

## **ВЕРБАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ: РЕЗУЛЬТАТИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДОСЛІДЖЕНЬ**

Поняття вербального конфлікту надає можливість узагальнити та теоретично осмислити весь комплекс подібних явищ мовленнєвої інтеракції, які раніше досліджувалися спорадично, уривчасто або взагалі не включалися до ряду лінгвістичних об'єктів, а сама його дефініція свідчить, що дослідження вербальних конфліктів мають базуватися на матеріалі природних мов та входити до компетенції теорії мовленнєвої діяльності або соціопсихології мови/мовлення [6].

Історико-мовознавчий аналіз приводить до висновку про переважно імпліцитне уявлення більшості мовознавців про вербальні конфлікти до другої половини ХХ століття, ознаменованої у лінгвістиці становленням прагматичних концепцій мови. Єдиним виключенням є енергетичні концепції В. фон Гумбольдта [3] й О.О. Потебні [8], у яких проблему вербального конфлікту сформульовано у вигляді антиномії розуміння/нерозуміння. У той самий час не можна не зауважити, що досліджуваний феномен опинявся у полі зору мовознавців (від простих вказівок на факти нерозуміння або негативних естимацій мовлення співрозмовників до визнання мови тотальною причиною не тільки порушень мовленнєвої взаємодії у кроскультурному аспекті, а й соматичних та психічних розладів). Вербальні конфлікти розглядалися й у рамках інших дисциплінарних підходів – у філософії (Л. Вітгенштейн, А.Н. Уайтхед, Г.-Г. Гадамер, Ю. Хабермас), у соціології та економічній теорії (М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі, Ф.М. Бородкін, М.М. Коряк, О.А. Єршов та ін.), у літературознавстві та естетиці (від Г.-Ф.-В. Гегеля до М.М. Бахтіна), у структурній антропології (К. Леві-Стросс) і особливо в соціальній психології, де конфлікт є однією з базових категорій інтеракції міжособистісного або когнітивного типу [9]. Таким чином, вербальні конфлікти – це явища комплексні, обернені до предметно-об'єктних областей усіх гуманітарних та суспільних наук, а тому під час осмислення вербальних конфліктів слід урахувувати не лише мовні аспекти їхньої динаміки та функцій, а й передусім соціальні, етнокультурні, психологічні, проте із закономірною спрямованістю у бік лінгвістики.

У період «прагматичного повороту» засновником теорії мовленнєвих актів Дж. Остіном було запропоноване

термінопозначення «перформативна невдача» для номінації явища зриву умов здійснення перформативних мовленнєвих актів, а також подана перша класифікація цього різновиду вербальних конфліктів, що можна розглядати як експлікацію феномена конфліктного типу мовленнєвої взаємодії в мовознавстві [7]. Пізніше вітчизняними та зарубіжними лінгвістами вводилися й інші терміни, які тлумачилися ширше порівняно з остівським (комунікативні невдачі, комунікативні конфлікти тощо) або охоплювали ще не опановані ділянки конфліктних комунікацій (мовний конфлікт як термін макросоціолінгвістики, мовні шуми та перешкоди як діахронічний підхід до проблеми розуміння/нерозуміння тексту) [2]. Таким чином, склалося ціле термінологічне угруповання на позначення різних типів вербальних конфліктів з тим чи іншим ступенем узагальненості терміна, утім не можна сказати, що хоча б один із запропонованих термінів був вдалим: з цієї причини у дослідженні використовується щойно введений термін.

Асиметрія мовленнєвої комунікації обумовлює існування вербального конфлікту як феномена інтерації між комунікантами, оскільки останні є не ідеальними моделями, а реальними мовними особистостями, неконгруентними один до одного в соціальному, психічному та, відповідно, мовному відношенні. Це стимулює виникнення вербальних конфліктів при порушенні одним з комунікантів нормативних обмежень соціального характеру або через вербально-когнітивні розбіжності адресанта й адресата. У першому випадку негативні естимації мовленнєвого утворення та його продуктора виникають, якщо селекція мовних засобів – ненормативна, при порушенні принципів доречності та тональності мовленнєвого утворення й при порушенні правил сенсогенерації.

Згідно з представленою нами дослідницькою матрицею, основними віхами на шляху опису вербальних конфліктів є такі:

- конфліктогенний фактор;
- структура ситуації вербального конфлікту;
- динаміка ситуації вербального конфлікту;
- функції вербального конфлікту;
- класифікація вербальних конфліктів як їх лінгвопрагматична таксономія.

Орієнтація на соціально-психологічні компоненти вербальних конфліктів дозволяє включати їх як один з різновидів до розряду соціально-психологічних конфліктів взагалі, обумовлених явищами структури та функціонування мовної системи.

Конфліктогенний фактор є причиною породження вербального конфлікту, явище, що негативно характеризує комуніканта як мовну особистість з лінгвальної, паралінгвальної та

екстралінгвальної сторін, тобто з соціальних, етнокультурних, психологічних, власне мовних позицій, так чи інакше пропущених через систему мови. Конфліктогенні чинники можуть носити соціолінгвістичний, психолінгвістичний або інтралінгвістичний характер, базуючись, у першому випадку, на негативних естимаціях комунікантами коду комунікативного акту, один одного або самого предмета мовленнєвого витвору, у другому – на індивідуальному характері мовленнєво-мислительних механізмів мовної особистості, вербально-когнітивних розбіжностях комунікантів, а також на патологіях і тератологіях, а у третьому – на знакових деформаціях, які вербалізують екстралінгвістичні чинники. Слід зазначити, що більшість сучасних лінгвістів ототожнюють поняття «конфліктогенний фактор» і «комунікативна невдача», що, безумовно, є помилкою, оскільки конфліктогенний фактор є лише першим етапом, а не фактом вербального конфлікту (останній може й не реалізовуватися, залишаючись у своїй потенційній формі). Тобто, конфліктогенний фактор – це причина, а комунікативна невдача (=вербальний конфлікт) є результатом його дії під впливом особистісних чинників. Це дозволяє стверджувати, що в акті спілкування конфліктогенні фактори виступають не у чистому вигляді, не окремо один від одного, а як певний сплав або амальгама: тому можна зазначати про комплексність факторних сприйняття і лише зрідка – про факторну домінанту вербального конфлікту, тобто їх вичленування та опис значною мірою базується на принципі конвенціоналізму.

Вербальний конфлікт має статичні компоненти, притаманні йому на всіх етапах його зародження та розвитку, які, у свою чергу, є компонентами динамічними. Статика вербального конфлікту визначає його загальну структуру, динаміка – характер перебігу та розв'язання. До статичних характеристик вербальних конфліктів відносимо такі компоненти, як адресант та адресат, що здійснюють мовленнєву інтеракцію, із протиставленими комунікативними інтенціями та відповідними мовленнєвими діями, які можуть бути суміщені з паралінгвальним та екстралінгвальним підкріпленням у соціально-психологічній конфліктній ситуації.

Для динаміки вербального конфлікту притаманні такі етапи:

1) уведення конфліктогенного фактора;

2) усвідомлення конфліктогенного фактора хоча б одним з комунікантів та подальше створення образів конфліктної ситуації, що визначаються уявленнями мовця й слухача один про одного, про середовище конфліктного типу мовленнєвої взаємодії (з її предметно-діяльнісними та хронотопічними характеристиками), про код комунікативного акту, а іноді й про канал зв'язку між комунікантами;

3) розвиток вербального конфлікту шляхом застосування різних секвенцій або через повне чи часткове його розв'язання, в іншому разі – ескалація вербального конфлікту, досягнення піку конфліктності та подальший спад, припинення спілкування або невербальний розвиток конфлікту як когнітивного чи міжособистісного;

4) завершення вербального конфлікту (усунення конфліктогенного фактора) або його новий виток.

Динаміка й статика вербального конфлікту визначають функціональність, якої набуває вербальний конфлікт не лише в комунікативному акті, а й для розвитку мови в цілому. Якщо класичні конфліктологічні дослідження виконані з упевненістю, що вербальний конфлікт є комунікативною аномалією, то ми вважаємо, що він несе не тільки дисфункціональні, а й продуктивні наслідки. З цієї причини виділяються дві основні функції вербальних конфліктів: деструктивна та конструктивна [1]. У рамках деструктивної функції реалізуються всі негативні результати вербального конфлікту – нерозуміння й непорозуміння, різні негативні оцінки компонентів комунікативного акту тощо. Конструктивні наслідки вербальних конфліктів подібні до процесу вирішення творчих задач. Вони вбачаються в тому, що вербальний конфлікт може давати позитивні результати в комунікативному акті, для мовної особистості й для усього мовного колективу. Таким чином, знання продуктивних можливостей вербального конфлікту дозволяє успішно використовувати конфліктогенні тактики як засіб досягнення комунікативних цілей, отже, є необхідною умовою оптимізації будь-якого виду людської діяльності, для якої притаманні процеси спілкування та взаємодії.

Окреслена нами у даній статті проблематика вербальних конфліктів є далеко не вичерпною. З її теоретичних та прикладних аспектів, які залишилися за межами пропонованого дослідження, слід вказати на такі.

По-перше, це проблема інших класифікацій вербальних конфліктів з іншими підставами. На наш погляд, якщо залучити до опису вербальних конфліктів інші базові параметри, можна було б суттєво уточнити склад і природу нашого об'єкту. Такими параметрами могли б виступати:

✓ ступінь вияву вербального конфлікту: під час аналізу з'явилася б можливість градування і, відповідно, скалярного представлення його різних типів;

✓ тип мовлення: у цьому разі можна було б послідовно протиставити *інформативні* вербальні конфлікти – *фатичним*, тим більше, що це питання на сьогодні не має однозначного рішення;

✓ ступінь свідомості комунікантів у виборі конфліктного типу мовленнєвої взаємодії: за цим параметром ми б отримали свідомий (інтенціональний) вербальний конфлікт і несвідомий (можливо нонреалістичний) вербальний конфлікт;

✓ тип діалогічної інтеракції: виходячи з цієї ознаки можна розглянути специфіку статико-динамічних проявів вербальних конфліктів у кон'юнктивному, диз'юнктивному та нейтральному діалогах.

По-друге, це проблема переборення вербальних конфліктів, що має важливе теоретичне й прикладне значення. У цьому плані цікаво було б проаналізувати не лише прямий, а й зворотний процес, поставивши питання: чому деякі вербальні конфлікти не породжуються, хоча мали б. Тут можна відзначити, що переборення та об'єктивізація конфліктогенного фактора можуть бути власне мовленнєвими (напр., контекстуальне зняття багатозначності або використання таких секвенцій для забезпечення розуміння, як уточнення, пояснення, перепитування тощо), паралінгвістичним (сюди можна було б зарахувати жестове та мімічне підкріплення мовленнєвих дій, використання сигнальних білінгв, особливі реєстри тембру мовлення тощо), екстралінгвістичним (яке здійснюється, наприклад, через знання ситуації спілкування, дейксис або базується на предметно-діяльнісних параметрах).

По-третє, для подальшого вивчення вербальних конфліктів важливою здається методологічна проблема основних перешкод у проведенні досліджень, до яких ми відносимо:

1) неможливість або, принаймні, ускладненість проведення експерименту чи включеного спостереження процесів вербального конфлікту;

2) суб'єктивність інтроспективного аналізу вербальних конфліктів;

3) випадковість спостереження та аналізу вербальних конфліктів у художньо-літературних текстах.

Розв'язання цих проблем збагатило б лінгвоконфліктологію як новими матеріалами, цінність яких полягала б у їхньому експериментальному, дослідному характері, так і новою методикою більш високого рівня формалізації.

По-четверте, особливої уваги заслуговує подальша розробка прикладних аспектів теорії вербальних конфліктів – формування системи диференційованих рекомендацій з її застосуванням в лінгводидактиці, лінгвокраїнознавстві, теорії й практиці перекладу, юрислінгвістиці. У цьому плані цікавою була б спроба складання реєстру конфліктогенних чинників однієї конкретної мови відносно іншої конкретної. Це було б значним внеском у методику викладання

мови іноземцям. У межах однієї мови (і єдиного мовного колективу) подібні рекомендації (і прескриптивні, і дескриптивні) давно розробляються у вченні про культуру мови/мовлення, спілкування, поведінки.

По-п'яте, цікаво й актуально було б дослідити вербальні конфлікти з використанням інших соціально-психологічних теорій як базових. Нами враховувалася й використовувалася переважно мотиваційна концепція конфлікту, що відзначається глибокою розробленістю і в нас, і за кордоном (Т. Шибутані, М. Дойч, Т. Шеллінг, Л.О. Петровська, Г.Г. Почепцов, Т.О. Полозова, М. Гольштейн-Бек, О.А. Єршов та ін.). Іншим впливовим напрямом у соціально-психологічному вивченні конфліктів є когнітивна теорія конфлікту, яка вбачає основу всіх конфліктогенних чинників «у суперечливості пізнавальних стратегій, використовуваних сторонами під час рішення взаємозначимих проблем» [4], причому постулюється, що «для пояснення міжособистісних конфліктів не існує необхідності вводити до інтерпретації традиційно використовувані мотиваційні та емоційні ознаки» [11]. Вибір когнітивної концепції як базової у дослідженні вербальних конфліктів швидше за все призведе до побудови зовсім іншої поняттєво-дослідницької матриці, яка буде докорінно відрізнятись від пропонованої нами, та до інших результатів.

Таким чином, проблема вербальних конфліктів, безумовно, є проблемою комплексною, тому неможливо виділити в ній один з аспектів та протиставити іншим як найсуттєвіший – побічним. На нашу думку, пропонована у даному дослідженні модель структури й динаміки вербальних конфліктів не є єдино правильною. Проте, вона може успішно використовуватися як первинна база для подальших теоретичних та прикладних досліджень або експериментів. Попри усі можливі недоліки нашої моделі, необхідно наголосити на її відносній комплексності й цілісності, на спробу врахувати в ній максимальну кількість моментів, релевантних для побудови несуперечної теорії вербальних конфліктів, включаючи й гіпотетичні елементи.

### *Література*

1. Борисевич В.В. Деструктивна та конструктивна функції вербальних конфліктів / Віталій Віталійович Борисевич // Культура народів Причорномор'я. — 2004. — Симферополь: Таврический национальный университет им. В.И. Вернадского, 2004. — № 54. — С. 211–215.
2. Городецкий Б.Ю., Кобозева И.М., Сабурова И.Г. К типологии коммуникативных неудач / Борис Юрьевич Городецкий, Ирина Михайловна Кобозева, И.Г. Сабурова // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. – Новосибирск: Наука, 1985. – С. 64–78;

3. Гумбольдт В. фон. Избранные труды по языкознанию / Вильгельм фон Гумбольдт – М.: Прогресс, 1984. – 400 с.
4. Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии / Александр Иванович Донцов, Татьяна Анатольевна Полозова // ПЖ. - 1980. - № 6. – С. 119.
5. Ермакова О.Н., Земская Е.А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога) / Ольга Николаевна Ермакова, Елена Андреевна Земская // Русский язык в его функционировании: Коммуникативно-прагматический аспект. – М.: Наука, 1993. – С. 90–157;
6. Небеска І. До питання про соціальні та психічні фактори мовленнєвої діяльності / Іва Небеска // Функціонування і розвиток сучасних слов'янських мов. – К., 1991. – С.73–81.
7. Остин Дж. Слово как действие / Джон Лэнгшо Остин // Новое в зарубежной лингвистике: Вып. 17. Теория речевых актов / Сост. и вступ. ст. И.М. Кобозевой и В.З. Демьянкова. Общ. ред. Б.Ю. Городецкого. – М.: Прогресс, 1986. – С. 22–129.
8. Потебня А.А. Мысль и язык / Александр Афанасьевич Потебня – Изд. 3-е, доп. – Харьков: Мирный труд, 1913. – 256 с.
9. Шибутани Т. Социальная психология / Тамотсу Шибутани - Ростов н/Д: Феникс, 1999. - 539 с.;
10. Эрвин-Трипп С.М. Язык. Тема. Слушатель. Анализ взаимодействия / Сьюзан М. Эрвин-Трипп // Новое в лингвистике. – М.: Прогресс, 1975. – Вып. VII: Социолингвистика. – С. 336-362.
11. Brehmer В. Social judgment theory and the analysis of interpersonal conflict / Bethia Brehmer // Psycholog. Bull. - 1976. - Vol. 83. – P. 988.

У пропонованій статті відповідно до її мети та завдань послідовно описується феномен вербального конфлікту. Під цим терміном (який уведено нами через значні термінологічні суперечки серед представників гуманітарних та суспільних наук) розуміємо таке порушення процесу людського спілкування за допомогою природної мови, за якого один з комунікантів повністю або почасти не розуміє іншого, негативно оцінює його манеру мовленнєвої поведінки, вербально-когнітивну базу або знаки, використовувані в акті комунікації.

***Ключові слова: вербальний конфлікт, комунікант, вербально когнітивна база, акт комунікації.***

В предлагаемой статье в соответствии с ее целью и заданиями последовательно описывается феномен вербального конфликта. Под этим термином (который введен нами по причине значительных терминологических споров среди представителей гуманитарной и общественной науки) понимаем такое нарушение процесса человеческого общения с помощью естественного языка, при котором один из коммуникантов полностью или частично не понимает другого, негативно оценивает его манеру речевого поведения, вербально-когнитивную базу или знаки, используемые в акте коммуникации.

***Ключевые слова: вербальный конфликт, коммуникант, вербально когнитивная база, акт коммуникации.***

In accordance with its objective and tasks the current article deals with the phenomenon of verbal conflict. This term (introduced by us because of the numerous terminology disputes among the representatives of humanitarian and social sciences) is considered here as breaking the human communication process when one of the speakers fully or partly does not understand the other, negatively estimates his (her) manner of speech behaviour, verbal and cognitive base or the signs used during the communicative act.

***Keywords: verbal conflict, speaker, verbal and cognitive base, communicative act.***