спілкування як "своїх" або "чужих", "керівних" чи "підлеглих", тобто об'єктом оцінки стає сам комунікант як втілення "нормативної" чи "девіантної" форми мовлення порівняно з власною. Наприклад, у діалозі:

Then Lady Cicely says to Sir John, "You are going out?" – "Yes, immediately." – "To the House, I suppose."

This is very impressive. It doesn't mean, as you might think, the Workhouse, or the White House, or the Station House, or the Bon Marche. It is the name given by people of Lady Cicely's class to the House of Commons, –

індивідуальний семантичний диференціал слова **House** не тільки несе в собі вербально-конфліктогенні потенції, а й покликаний підкреслити власну значущість леді (як дружини лорда, а не як етикетної форми звертання) та поставити себе на вищий щодо іншого комуніканта щабель соціальних сходів.

Фатичні преференції комунікантів є вербалізованими уявленнями партнерів з мовленнєвої інтеракції про доречність використовуваного в комунікації каналу зв'язку. На вибір останнього впливає тематика комунікативного акту, якість передачі зв'язку, характеристики технічних засобів, наявність чи відсутність "мовних шумів та перешкод" тощо [2]. Неглибоке знання фатичних висловів англійської мови та подальший буквальний переклад з рідної мови має своїм наслідком лінгвістичний шок, оскільки призводить до конфузів, як-от переклад української фрази "Почуйтеся як удома, пригортайтеся та ... не соромтеся!" у вигляді "*Make yourselves at home, help yourselves and ...don't be ashamed (замість feel comfortable)!*". Є сенс погодитися з В. В. Борисевичем, який зауважив, що "канал зв'язку, за яким передається мовленнєве повідомлення, не здатний відігравати домінуючу роль у конфліктогенезі – зазвичай використовується такий спосіб спілкування, який був би прийнятним для всіх комунікантів і не викликав негативних емоцій та асоціацій, а також не потребував відомих обмежень інформаційного плану" [2].

Мовленнєва інтеракція комунікантів у вербальному конфлікті визначається подвійною асиметрією реального / уявного образу "себе" та "іншого" та зводить нанівець секвенції комунікантів для забезпечення реалізації своїх комунікативних намірів в діалозі на будь-які теми через соціальні, психологічні відмінності, різниці в розумінні моральних норм, через різні інтереси, думки, оцінки, знання співрозмовників, закономірним чином викривлені через невідповідність характеристик середовища спілкування завданням спілкування на тлі емоційних станів, які також впливають та генезу та динаміку вербального конфлікту. Наявність такої викривленості підтверджується на соціально-психологічному рівні і може слугувати верифікацією лінгвістичних даних: "Напевно, стан, коли обидва (або декілька) учасників конфліктної ситуації усвідомлюють її абсолютно вірно й віддзеркалюють об'єктивну роль кожного в конфлікті, є ідеальним і, загалом, абстрактним, – відзначають психологи. – Насправді усвідомлення конфлікту завжди несе в собі елементи суб'єктивізму і вже тому є тією чи іншою мірою перекрученим, а це не може не впливати на перебіг конфлікту та його розв'язання" [1].

Література

1. Аксененко С.Е. Осознание конфликтной ситуации и общение / С.Е. Аксененко // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга. Тезисы докладов. – Краснодар : Изд-во Кубанского университета. 1975. – С. 9–11. – С. 9.
2. Борисевич В.В. Образы вербально-конфликтных ситуаций / В.В. Борисевич // Культура народов Причерноморья. – 2003. – № 44. – Симферополь : Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского, 2003. – С. 186–190.
3. Виноградов В.А. Языковая ситуация // Лингвистический энциклопедический словарь / Гл. ред. В.Н. Ярцева. – М. : СЭ, 1990. – С. 617–618. – С. 617.
4. Городецкий Б.Ю., Коболева И.М., Сабурова И.Г. К типологии коммуникативных неудач / Б.Ю. Городецкий, И.М. Коболева, И.Г. Сабурова // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. – Новосибирск : Наука, 1985. – С. 64–78. – С. 72.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб : Питер, 2002. – 464 с.; Вацлавик П. Прагматика человеческих коммуникаций / П. Вацлавик и др. – М., 2000. – 312 с.; Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой / В.П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1996. – 368 с.; Лупьян Я.А. Барьеры общения, конфликты, стресс... / Я.А. Лупьян. – [3-е изд.] – Ростов н/Д : Кн. изд-во, 1991. – 222, [1] с.
6. Дейк Т.А. ван. Язык. Познание. Коммуникация. – М.: Прогресс, 1989. – 312 с.
7. Донцов А.М., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии / А.М. Донцов, Т.А. Полозова // Психологический журнал. – Т. 1. – № 6. – 1980. – С. 119–123. – С. 124.
8. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликт, гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. – К. : Политвидав України, 1989. – 173 с. – С. 31.
9. Менг Г., Краузе Г. Секвенции коммуникативных действий для обеспечения понимания / Г. Менг, Г. Краузе // Общение. Текст. Высказывание. – М. : Наука, 1989. – С. 83–88. – С. 83–84.
10. Орлова Э.А., Филонов Л.Б. Диагностическая функция конфликта / Э.А. Орлова, Л.Б. Филонов // Теоретические проблемы психологии понимания людьми друг друга. Тезисы докладов. – Краснодар, 1975. – С. 44–46. – С. 44.
11. Brown P., Levinson S.C. Politeness: some universals on language usage / P. Brown, S.C. Levinson. – Cambridge : Cambridge University Press, 1987. – 345 p.
12. Yule G. Pragmatics / G. Yule. – Oxford : Oxford University Press, 1996. – 138 p. – P. 61–62.

References

1. Akseenenko S.E. Realization of the conflict situation and communication / S.E. Akseenenko // Theoretical and applied problems of the each other people's cognition psychology. Theses of reports. – Krasnodar : Izdatelstvo Kubanskogo universiteta. 1975. – P. 9–11. – P. 9. (Rus)
2. Borisovich V.V. Images of the verbal conflict situations / V.V. Borisovich // Kultura narodov Prichernomor'ya. – 2003. – № 44. – Simferopol : Tavricheskii natsionalnyi universitet imeni V.I. Vernadskogo, 2003. – P. 186–190. (Rus)
3. Vinogradov V.A. Language situation // Lingvisticheskii entsyklopedicheskii slovar / Glavnyi redaktor V.N. Yartseva. – M. : SE, 1990. – P. 617–618. – P. 617. (Rus)
4. Gorodetskii B.Yu., Kobozeva I.M., Saburova I.G. On typology of communicative failures / B.Yu. Gorodetskii, I.M. Kobozeva, I.G. Saburova // Dialogovoye vzaimodeistviye i predstavleniye znaniy. – Novosibirsk : Nauka, 1985. – P. 64–78. – P. 72. (Rus)
5. Grishina N.V. Psychology of conflict / N.V. Grishina. – SPb : Piter, 2002. – 464 p.; Vatslavik P. Pragmatics of human communication / P. Vatslavik i dr. – M., 2000. – 312 s.; Sheinov V.P. How to manage others. How to manage yourself / V.P. Sheinov. – Minsk : Amalfeya, 1996. – 368 s.; Lup'yan Ya.A. Communication barriers, conflicts, stress... / Ya.A. Lup'yan. – [3-e izd.]. – Rostov n/D : Kn. izd-vo, 1991. – 222 p. (Rus)
6. Dijk T.A. van. Language. Cognition. Communication. – M.: Progress, 1989. – 312 p. (Rus)
7. Dontsov A.M., Polozova T.A. Conflict problem in Western social psychology / A.M. Dontsov, T.A. Polozova // Psikhologicheskii zhurnal. – T. 1. – № 6. – 1980. – P. 119–123. – P. 124. (Rus)
8. Donchenko Ye.A., Titarenko T.M. Personality: conflict, harmony / Ye.A. Donchenko, T.M. Titarenko. – K. : Polityvidav Ukrainy, 1989. – 173 p. – P. 31. (Rus)
9. Meng G., Krauze G. Sequent of communicative actions to provide comprehension / G. Meng, G. Krauze // Obscheniye. Tekst. Vyskazyvaniye. – M. : Nauka, 1989. – P.83–88. – P. 83–84. (Rus)
10. Orlova E.A., Filonov L.B. A diagnostic function of verbal conflict / E.A. Orlova, L.B. Filonov // Teoreticheskiye problemy psikhologii ponimaniya lud'mi drug druga. Theses of reports. – Krasnodar, 1975. – P. 44–46. – P. 44. (Rus)
11. Brown P., Levinson S.C. Politeness: some universals on language usage / P. Brown, S.C. Levinson. – Cambridge : Cambridge University Press, 1987. – 345 p.
12. Yule G. Pragmatics / G. Yule. – Oxford : Oxford University Press, 1996. – 138 p. – P. 61–62.