

**МОВЛЕННЄВА ПОВЕДІНКА
СУБ'ЄКТІВ МІЖСОБИСТІСНОГО
КОНФЛІКТУ**

У статті проаналізовано мовленнєву поведінку учасників міжособистісного конфлікту. Описано моделі їхньої мовленнєвої поведінки на передконфліктній, власне конфліктній стадії і стадії завершення. Визначено, що варіанти конфліктних мовленнєвих дій суб'єктів на власне конфліктній стадії зумовлюються їх усвідомленням мовленнєвого перебігу передконфліктної стадії, а завершення залежить від значущості особистісних стосунків індивідуумів і мовленнєвих та емоційних реакцій на попередніх стадіях.

Ключові слова: міжособистісний мовний конфлікт, сторони конфлікту, стадії розвитку конфлікту, мовленнєві тактики, текст, інцидент, ескалація.

В статье анализируется речевое поведение участников межличностного конфликта. Описаны модели их речевого поведения на предконфликтной, собственно конфликтной стадии и стадии завершения. Определено, что варианты конфликтных речевых действий субъектов на собственно конфликтной стадии зависят от степени их понимания речевого взаимодействия на предконфликтной стадии, а завершение обусловлено значимостью личностных отношений, а также речевыми и эмоциональными реакциями на предшествующих стадиях.

Ключевые слова: межличностный речевой конфликт, стороны конфликта, стадии развития конфликта, речевые тактики, текст, инцидент, эскалация.

The article discusses the verbal behavior of interpersonal conflict. The relevance of the study based on the general trends of modern linguistic research to the analysis of the text, with fixed conflict speech development. The purpose of the work is to establish a type of verbal behavior of subjects at different stages of interpersonal conflict. Achieving this goal involves the following tasks: identify models of speech behavior during pre-conflict and conflict stages; set the forms of ending conflicts at the speech level.

It was found that the pre-conflict stage of conflict, verbal behavior is determined by knowledge of the subjects of tension. At the stage of conflict development, through the differences between the parties in understanding and assessment of the situation grows up a confrontation, which is caused in part by not following the rules of verbal behavior, but also behavioural manifestations that 'complements' their communicative behavior. At the stage of development, there are

© **Білоконенко Л. А., 2015**

three types of verbal behavior: the first type is caused by the participants' understanding of the transition from latent conflict state into an open confrontation, the second – their knowledge of escalation of the conflict, and the third – is recognized by the presence of the phase peak. The end of conflict with low energy emotions 'passes' a long 'way' in which linguistic means can be reserves of all the levels of the language. Factoring inconsistencies of individuals on the communicative level is realized through the use of medium and hard speech tactics, with the deterioration of interpersonal relations, and therefore requires a special behavioral program to restore the emotional 'relationship' between the parties. Further study of the verbal conflict may concern the description of models of its development, which are caused by different strategies of behavior.

Key words: interpersonal verbal conflict, parties of conflict, the stage of the conflict development, verbal tactics, text, incident, escalation.

Конфлікт і все, що з ним пов'язане, уже давно є предметом вивчення в усьому світі. Опис чинників, що зумовлюють мисленнево-мовленнєвий вид діяльності особи в зоні конфлікту, дослідження його лінгвістичної, соціальної і психологічної природи належать до пріоритетного та перспективного напрямку різних галузей знань. Тривалий час мовленнєві аспекти конфліктного спілкування були поза увагою дослідників. У науковій царині висловлено думку, що розуміння комунікативних законів і вміння діяти відповідно до них, урахування принципів співробітництва, ввічливості, соціального кодексу поведінки людини, правил толерантного спілкування є важливим складником комунікативної компетенції людини, та, як протилежне, їх недотримання формує ризик розвитку мовного конфлікту. Тому актуальними й особливо важливими постають наукові праці, у яких розглядають деструктивні варіанти мовлення людей у конфлікті. До аналізу мовленнєвого втілення різних стадій конфліктної взаємодії осіб уже зверталися українські та зарубіжні науковці (І. Гулакова, В. Третьякова, В. Ущина, О. Фадєєва, І. Фролова та ін. [1; 2; 3; 4; 5]), однак комунікативно-прагматичні особливості цих стадій українськомовного конфлікту на сьогодні не набули мовознавчої інтерпретації. Актуальність нашої праці зумовлена загальним спрямуванням сучасних лінгвістичних студій до аналізу тексту, у якому зафіксовано розвиток мовного конфлікту, зокрема до мисленнево-мовленнєвої діяльності особи на різних його стадіях.

Мета роботи полягає в розробленні механізму дослідження мовленнєвої поведінки осіб на різних стадіях конфлікту в процесуальному та результативному аспектах.

Реальність конфлікту визначає наявність інциденту, який переводить спілкування в нову якість, формуючи *три види* поведінки сторін на передконфліктній стадії: 1) мовленнєва поведінка осіб визначає їх усвідомлення загрози відкритої протидії, тому сторони, не бажаючи її, вдаються до спроби залагодити проблему. Для цього вони використовують різні кооперативні тактики (переконання, прохання, порада, рекомендація, пропозиція, вибачення та ін.); 2) мовленнєва поведінка однієї зі сторін визначає усвідомлення відходу від протистояння, для чого особа послуговується вищеназваними тактиками. Утім, інша сторона, яка налаштована негативно, може вдатися до образи, погроз тощо, що змінює позицію першої сторони; 3) мовленнєва поведінка осіб визначає усвідомлення того, що інцидент є поштовхом до конфлікту, що розуміють і сприймають обидві сторони, завдяки чому вони переходять до конфронтації.

Мовленнєві дії особи на передконфліктній стадії залежать від її комунікативних цілей. Установка на гармонізацію стосунків реалізується в поведінці 1-го виду, особа, орієнтована на стабільність стосунків, діє в межах 2-го виду, а вибір конфронтації спричиняє поведінку 3-го виду. Тож реальний контекст для кожного з видів поведінки осіб на передконфліктній стадії визначено тактиками, що обрали індивідууми, і репрезентовано завдяки ситуативно зумовленим і цілеспрямовано застосованим засобам мови.

На передконфліктній стадії особи усвідомлюють напруження у спілкуванні. Сторони 'формують' інсептивну частину тексту конфлікту, яка репрезентує початок протистояння. Водночас 'програмування' шляху подальшої комунікації може бути і кооперативним, і конфронтаційним. Якщо суперечки вдається уникнути, то інсептивна частина тексту не має розширення. У разі недосягнення взаєморозуміння

передконфліктна стадія ‘збільшується’, через що інсептивна частина ‘додає’ нові складники.

На власне конфліктній стадії встановлено *три види* комунікативної поведінки суб’єктів. По-перше, відбувається усвідомлення переходу конфлікту з латентного стану у відкрите протистояння. Але мовлення осіб має обмеження у використанні деяких мовних ресурсів, адже ще є змога розв’язати проблему. На цій фазі особи застосовують конфронтаційні впливи, використовують такі мовленнєві тактики як вказівка, погроза, обман, відмова, незгода, залучають ‘третіх осіб’, ніби випробовуючи опонента. Якщо особа здатна контролювати конфронтаційний вияв своїх мовних акцій, суперечка отримує локальний характер і може завершитися без ескалації. Це *локальна частина тексту конфлікту*, яка репрезентує мовленнєву реалізацію установки особи на можливість припинити відкриту боротьбу. По-друге, відбувається усвідомлення ескалації конфлікту. Особи посилюють активні мовленнєві тактики новими (наказ, образа, негативна оцінка, шантаж тощо), що підтверджує втрату можливості порозумітися. Це *експансивна частина тексту*, яка репрезентує мовленнєву реалізацію готовності осіб до некерованого розвитку конфлікту. По-третє, конфлікт досягає фази апогею, коли мовці застосовують усі можливі мовні та позамовні засоби. На цьому етапі сторони вдаються до мовленнєвих тактик попередньої стадії, але ‘додають’ до них конфліктні поведінкові тактики. Унаслідок такої поведінки сторони ‘відходять’ від реальної причини конфлікту, тому важливою є не так конфліктна мета, як бажання ‘знищити’ опонента. До експансивного складника додається *апогейна фаза*, де подано установку суб’єктів на фізичний вплив.

Отже, текст міжособистісного конфлікту виявляє певні моделі мовленнєвої поведінки осіб, які відбивають процес формування сторонами тексту конфлікту з різних частин: модель 1 – це текст, що має інсептивну частину (репрезентує усвідомлення осіб переходу до відкритого протистояння), до якої ‘додається’ локальна частина, у якій представлено готовність

мовців до припинення суперечки; модель 2 – це текст, сформований за моделлю 1, але цей сценарій є нерезультативним, тому мовець ‘додає’ експансивну частину тексту, де репрезентовано непередбачуваний розвиток суперечки (конфлікт досягає ескалації); модель 3 – це текст, сформований за моделлю 2, але з апогейною фазою, де наявна установка осіб на жорсткі позамовні впливи. Відтак конфлікт набуває форми ‘війни’ із застосуванням усіх можливих тактик.

Спад напруги характеризують мовні дії суб'єктів, пов'язані із частковою або повною згодою із протилежною стороною, відходом від проблеми, зміною теми розмови, різними поступками опоненту або втручанням ‘третьої сторони’. Ці мовні дії сторін формують *резолютивну частину тексту конфлікту*, де особи реалізують один з названих видів поведінки.

Процес завершення конфлікту бере свій початок на власне конфліктній стадії, коли сторони приймають для себе таке рішення. Результативність цієї стадії зумовлює те, які конфронтаційні стратегії і тактики сторони застосовували один щодо одного, якими є наслідки їхньої мовленнєвої поведінки. Форми завершення конфлікту різноманітні. Типологія стратегій, що забезпечують вихід з нього, може бути побудована на різних підставах, багато чинників визначають і цілі, що стануть основними для учасників конфлікту. Найвагомішою є комунікативна установка, що виявляє чинник значущості особистісних стосунків з опонентом. Якщо для одного з учасників конфліктної взаємодії міжособистісні стосунки не є ціннісними, то його дії будуть деструктивними: він не припинить порушення правил та норм мовної поведінки, для досягнення своїх цілей залучатиме нові ресурси, вдаватиметься до різних конфронтаційних стратегій і тактик. Такий ступінь конфліктності зумовлює переваги мовленнєвої поведінки одного з конфліктантів і відкриває шляхи для поразки іншого. Якщо очевидно, що основних цілей, через які виник конфлікт, досягти неможливо, то мовець змушений визначити пріоритет інших: відмовитися від спроб у будь-який спосіб домогтися своєї конфліктної мети та налагодити комунікативний контакт

з опонентом. *Цінність міжособистісних стосунків* для індивідуумів є домінантною причиною конструктивної поведінки в конфлікті, що спрямовує їх до пошуку компромісу, спонукає до відмови від суперечки, за цих умов з'являються взаємні поступки. Якщо ж для опонентів їх стосунки не є ціннісними чи вони нівельовані, або конфлікт ніяк не вдається завершити, то акцент роблять на припиненні суперечки за допомогою 'третьої сили'.

Процес виходу сторін з конфлікту також ґрунтується на *взаємозалежності негативних мовленневих та емоційних реакцій сторін*. Очевидно, що в людей, які мають відмінності в 'тоні' емоцій, або не буде взаєморозуміння, або можливість його досягнення ускладнена. Процес завершення конфлікту повинен пройти 'шлях', що обернено пропорційний до енергії людських емоцій, що його супроводжували: що нижча енергія негативних емоцій, тим довший 'шлях' до завершення конфлікту, чим вища енергія негативних емоцій, тим 'шлях' коротший. Енергія негативних емоцій, накопичуючись на попередніх стадіях, 'сполучена' з мовленневими діями людини, на стадії завершення повинна 'кудись подітися'. Тому стадія завершення є такою собі 'поглинаючою емоції' фазою, і цей процес можливий завдяки характерним мовленневим тактикам конфліктантів (вибачення, переконання, обіцянка). Емоції виконують роль індикатора 'правильності' розвитку конфліктної події з погляду людини. Емоційний фон ніби 'віддзеркалює' конфлікт, у якому активізуються чи гальмуються певні мовленнєві дії осіб.

Ураховуючи взаємозумовлений характер мовних та емоційних реакцій сторін конфлікту, назвемо *типи структур*, що виявляють ступінь їх взаємовпливу. *Вичікувальний тип* відповідає моделі 1-ої мовленнєвої поведінки суб'єктів. Він характеризується тим, що починається з висловлення адресантом незгоди зі словами, поведінкою, цілями адресата. Для нього характерні м'які мовленнєві в інсептивній частині (пропозиція, прохання, порада, поступка, негруба критика, приховування інформації) та поведінкові (дружелюбність, угоди) тактики, а також середні мовленнєві в локальній частині (особистісна

оцінка, вказівка, докір, зауваження, зміна теми, іронія, незгода) та поведінкові (демонстративна поведінка, санкціонування, коаліція) тактики. За таких умов у суб'єктів виявляється лише почуття невдоволення. Тож 'шлях' до завершення суперечки нетривалий, емоції надмірно не впливають на мовців. *Провокувальний тип* відповідає моделі 2-ої мовленнєвої поведінки осіб. Цей тип характеризується тим, що взаємодія між опонентами поступово набуває гострого емоційного забарвлення. Один з мовців відчуває неприязнь до іншого, через що ігнорує його слова, не відповідає на запитання, відкрито виявляє антипатію. Унаслідок цього мовний конфлікт хоч і розгортається не відразу, проте невдоволення нагнітається, чітко виявляючи різні конфліктні цілі суб'єктів. Особа починає сердитися, висловлює невдоволення, а психологічний стан не дає змоги контролювати власні слова і дії. Другий мовець може виявляти свою поведінку у двох площинах. Він здатен зреагувати відповідно, посилюючи власні негативні емоції, або всіляко уникати взаємодії з опонентом, ігнорувати його, через що знову ж таки викликає в останнього протидію. Тож за будь-якого сценарію конфлікт досягає ескалації. Для нього характерні середні мовленнєві в локальній частині та поведінкові тактики, а також жорсткі мовленнєві в експансивній частині (допитування, заборона, наказ, наклеп, різка негативна оцінка, погрози, приниження та ін.) та поведінкові (психологічне насильство, тиск) тактики. У такого конфлікту 'шлях' до завершення – тривалий. *Агресивний тип* відповідає моделі 3-ої мовленнєвої поведінки осіб. Він характеризується тим, що конфлікт починається з емоційної агресивності одного з індивідуумів або зі взаємних зауважень, докорів, претензій. Поступово сторони накопичують невдоволення, вдаються до нових звинувачень, жорстких мовленнєвих тактик. Агресивний тип вирізняється саме тим, що в обох мовців (або в одного з них) емоції 'відтісняють' розум. Через те, що конфліктанти не в змозі контролювати своє мовлення й емоції, подальшу взаємодію супроводжують грубі взаємні образи, з'ясування стосунків переходить у жорсткий позамовний вплив. Для цього типу характерні жорсткі

мовленнєві в експансивній частині тексту та поведінкові тактики, а також фізична протидія в його апогейній фазі. Як наслідок – вихід з мовного конфлікту надзвичайно ускладнений.

Зважаючи на чинник значущості особистісних стосунків мовців і чинник взаємозумовленості негативних мовних та емоційних реакцій сторін, розпізнають такі *види мовленнєвої поведінки осіб на стадії завершення конфлікту*: мовленнєва поведінка зумовлена перевагою однієї сторони та поразкою іншої (вичікувальний, провокувальний, агресивний узаємовплив); мовленнєва поведінка зумовлена компромісом між сторонами (вичікувальний, провокувальний узаємовплив).

Отже, на передконфліктній стадії мовленнєва поведінка осіб визначає їх усвідомлення напруженості в стосунках. На стадії розвитку відбувається накопичення небажаних емоційних ефектів, посилюється напруженість у спілкуванні сторін, через що конфлікт досягає високого ступеня вияву. Через гостроту протидії, розбіжності суб'єктів у розумінні чи оцінці ситуації відбувається конфронтація, зумовлена не лише недотриманням норм і правил мовленнєвих дій, але й поведінковими виявами, що 'доповнюють' комунікативну поведінку. Визначено, що на стадії розвитку конфлікту можна встановити три види мовленнєвої поведінки осіб: перший зумовлено розумінням сторонами переходу конфлікту з латентного стану у відкрите протистояння, другий – усвідомленням фази ескалації, третій – розпізнають за фазою апогею. Завершення конфліктів з низькою енергією емоцій 'проходить' тривалий 'шлях', де мовними засобами можуть виступати резерви всіх рівнів мови, адже комунікативний рівень конфлікту виявлявся у глибокому взаємонепорозумінні осіб, тому 'шлях' складно 'долався' процесом спілкування. Чинник неузгодженості індивідуумів, що на комунікативному рівні реалізувався в середніх і жорстких мовленнєвих тактиках, відтак у погіршенні міжособистісних зв'язків потребує особливої поведінкової програми для відновлення емоційного 'співвідношення' між сторонами в разі його завершення.

Подальше вивчення мовного конфлікту може стосуватися опису мисленнєво-мовленнєвої діяльності його учасників, що зумовлена різними стратегіями їх поведінки.

Бібліографічні посилання

1. **Гулакова И. И.** Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения : дисс. ... канд. филол. наук : 10.02.01, 10.02.19 / И. И. Гулакова. – Орел, 2004. – 152 с.
2. **Третьякова В. С.** Речевая коммуникация : гармония и конфликт : [монография] / В. С. Третьякова. – Екатеринбург : [б. в.], 2009. – 230 с.
3. **Ущина В. А.** Соціолінгвістична категорія домінантності та її реалізація в англomовному політичному дискурсі : дис. ... канд. филол. наук : 10.02.04 / В. А. Ущина. – Луцьк, 2003. – 210 с.
4. **Фадєєва О. В.** Стратегії і тактики конфліктного дискурсу (на матеріалі сучасної англійської мови) : дис. ... канд. филол. наук : 10.02.04 / О. В. Фадєєва. – К., 2000. – 194 с.
5. **Фролова І. Є.** Конфронтація як різновид особистісної взаємодії / І. Є. Фролова // Вісник Харк. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. – 2010. – № 928. Романо-германська філологія. Методика викладання іноземних мов. – Вип. 63. – С. 68–74.