

Л. А. БІЛОКОНЕНКО

**УКРАЇНСЬКОМОВНИЙ
МІЖОСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ
(СТИЛІСТИКА, МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ,
ЗАПОБІГАННЯ)**

2-е видання, перероблене і доповнене

Білоконенко Л. А.

Б 61 Українськомовний міжособистісний конфлікт (стилістика, моделі комунікації, запобігання) : монографія. 2-е вид., перероб. і допов. Кривий Ріг, 2019. 185 с.

ISBN

У монографії проаналізовано українськомовний міжособистісний конфлікт як комунікативне явище. Описано природу міжособистісної конфліктної комунікації та сутнісні риси кооперативної комунікації. Схарактеризовано особливості українськомовного конфлікту як соціокультурного, прагматичного та когнітивного явища, що формується в суспільстві відповідно до української національної самосвідомості. Типологізовано стилістичні ресурси, які окреслюють українську репрезентаційну систему міжособистісного конфлікту. Визначено моделі комунікації на стадії розвитку та завершення конфлікту. З'ясовано та проаналізовано прийоми нейтралізації та способи вербального запобігання конфлікту.

Монографія адресована науковцям, викладачам, аспірантам, студентам, а також усім, хто цікавиться актуальними проблемами сучасної української мови.

Рецензенти:

доктор філологічних наук, професор **О. В. Кульбабська**
(Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича)
доктор філологічних наук, професор **Л. Т. Масенко**
(Національний університет «Києво-Могилянська академія»)

Рекомендовано до друку на засіданні Вченої ради Криворізького державного педагогічного університету (протокол № від 2019 року)

ISBN

© Л. А. Білоконенко, 2019

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЄВИЙ АПАРАТ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ	6
1.1. Категоріальні ознаки процесу комунікації	6
1.2. Основні елементи мовної комунікації.....	14
1.3. Сутність міжособистісної мовної комунікації.....	16
РОЗДІЛ 2. МІЖОСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ У ТЕОРІЇ КОМУНІКАЦІЇ	21
2.1. Дефініція, типологія, структура міжособистісних конфліктів	21
2.2. Зміст поняття «конфлікт» у галузевих словниках	26
2.3. Термінологічна визначеність і природа конфліктної мовної комунікації	31
2.4. Мовні конфліктогени	37
2.5. Тактико-стратегічні лінії конфліктного спілкування	39
2.6. Прагматичні маркери конфліктного спілкування	50
РОЗДІЛ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА КООПЕРАТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ	54
3.1. Інтерпретація поняття «кооперативна комунікація»	54
3.2. Прагматичні межі явища	59
3.3. Заперечення конфліктності	60
3.4. Морально-етичні кордони взаєморозуміння	62
РОЗДІЛ 4. ЛЕКСИЧНІ РЕПРЕЗЕНТАНТИ КОНФЛІКТУ	65
4.1. Семантико-стилістичні групи лексичних конфліктогенів	65
4.2. Лексеми з оцінкою особистісних рис опонента	69
4.3. Лексеми на позначення етапів розвитку конфлікту та процесу спілкування його учасників	75
<i>Приклади використання лексичних засобів у текстах конфліктної комунікації</i>	77
РОЗДІЛ 5. ФРАЗЕОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ КОНФЛІКТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ	79
5.1. Функціонально-стильові розряди фразеологічних конфліктогенів	80
5.2. Фразеологізми з оцінкою особистісних рис опонента.....	83
5.3. Фразеологізми на позначення поведінки та процесу спілкування учасників конфлікту.....	86
<i>Приклади використання фразеологізмів у текстах конфліктної комунікації</i>	90
РОЗДІЛ 6. КОНФЛІКТНІ РЕСУРСИ ПАРЕМІЙНОГО ФОНДУ МОВИ	92
6.1. Паремії з оцінкою особистісних рис опонента.....	93

6.2. Паремії на позначення фізичної взаємодії та процесу комунікації учасників конфлікту	95
<i>Приклади використання паремій і прокльонів у текстах конфліктної комунікації.....</i>	<i>98</i>
РОЗДІЛ 7. ГРАМАТИЧНІ ЗАСОБИ КОНФЛІКТУ	99
7.1. Морфологічні засоби.....	99
7.2. Синтаксичні засоби	108
<i>Приклади використання граматичних засобів у текстах конфліктної комунікації ..</i>	<i>120</i>
РОЗДІЛ 8. МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ НА СТАДІЇ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ	123
8.1. Модель I. Усвідомлення початку зіткнення з мовними обмеженнями	126
8.2. Модель II. Сприйняття некерованого розвитку конфлікту.....	129
8.3. Модель III. Спрямованість осіб на найвищий ступінь розвитку конфлікту	132
<i>Приклади використання моделей комунікації на стадії розвитку конфлікту</i>	<i>140</i>
РОЗДІЛ 9. МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ НА СТАДІЇ ЗАВЕРШЕННЯ	142
9.1. Модель I. Перевага однієї зі сторін	145
9.2. Модель II. Компроміс між сторонами	147
9.3. Модель III. Утрючання «третьої сторони»	150
<i>Приклади використання моделей комунікації на стадії завершення конфлікту</i>	<i>153</i>
РОЗДІЛ 10. СПОСОБИ НЕЙТРАЛІЗАЦІЇ ТА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИЙ КОМУНІКАЦІЇ	156
10.1. Система прийомів нейтралізації конфлікту.....	156
10.2. Способи запобігання мовному конфлікту.....	163
<i>Приклади використання способів нейтралізації та запобігання конфлікту</i>	<i>171</i>
ВИСНОВКИ	174
ЛІТЕРАТУРА	175
ДЖЕРЕЛА ФАКТИЧНОГО МАТЕРІАЛУ	183
СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ НАЗВ ДЖЕРЕЛ	184
SUMMARY	185

ПЕРЕДМОВА

Міжособистісний конфлікт стає реальністю, коли людина має задум своїми комунікативними діями вплинути на співрозмовника. Явище зумовлює зіткнення неоднакових поглядів, потреб, цінностей суб'єктів, напруження та загострення їхніх суперечностей. Проте неузгодженість, протистояння, боротьба, криза є джерелом розвитку індивіда, що визначає пріоритети його життєвого сценарію.

Поняття «конфлікт» не обмежене науковою цариною, воно належить повсякденній свідомості кожного. Однак міждисциплінарні підходи до вивчення, актуальність для багатьох сфер життя не є запорукою чіткого визначення змісту. Усвідомленим компонентом значення залишається лише одне: явище передбачає зіткнення опозиційних сил, головню – двох. Загалом аналіз і класифікації конфліктів виявляють, що до них зараховують різнорівневі та широкодіапазонні явища. Конфліктологи зосереджуються на соціальних, політичних, культурних, особистісних, релігійних, гендерних тощо аспектах, тоді як закони породження конфліктної комунікації, репрезентованої засобами мови, потребують системного вивчення. Такий ракурс дає змогу говорити про поведінку індивідів на різних етапах, моделі динамічної характеристики конфронтаційної вербалізації, можливості запобігання вияву.

Запропонована праця є продовженням нашого дослідження міжособистісного конфлікту, у цьому разі – перероблення та доповнення монографії «Українськомовний міжособистісний конфлікт» (Київ : Інтерсервіс, 2015. 335 с.; частково використано матеріали першого, другого і третього розділів). Ми додатково звернулися до питання поняттєвого апарату процесу комунікації, ширше висвітлили природу конфліктної комунікації, зосередилися на характеристиці кооперативної комунікації, а також спрямували увагу на систему прийомів нейтралізації протистояння та способах запобігання мовному конфлікту. Важливість такого наукового розгляду, на жаль, спричинена сучасним зростанням напруженості в різних соціальних сферах.

До аналізу залучено джерельну базу, дібрану з текстів різних стилів мови. Сподіваємося, що наші висновки стануть у пригоді всім, хто хотів би продуктивно нейтралізувати чи відвертати конфлікти.

Монографія складається з десяти розділів і висновків. До розділів подано ключові слова. Автор наводить приклади використання у процесі комунікації маркерів конфлікту різних рівнів мови, моделей комунікації на стадії розвитку та / або завершення, застосування різноманітних способів нейтралізації та запобігання.

Ключові слова: комунікація, міжособистісний конфлікт, конфліктна комунікація, кооперативна комунікація, стилістичні ресурси конфлікту, модель комунікативної поведінки, нейтралізація конфлікту, запобігання конфліктній комунікації.

РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЄВИЙ АПАРАТ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ

Основні питання розділу

- 1.1. Категоріальні ознаки процесу комунікації.
- 1.2. Основні елементи мовної комунікації.
- 1.3. Сутність міжособистісної мовної комунікації.

Ключові слова: комунікація, засоби комунікації, інформація, спілкування, процес комунікації, моделі комунікації, інституційна й неінституційна комунікація, комунікативний простір і час, соціальна комунікація, адресант, кодування, декодування, адресат, комунікативні перешкоди, міжособистісна мовна комунікація.

1.1. КАТЕГОРІАЛЬНІ ОЗНАКИ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ

Центральною категорією теорії комунікації є поняття **комунікація**, яке науковці трактують дуже широко. Під комунікацією розуміють механізми, які вможливають розвиток людських відносин, вважають, що вона має у своєму складі слова, міміку, жести, тон голосу, писемність, транспортні засоби й т. ін. Таке трактування – в Академічному словнику української мови, де першим подане значення «шляхи сполучення, лінії зв'язку» [СУМ, т. 4: 254]. В етимологічному словнику зазначено, що це слово має значення «спілкування; шляхи сполучення», походить із латинської мови, де іменник *commūnicātio* «повідомлення; передача», пов'язане з дієсловом *commūnīco* «роблю спільним; повідомляю; з'єдную», похідним від *commūnis* «спільний» [ЕСУМ, т. 2: 545]. Укладач словника термінів Л. В. Струганець тлумачить як передачу інформації, думок, почуттів, волевиявлень; вирізняє міжособистісну й масову [Струганець 2000: 34]. У короткому тлумачному словнику лінгвістичних термінів визначено, що це спілкування, повідомлення, передавання інформації, думок, почуттів людини мовними засобами; у комунікативних актах беруть участь комуніканти [Єрмоленко, Бибик, Тодор 2001: 79]. Укладачі словника-довідника з української лінгводидактики вказують: це форма зв'язку людей у процесі їхньої пізнавально-трудової діяльності, обмін інформацією за допомогою різних засобів, насамперед мови; засоби спілкування розмежовують на вербальні та невербальні [СДЛ 2003: 119]; а комунікативна поведінка – сукупність правил і традицій вербального й невербального спілкування, що сформувалися в соціумі й реалізуються у процесі комунікації [там само: 70]. Під комунікацією Г. Г. Почепцов розуміє процеси перекодування вербальної в невербальну й невербальної у вербальну сфери, які спрямовані на примус іншої сторони до виконання тієї чи тієї дії, для цього реалізується передання значень між двома різними автономними системами, якими є дві людини. Оскільки комунікація здійснюється у фізичному просторі, наголошує науковець, її можна сприймати як процес обміну сигналами низького рівня енергії, унаслідок чого формується обмін сигналами високого рівня. Кожна точка плану змісту має відповідність у плані вираження, і це

уможлиблює обмін у фізичному просторі нефізичними величинами [Почепцов 2001: 15]. Тож у характеристиці комунікативного простору Г. Г. Почепцов акцентується на взаємодії вербальної й невербальної сфер, на примусі співрозмовника до чогось, на двобічності процесу, звертає увагу на план вираження.

У названих вище джерелах (як і в багатьох інших) визначено основні параметри процесу, окреслено чинники, що його зумовлюють. Загалом комунікативний процес сприймається як обмін інформацією між людьми, мета комунікативного процесу – усвідомлення, розуміння переданої та отриманої інформації.

Одним із найпоширеніших значень комунікації є спілкування, однак це ще і процес обміну в різних системах людської взаємодії, між ними й інформацією¹. Поняття «інформація» дослідники трактують неоднозначно, головно сприймають як відомості, що мають певний інтерес для людей і якими особи обмінюються у процесі спілкування, як набуті, досягнуті й відтворені факти об'єктивної дійсності. Щодо прояву на новому інформаційному рівні, то Г. Г. Почепцов говорить, що «сучасне суспільство вийшло на складніший етап організації, який потребує для свого успішного функціонування досконаліших процесів координації, серйозного опертя на інформаційні процеси»² [Почепцов 2001: 24].

Немає одного механізму комунікації, адже людина має справу з безліччю об'єктів і процесів. У такого усвідомлення є свої переваги, а предметне поле теорії можна розширювати, застосовуючи досягнення й дані різних наук. Наприклад, XIX–XX ст. були збагачені аудіокомунікацією (радіо, телефон), відеоконунікацією (кіно, телебачення, відеофільми), комп'ютерною комунікацією, яка створює умови для передання інформації за допомогою певних носіїв і сучасних засобів.

Проте комунікація (хоч і є багатовимірною системою) має сталі властивості, елементи, стійкі зв'язки й відносини. У такому разі вона сприймається як єдина, зі своєю теоретичною основою, що вможлиблює механізми її поля, забезпечуючи результат прийому-передання інформації, впливу на об'єкт. Тож ми говоримо про поняття в широкому розумінні, коли передбачаються знання різних механізмів, і у вузькому, коли узгоджуються універсальні зв'язки й закономірності інформаційного обміну.

Дослідники пропонують широку систему класифікацій комунікації [Селіванова 2011: 30–39], а саме: за ступенем активності агентів розмежовують активну та пасивну, за організованістю – випадкову і сплановану, за спрямованістю інформації – горизонтальну та вертикальну, за знаковими системами – вербальну та невербальну. Мовну пропонують диференціювати за: способом адресованості – аксіальну (спрямовану на конкретну особу чи осіб) і ретіальну (надперсональну); параметром кількості учасників – внутрішню, міжособистісну, внутрішньогрупову, міжгрупову, масову (такі

¹ За словником, *інформація* «1. Те саме, що *інформування*. 2. Відомості про які-небудь події, чийось діяльність; повідомлення про щось»; *інформування* – «дія за значенням інформувати»; *інформувати* – це «повідомляти про що-небудь; доводити до відома» [СУМ, т. 4: 42].

² Тут і далі цитати наведено в нашому перекладі.

типи фіксуємо в різних сферах життя, між особами різного віку, статі, національностей, культурних і релігійних уподобань тощо, а також між різноманітними народами, країнами, державами); можливістю інверсування комунікативних ролей – монолог і діалог / полілог; сферою – наукову, політичну, побутову, ділову, навчальну, юридичну, виховну і т. ін.; соціальними ролями – офіційну й неофіційну; формою – закриту, відкриту, мішану; способом репрезентації – усну, письмову, друковану (С. О. Аристов, Ш. Баллі, Ф. С. Бацевич, Дж. Бівін, Н. В. Ботвина, Т. А. Ван Дейк, П. Вацлавік, Д. Джексон, Т. Ю. Ковалевська, Н. Луман, Г. Г. Почепцов, В. В. Різун, Ф. І. Шарков).

Спроби науковців побудувати **моделі найточнішого відбиття процесу комунікації** мають мінливий характер, адже конструювання явища передбачає врахування багатьох чинників, певне абстрагування, ідеалізацію. Ф. І. Шарков називає предметні моделі, які вможливають відтворення функціональних характеристик процесу, і знакові, побудовані на природній і штучній мові, де враховано зміни мовних конструкцій та їх розуміння [Шарков 2005: 116–117]. Тож моделювання передбачає інформацію щодо структури комунікації, поведінки її учасників.

Американський математик Кл. Шеннон (розробник **лінійної моделі**) виокремив три її рівні: технічний, семантичний, ефективності; визначив, що схема є такою: 1) джерело інформації, яке продукує повідомлення; 2) відправник, який кодує повідомлення в сигнали; 3) канал, що передає повідомлення; 4) одержувач інформації; 5) мета подання інформації або місце призначення. Недоліком цієї теорії була відсутність фактора зворотного зв'язку. Статичність моделі Кл. Шеннона доповнена **кібернетичною моделлю** математика Н. Вінера з його поняттям зворотного зв'язку, що дозволяло зробити модель ближчою до реалій, людської взаємодії. Американський соціальний психолог Т. Ньюкомб (розробник **нелінійної моделі**) запропонував враховувати відносини, які встановлюються між агентами спілкування й між ними та об'єктом мови. Американський політолог О. Хольст поєднав загальну комунікативну модель з інтересами **контент-аналізу**. Один із засновників теорії і практики перемовин У. Юрі схарактеризував **конфліктологічну модель** комунікації. Науковці подали на розгляд ще й інші схеми: **багатоступенева, об'ємна, гомогенна, семіотична, інтеракційна, мовної гри**, адже правила процесу створюють складну структуру зв'язків і відносин, які впливають на людей, спонукаючи діяти так, а не інакше.

Відомою в соціології є **теорія соціального (комунікаційного) поля**, відповідно до якої поведінка особи або соціальної групи – це результат взаємодії певних сил у конкретній ситуації, тобто соціальна поведінка детермінується системою подій, компонентом якої вона є, і перетворення «тут і тепер» залежать від змін, які передують у часі. Цю теорію широко застосував німецький психолог К. Левін, вивчаючи мотивації поведінки людини. Він робить висновок, що поведінку індивіда (і комунікативну – *уточнення наше*) є потреба аналізувати в рамках загальної ситуації, її формують реальні події; те, що було або буде, неістотно змінює поле; нібито однакову поведінку не завжди провокують ті ж самі причини [Левин 2000: 162].

Засновник структурної лінгвістики швейцарський теоретик Ф. де Соссюр диференціює внутрішню лінгвістику на лінгвістику мови та лінгвістику мовлення, розмежовуючи мову й мовлення. Мова – це загальний, надіндивідуалізований, стійкий першоелемент мовленнєвої діяльності. Мовлення – це процес використання мови, воно мінливе, не піддається систематичному вивченню. Тому лінгвістика повинна зосередитися на дослідженні мови, а мовлення зараховується до області психології. Опозиція мова / мовлення визначили світогляд і сприйняття моделі комунікації багатьох лінгвістів і психологів, говорить Ф. де Соссюр [Соссюр 1933: 171].

Ф. де Соссюр започаткував у вивченні мови поняття «знак». Р. Якобсон спробував розв'язати проблеми, які були не визначені Ф. де Соссюром при побудові теоретичної лінгвістики. Його ідеї мали вплив на формування сучасного структуралізму. Підхід Р. Якобсона ґрунтовано на «структурному аналізі», у якому форма відокремлювалася від змісту. Він вибудовує **модель мовної комунікації як систему шести функцій мови**. До понять «комунікатор» і «реципієнт» додає «контекст», «повідомлення», «контакт», «код». Ці шість елементів перебувають у різних видах зв'язків і відношень із функціями мови [Якобсон 1975: 193–230]. Схему Р. Якобсона застосовують у лінгвістиці для аналізу функцій мови та функціонування її одиниць.

Модель у мовознавстві – це «штучно створена лінгвістом реальна або уявна структура, вона відтворює, імітує своєю поведінкою (зазвичай у спрощеній формі) поведінку будь-якої іншої («справжньої») структури (оригіналу) з лінгвістичною метою» [ЛЕС: 304]. Потреба у створенні моделі лінгвістичного об'єкта виникає тоді, коли умови функціонування багатогранні, складні. Ми аналізуємо процес, тож розпізнаючи його, удаємося до дослідницької схематизації. Наша модель є спрощеною умовною схемою ситуації, структурно організованої засобами української мови. Сприймаючи й усвідомлюючи комунікацію, суб'єкт ідентифікує мовні й позамовні знаки, її складники. Через їх розуміння визначає для себе подію, реагує відповідно до власних когнітивних категорій. Проте структура знань особи містить і типізовані схеми розвитку спілкування: учасники, умови, мотиви, дії співрозмовника тощо. Ці знання відтворюють обов'язкові ознаки процесу. Тож модель мовної поведінки осіб має **індивідуалізований** (ґрунтований на життєвому досвіді) й **типізований** (загальноприйнятий, соціально значущий план взаємодії, сформований узагальненням однотипних контекстів) характер.

Будь-який комунікативний процес відбувається завдяки механізму безперервного ряду послідовних даних, визначених просторово-часовою системою координат. Тому в число базових категорій науковці зараховують **комунікативний простір і час**.

У **комунікативному просторі** втілюються всі взаємодії індивідів. Німецький філософ К. Т. Ясперс говорить про можливість загальнолюдської комунікації у просторі й часі: «Наше просторове відчуття розширилося з появою сучасних засобів і повідомлень до меж нашої планети. Перед нашими очима – глобус, наповнений щоденними повідомленнями звідусіль. Реальне переплетення сил і інтересів на земній кулі робить його замкненою цілісністю» [Ясперс 1991: 133]. Г. Г. Почепцов

комунікативний простір визначає як такий, де «реалізуються всі комунікативні дискурси» [Почепцов 2001: 293], порівнює його з інформаційним, проте зауважує: комунікація – це двобічний процес, де генератор і отримувач інформації мають активні ролі, що її й формує [там само: 296].

У лінгвістиці комунікативний простір досліджують як систему зв'язків між суб'єктами (об'єктами). Різні взаємодії, уважає М. О. Василик, формують соціальний комунікативний простір, елементами якого є окремі люди, соціальні групи та інститути [Василик 2004: 4]. Кожен соціум має свій комунікативний простір, сформований безліччю зв'язків між різними суб'єктами історичного процесу. Його щільність неоднорідна, неоднакова, залежить від інтенсивності взаємодій агентів. Тож практично у всіх наукових тлумаченнях є суб'єкти комунікації та поняття взаємодії чи інформаційного обміну між ними.

У певних умовах комунікативний простір має географічні чи територіальні межі, в інших, говорить Ф. І. Шарков, – це аморфний стан [Шарков 2010: 552]. Тому не можна його сприймати як якесь тривале середовище, де розгортаються різні взаємодії. Це не протяжність, відмежована від спілкування. Навпаки, простір робить реальною комунікативну взаємодію, виникає лише тоді, коли є зв'язки.

Тривалість комунікативного простору розпізнається дистанцією суб'єктів. Близька – це безпосередній контакт в умовах міжособистісної взаємодії або в малих групах. Велику диференціюємо, коли немає безпосереднього контакту між агентами, а зв'язок між ними здійснюється через технічні засоби. Дистанція впливає на вибір стратегії, тактики, засобів взаємодії.

За способом соціалізації визначають **інституційну й неінституційну комунікацію**. Інституційну регламентують відповідні соціальні інститути суспільства: політичні (армія, партії, суд, держава, ЗМІ), культурні та виховні (освіта, наука, релігія, сім'я, творчі установи), інститут добровільних об'єднань, які регулюють щоденну соціальну поведінку людей, унормовують міжособистісні стосунки. Зв'язки між різними людьми та групами, групами та інститутами, людьми й інститутами формують соціальний комунікативний простір. Неінституційність зумовлена особистісним статусом індивідів, функціонує в міжособистісно-побутовій сфері людських узаємин.

Під **комунікативним часом** розуміємо тривалість і послідовність комунікативних актів. Проблема комунікативного часу була і є однією з найбільш актуальних у теорії і практиці комунікації, оскільки людство завжди хотіло прискорити проходження інформації. Сучасні засоби зв'язку (телефон, комп'ютерна телефонія, радіотелефонія, стільникова телефонія, системи стандарту Wi-Fi) уможливають швидкий прийом-передання інформації значного обсягу без обмеження у просторі та часі.

Науковці не вважають проблему комунікативного часу розв'язаною, оскільки є потреба говорити про питання людських взаємовідносин, що виникають під час контактів; а сучасна наука розуміє як основу соціального життя. Американський філософ і освітянин Дж. Дьюї популяризував думку, що суспільство існує завдяки комунікації.

Він (як один із фундаторів філософії освіти) зазначив: «Речі постають перед нею (дитиною – Л. Б.) в одязі зі слів, а не у своїй фізичній наготі, і цей комунікативний покрив допомагає дитині *приєднуватися* (курсив – *наш*) до уявлень тих, хто його оточує» [Дьюї 2001: 69]. Люди вчаться розуміти один одного з дитинства, а суспільство «зростає» через комунікації. Постійні зв'язки між індивідами та групами, повторювані моделі взаємодії, регульовані нормами, формують соціальний устрій. Комунікативні норми історично й соціально зумовлені, вироблені у практиці спілкування, укорінені загальносуспільними угодами. Дотримуючись цих норм, члени соціуму зміцнюють його структуру.

Суспільство – це стійка комунікативна сукупність людей, однак вона не стала в часі. Порушення комунікації спричиняє зміну або руйнацію суспільства, впливаючи на свідомість, діяльність кожної особи. Тому питання про людські взаємовідносини є актуальним, адже якщо індивід існує у спотвореному середовищі, позбавлений унормованих соціальних стосунків через брак інформації чи особистих узаємин, він стикається у своєму житті зі значними труднощами.

Водночас збільшення комунікаційних ресурсів людства загострює і проблему можливостей суб'єктів отримувати, сприймати й розуміти інформацію в умовах мінімального часу та максимального простору. Особливої актуальності питання комунікативного часу набуває в нових, нестандартних, кризових обставинах, у такому разі проблема людських контактів постає ще загрозливіше. Також складність ситуації зумовлена динамічністю сучасного життя, розвитком технологій, інноваційними процесами, соціальними зрушеннями, унаслідок чого індивід відчуває брак часу для прийняття й реалізації рішень. У цьому плані швидкість поширення інформації є надзвичайно важливою, адже вона вможливує уникнення конфліктів, оперативну реакцію для запобігання загостренню ситуації.

Дослідниця О. О. Селіванова наголошує, що контекст комунікації має чітко окреслені **параметри**.

По-перше, простір і час, щодо яких визначає кілька режимів: в усному спілкуванні уривчастість між продукуванням повідомлення та його сприйняттям незначна, хоч за застосування технічних засобів передання інформації час і простір можуть мати неоднакові режими (майже однаковий час, але різне просторове розташування; значну відстань у часі і просторі тощо).

По-друге, емпірично-ситуативний, що передбачає знання про суб'єктів, їхні статуси, соціальні ролі й функції, фізичні та психологічні особливості, причини й наміри спілкування, оточення, де здійснюється комунікативний акт.

По-третє, соціально-ситуативний, коли важливі знання щодо соціального середовища, законів і норм соціуму, політичного та економічного стану суспільства.

По-четверте, культурно-ситуативний, він передбачає залежність стосунків від культури або субкультури, у якій відбувається інформаційний обмін, від культурних настанов, норм, цінностей, традицій, звичаїв, вірувань [Селіванова 2011: 118–120].

Безперечно, комунікативний процес описати складно, адже в ньому задум висловлення і його справжній зміст часто не збігаються, і тоді додаткову інформативність уможлиблює врахування соціальних, психологічних, фізичних, культурних характеристик.

Сфера буття мовної комунікації – відношення людей у **соціальних рамках**. Специфіка окремого акту виявляється в дотриманні або недотриманні правил, прописаних нормами, закріплених за соціальною роллю суб'єкта в межах певного інституту. До кожного такого об'єднання належать групи, у яких визначено правила інституційної поведінки людини, спілкування з іншими. Соціальна реальність формується з різних можливих перспектив і систем. Нехтування правилами комунікації може бути і способом свідомої демонстрації особою свого статусу. Спрямованість на суперництво заважає особі існувати у збалансованому просторі соціуму.

Мовець має низку соціальних ролей, у кордонах яких може рухатися з рівня підпорядкування на рівень домінантності або рівноналежності зі співрозмовником. Значний потенціал для неформального спілкування має інститут сім'ї, де простежуємо рівність осіб, а от неофіційність дає змогу виразно виявляти емоції. Інші інститути норми взаємодії здебільшого регламентують.

Загальні умови мовної комунікації залежать від чинників, які створюють **психофізіологічні** та **індивідуально-психологічні** якості осіб. Перші, зазначає О. Р. Лурія, урахують функціонування нервових механізмів психічної діяльності, реалізують важливі психічні функції і процеси – відчуття, сприйняття, увагу, мислення, мовлення, емоції, діяльність мозку, яка забезпечує цілісну психічну діяльність, поведінку суб'єкта. Другі – передбачені специфікою процесів, що відбуваються у психіці людини під час її взаємодії з іншими індивідами, середовищем [Лурія 1978: 7–21].

Психофізіологічні особливості виявляють манеру говорити, індивідуальні невербальні знаки, темп, тембр, гучність, швидкість мовлення, специфіку артикуляції й акцентуації. Індивідуально-психологічні фактори (оцінка поведінки іншої особи, нездатність людини до емпатії, завищений чи занижений рівень домагань, тип темпераменту, різноманітне акцентування характеру) стають психологічними факторами спілкування. Комплекс психологічних чинників визначає різний ступінь інтенсивності процесу, характерне для кожного сприйняття обставин взаємодії, зумовлених рисами характеру, темпераментом, толерантністю або конфліктністю.

Ціннісні орієнтири особи в сучасному суспільстві не можна відмежувати від **цінностей культури**, у межах якої вона отримала стійкі навички, сформувався її світогляд. Лінгвокультурний аспект окреслює співвідношення «людина → мова» з культурним простором. Мовець належить до складу лінгвокультурної спільноти, принципи його комунікативної поведінки визначаються соціокультурними якостями: ставленням до національної мови, особистісними переконаннями, ціннісними орієнтирами, соціальним статусом, освітою, професією, гендерними стереотипами. Про це говорить Ф. С. Бацевич, додаючи: значущими чинниками толерантності є дотримання етнолінгвокультурної специфіки законів, конвенцій, максим, сформованих

за віки існування етносу, а незнання чи неврахування цих особливостей може стати причиною комунікативних невдач, порушення правил толерантного спілкування [Бацевич 2010: 110]. Закономірно, що знання норм, правил, традицій гармонізує поведінку кожного із законами поведінки всього соціуму. Це важлива умова успішної діяльності. Представники однієї лінгвокультурної спільноти мають більше шансів на успішну взаємодію хоч би через те, що можуть передбачити комунікативні та / або психологічні реакції співрозмовника, відповідно до цього прогнозувати свої реакції й результат процесу взаємодії. Складніше говорити про індивідів із різних лінгвокультур. Мовні засоби, якими вони послуговуються, містять інформацію про інші закони та мовні коди співрозмовника.

Соціокультурна напруга може спричинятися національними, політичними, територіальними чинниками, релігійними факторами, суспільними процесами (між людьми, які живуть у різних регіонах однієї країни; говорять різними мовами, мають неоднакові політичні, релігійні уподобання). Останнім часом є помітною ще одна проблема – «стереотипізація» націй³, які суттєво не вирізняються в історичному, політичному чи культурному розвитку, але нестача інформації або її викривлення, відсутність особистих контактів, розрив культурних, економічних, політичних зв'язків є причиною деформації уяви про їхні пріоритети. Важливою характеристикою цього процесу є хибне ставлення до людей іншої культури та визнання особливої цінності власної. Упереджена спрямованість ускладнює спілкування, інтенсифікує протистояння осіб різних націй.

У соціокультурному полі виникає напруга, зумовлена й ментальними особливостями. Українці понад два десятиліття переживають зміни світоглядних цінностей, що визначають не лише переломні моменти політичної, економічної, культурної ситуації у країні, а й час зламу радянської ідеології. Залишаються радянські й концептуалізуються пострадянські знання, демонструючи різні світоглядні спрямування індивідів, тому комунікація може бути неуспішною через рештки радянського мислення й нові демократичні спрямування, які зараз формуються в незалежній Україні.

Лінгвокультурні норми вироблені в кожній культурній спільноті: у них виявляються універсальні правила поведінки. Є правила, які маркують різні типи контактів, зумовлюючи доречність / недоречність функціонування одиниць певних рівнів мови. Ми впевнені: дослідження процесу комунікації передбачає характеристику складників, що реалізують національно-культурні особливості сприйняття дійсності, і причини відступів від цих основ можуть бути в центрі пошуку в україністиці.

³ У соціальні науки термін *стереотип* увів у своїй праці «Суспільна думка» (1922) американський соціолог У. Ліппман, який під стереотипом розуміє особливу форму бачення людьми навколишнього світу, коли вони під час спілкування вдаються до певних шаблонів у сприйнятті один одного [Lippman 1950: 95].

1.2. ОСНОВНІ ЕЛЕМЕНТИ МОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Узагальнена модель мовної комунікації містить елементи: **адресант** → **кодування** → **повідомлення** → **декодування** → **адресат**.

1. **Адресант.** Мета адресанта: повідомити про щось адресату, вплинути на нього. Адресантом може бути особа, група людей, інститути громадянського суспільства. Він є ініціатором комунікативного процесу, що розпочинається тоді, коли у відправника з'являється потреба в інформуванні.

Адресант намагається заздалегідь визначити, якою буде реакція адресата на повідомлення, як він сприйме інформацію, як інтерпретує її. Цей результат залежить від багатьох факторів. Важливим є соціальний статус, соціальна роль, якісні та морально-етичні характеристики індивіда. Якщо адресат особисто знає адресанта, поважає його, вважає відповідальним, відвертим, правдивим і т. ін., то довіряє його інформації. Надійність відправника – це надійність інформації, тож адресат приділяє більше уваги такому повідомленню.

Адресант є інтерпретатором власного тексту й безлічі різноманітних текстів, які тлумачить у дусі часу, ситуації, контексту, тому повинен розуміти двозначність сприйняття свого повідомлення [Дридзе 1984: 34–35]. Щодо цієї думки зауважимо: невідповідність витлумачення інформації зумовлена сутністю контакту, мовець не усвідомлює можливості неправильного тлумачення своєї акції, хибно прогнозує реакції адресата, демонструє неухвагу й неповагу до співрозмовника, предмета обговорення, не пристосовує свої висловлення до іншого за параметрами комунікативної компетенції, не підтримує інтеракцію в бажаному смисловому полі. Ці умови формують надзвичайно важливий фактор – прагматичний. На сприйняття інформації також впливають просторові й часові умови, тема повідомлення, спосіб його подання, соціально-психологічні особливості агентів, однак ці фактори практично забезпечують загальні обставини спілкування, де прагматичний фактор помітніший.

2. **Кодування та декодування** підпорядковуються чітким правилами. Повідомлення зашифровується вербальними (невербальними) знаками, що містять ті чи ті смисли. Якщо мова – це система символів, то визначена їх послідовність – текст. Кодування у процесі спілкування – це подання інформації у формі тексту за допомогою знаків мови. Його мета: довести щось до відома адресата, але так, що б він сприйняв відомості, інтерпретував відповідно до задуму адресанта, тому зміст не повинен змінитися на шляху від одного суб'єкта до іншого. У цьому разі важливо, щоб агенти застосовували однаковий код і порядок знаків (символів). Вибір коду є автоматичним, головню для людини він є рідною мовою, завдяки якій швидко й ефективно надається повідомлення. Мова – один із шифрів, проте є й інші, як-от: Брайля для сліпих, дактильна азбука для глухонімих, система емотиконів тощо. Невербальний код – сукупність позамовних засобів, які особи наділяють символічними функціями та також використовують для інформування.

Код уможлиблює не лише передавання, але й опрацювання (сприйняття) та зберігання інформації. Декодування – це зворотний процес, він потрібен, щоб адресат зрозумів закодоване повідомлення. Якщо зміст відомостей розшифровано максимально близько до задуму адресанта, то реакція адресата буде майже такою, яку хотів би спричинити співрозмовник. Як людина розшифрує текст залежить від багатьох факторів, однак першорядними є індивідуальні особливості. Ефективна комунікація передбачає врахування темпераменту, характеру, здібностей, швидкості реакції, міри активності, вразливості, упередженості, суб'єктивних оцінок при сприйнятті. Тож завдяки декодуванню адресант переконується, що адресат отримав сповіщення, розкодував та відповідно проінтерпретував.

Зворотний зв'язок містять дані про ефективність контакту. Позитивний уможлиблює висновок, що бажаний результат отримано, негативний – ні. У цьому разі негативний зворотний зв'язок може спричинити конфлікт. Для ефективної взаємодії людей особливої уваги треба надавати попередженню негативного зворотного зв'язку, який впливає на психологічний стан агентів, їхню мовну свідомість.

3. **Канал** комунікації – це шлях для подання інформації від адресанта до адресата, він забезпечує рух матеріальної форми повідомлення, доносить його зміст. Усна комунікація використовує головно природні вербальні й невербальні шляхи, писемна застосовує штучно створені – письмо і друк, електронна ґрунтована на радіозв'язку, комп'ютерній техніці, оптичних засобах запису тощо. Канали науковці також диференціюють на засоби масової комунікації та міжособистісні.

4. **Адресат** є надзвичайно важливою стороною контакту. Попри те, що ініціатором процесу є адресант, спілкування розпочинається для того, щоб проінформувати адресата про щось, вплинути на нього, отримати бажаний ефект від взаємодії. Адресатом може бути одна особа, група людей, інститути громадянського суспільства. Він через канал комунікації отримує повідомлення й декодує його. Далі відбувається зворотний зв'язок – реакція на акцію співрозмовника. У цьому разі значущою є оцінка отриманої інформації: наскільки вона є важливою, новою, цінною, особливою; або вона необ'єктивна, неповна, недостовірна, неактуальна, неточна. На швидкість декодування впливає і стильова специфікація тексту.

Комунікативні перешкоди

Ефективне спілкування можливе, якщо адресат осягає відомості. Тому значущим предметом комунікології є перешкоди, що заважають цьому. Усім знайома ситуація, коли люди нібито «говорять різними мовами»: співрозмовник не сприймає інформацію, реагує на неї неочікувано, усвідомлює не вповні, спотворює тощо.

У теорії комунікації визначено, що перешкоди (шуми) можуть виникати на формально-змістовому, інтерактивному, онтологічному й соціокультурному рівнях [див., напр.: Селіванова 2011: 127–128]. На першому – їх спричиняє відповідна фонетична організація мовлення, підвищена метафоричність й асоціативність, незнання значень слів і стійких сполук, економія мовних засобів, наявність алогізмів, натяків

тощо. На другому – відсутність відповідних спільних для адресанта й адресата фрагментів тезаурусів, фонових й енциклопедичних знань, зацікавленості у спілкуванні, небажання спілкуватися, розбіжність стратегій і тактик, недотримання правил і конвенцій комунікації. На третьому – утручання сторонніх осіб. На четвертому – незнання соціальних стандартів, нерозуміння розбіжності інституційної / неінституційної, офіційної / неофіційної взаємодії; ігнорування національних стереотипів, норм культури / субкультури, культурно зумовленої невербаліки.

Класифікація доволі точно, хоча й недостатньо повно, визначає фактори, що перешкоджають ефективним відношенням людей. Адже перешкоди з'являються й через конфлікт між рівнями компетенції індивідів. Певні факти можуть бути інтерпретовані по-різному залежно від обізнаності, досвіду особи. Якщо відомості несумісні з уподобаннями суб'єкта, то вони не сприймаються, перекручуються або витлумачуються по-своєму, відповідно до власних практичних умінь, знань, поглядів. Тож комунікативні перешкоди, які заважають обміну інформацією, змінюють її зміст у процесі кодування та декодування.

1.3. СУТНІСТЬ МІЖОСОБИСТІСНОЇ МОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Однією з панівних наукових сфер у ХХ ст. стала теорія комунікації, зумовлена потребою переоцінки ролі індивіда в суспільстві, аналізу специфіки сучасного життя в інформаційному наповненні, з'ясуванню характерних рис інформації, способів сприймання, інтерпретації та застосування у спілкуванні.

У вченнях зарубіжних і вітчизняних дослідників подано низку важливих положень щодо комунікативного процесу, його учасників, є різні погляди на міжособистісний аспект у порівнянні з іншими формами подання відомостей. Деякі дослідники розглядають інтерперсональні стосунки в системі суспільних [Василик 2004; Вацлавик, Бивин, Джексон 2000], інші диференціюють відповідно до різних відношень [Капишникова 2002]. Певні науковці визнають, що будь-який вид комунікації містить міжособистісний компонент, адже найбільш яскравий її прояв – спілкування людей, які безпосередньо взаємодіють [Trenholm, Jehnsen 2004], або уважають, що такий зв'язок – це унікальна форма, вона розкриває специфіку відносин індивідів [Stewart 1980].

З позиції загальної психології інтерперсональна комунікація характерна для первинних груп, де особи (комуніканти) підтримують між собою безпосередні контакти, спілкуються [Максименко, Зайчук 2000: 144].

Комуніканти здійснює комунікативний акт передачі інформації, також сприймає й інтерпретує її.

Залежно від вибору критеріїв для визначення міжособистісної комунікації є різні підходи до вивчення. Прихильники одного розглядають лише як взаємодію між двома особами в безпосередньому неформальному спілкуванні, спонтанну, з обов'язковим зворотним зв'язком, рухливими ролями (то адресант, то адресат), різними стратегіями й

тактиками для досягнення власних цілей, сприймають у контексті зовнішніх умов перебігу з акцентом на неофіційності зв'язків [Trenholm, Jehnson 2004: 26]. Для інших значущою є не кількість учасників, а внутрішня, змістовна сторона, те, що відбувається між особами: стосунки, почуття, емоції, поведінка тощо. Такий зв'язок розуміють як важливий, серйозний, глибокий процес, визначений соціально-психологічними чинниками [Чхетиани 1987: 14]. Проте підхід обмежує аналіз ситуації без особливого значення для агентів, багаторазово повторюється, не передбачає особистого знайомства.

Ці думки мають свої переваги й недоліки. Кількість агентів, ситуація відіграють важливу роль у комунікації, визначають її специфічні риси. Але безпосередню взаємодію осіб і неформальний характер зв'язків не треба абсолютизувати. Щодо формальності відносин, то навіть у ситуативно зумовленому спілкуванні є міжособистісний контакт. Акцент на якості стосунків уможливує глибше розуміння інтерперсональності, однак це не завжди вибіркові, унікальні обставини, вони можуть розвиватися, не повторюватися, бути спонтанними, різноманітними [Курьян 2009: 232–233]. Погоджуємося: категоричність названих підходів можна зменшити поєднанням ситуативного й особистісного компонентів.

Міжособистісна комунікація – взаємодія індивідів, яку вможливають мовні та позамовні засоби (ці засоби рівноцінні й невіддільні одне від одного) **зادля інформаційного обміну.**

Комуніканти передають, опрацьовують (сприймають), зберігають відомості, психоемоційно реагують, тому між особами з'являються (хоч і не завжди) певні відносини, які з часом можуть стати іншими або нівелюватися.

Міжособистісна комунікація – це процес обміну між людьми унікальним індивідуальним досвідом, знаннями, уподобаннями.

Цей процес має двобічний зворотний характер, адже індивіди взаємозалежні один від одного, реагують на змістові аспекти соціального зв'язку.

У науковій царині спостерігаємо активні спроби дослідників описати чинники, які впливають на процес. Думаємо, що комунікативна поведінка одного суб'єкта найбільше зумовлена поведінкою іншого. Мета інтерперсональної взаємодії завжди спричинена словами, почуттями, емоціями, діями іншої сторони й буде досягнута спільно з нею під час інтеракції. Однак мета спілкування може мати різну програму реалізації, тому є багато теорій міжособистісний контактів.

Теорія керування враженнями Ервіна Гоффмана

Комуніканти намагається справити певне враження, створити той чи той образ, тому обирає певні тактики. Образ людини залежить від мети, мотивів, ситуації, навіть характеристики співрозмовника. У теорії інтеракціонізму Е. Гоффман розглядає взаємодію як своєрідну театральну п'єсу, де суб'єкти розігрують ролі, одночасно є режисерами й акторами. Цю концепцію називають «теорією управління враженнями»: особи створюють ситуацію, щоб спричинити певне враження, зберігати свою репутацію, а якщо спілкування залишило негативні думки, приховати свої недоліки [Goffman 1969].

Цілі, спрямовані на врегулювання відносин, зумовлені бажанням комунікантів установити, розвинути, підтримати чи перервати відносини.

Психоаналітична теорія Зигмунда Фрейда

Його теорія інтерперсональної взаємодії ґрунтована на переконанні: на відносини між індивідами впливає дитячий досвід. Відповідно до цього вчення, у різних життєвих ситуаціях особи послуговуються поняттями, засвоєними в ранньому дитинстві. Психолог говорить: люди формують соціальні групи та відчувають відданість лідерам груп. Це пояснюється не особливими рисами лідера, а тим, що їх ототожнюють із батьками. У такому разі людина регресує, повертається до більш ранньої стадії розвитку. Рух назад відбувається в ситуаціях, коли взаємодія є неформальною або неорганізованою [Фрейд 1998]. Фрейд уважав, що функціонування зрілої особистості передбачає здатність до повноцінних міжособистісних стосунків. Позитивні стабільні інтерперсональні зв'язки уможливають витіснення досвіду несвідомих переживань дитинства, припускають самоконтроль і саморегуляцію.

Теорія потреб Вільяма Шатца

Міжособистісні цілі комунікантів визначаються їхніми потребами. Відповідно до концепції В. Шатца, кожна людина відчуває, намагається задовольнити під час взаємодії з іншими особами три інтерперсональні потреби: у приєднанні, контролі, любові чи симпатії. Потреба у приєднанні визначається бажанням бути визнаним як особистість, установлювати, підтримувати відносини з іншими людьми, мати для них значення. Потреба в контролі – це прагнення мати повагу до компетентностей інших, визнання їхньої влади та, водночас, очікування поваги до себе, своїх компетентностей. Потреба в любові чи симпатії (реалізується головно між двома агентами) – це задоволення взаємно близьких відносин з іншими людьми. Вона пов'язана з бажанням отримувати доброзичливе ставлення, приязнь у стосунках зі співрозмовником, потреба віддавати йому свою прихильність і любов; відчувати, що ти сам гідний любові чи симпатії [Schutz 1958].

Теорія символічного інтеракціонізму Джорджа Герберта Міда

За цією теорією, поведінка людини є пасивною реакцією на винагороду й покарання. Автор розглядає дії індивідів як соціальну поведінку, зафіксовану в комунікації. Уважає: особа реагує не тільки на вчинки іншої особи, але й на її наміри; тому розгадує й аналізує їх, спираючись на свій досвід у схожих ситуаціях. Суб'єкт усвідомлює значення слів, дій співрозмовника, перш ніж відповісти. Такий процес здається складним, але він реальний майже у всіх взаємодіях. У дитинстві особа вчиться аналізувати чуже мовлення та поведінку. Коли людина надає значення чомусь, то воно стає для неї певним символом, що реалізує зміст іншого поняття. Символами можуть бути слова, предмети, вираз обличчя, вчинки, емоційні прояви тощо; вони – провідники, які у процесі взаємодії агентів є загальними, зрозумілими для них, і це полегшує спілкування [Мид 1994].

Теорія соціального обміну Джорджа Хоманса

Центральна категорія теорії – соціальна дія як процес раціонального обміну. Кожен індивід докладает зусиль для отримання винагороди й задоволення власних потреб, проте кожен прагне врівноважити свої бажання й потяги, щоб зробити спілкування сталим і приємним: ці обмінні зв'язки постійні в людській взаємодії.

Поведінка особи «тут і тепер» зумовлена тим, чи були винагородженні її вчинки в минулому. За цих умов спрацьовує шість аксіом:

- 1) чим частіше вчинок винагороджується, тим частіше він буде повторюватися;
- 2) якщо винагорода залежить від певних обставин, то людина хоче їх відтворити;
- 3) якщо винагорода значна, людина докладает більше зусиль для її отримання;
- 4) якщо потреби особи близькі до насичення, вона докладает менше зусиль для їх задоволення;

5) якщо дія індивіда не спричинить очікувану винагороду або його несподівано покарають, він відчуватиме гнів; якщо за певні дії індивід отримає схвалення або його неочікувано не покарають, він відчує задоволення;

б) між альтернативними діями індивід обере ту, для якої цінність результату та ймовірність його отримання найбільші.

Дж. Хоманс пристосовує ці аксіоми до всіх видів людської взаємодії, вважає, що вони створюють легкість і зручність у спілкуванні, тоді індивіди розуміють один одного. Соціолог говорить: «Мій набір загальних положень не визначається високою оригінальністю. У своїй вульгарній формі він є, мабуть, найстарішим з усіх теорій соціальної поведінки, однак саме його ми кожен день застосовуємо» [Хоманс 2001: 125].

Теорія трансактного аналізу Еріка Берна

У 60-ті рр. ХХ ст. опубліковані праці психотерапевта Е. Берна, який на підставі синтезу ідей психоаналізу й інтеракціонізму створив теорію трансактного аналізу.

За Е. Берном, структура особистості («Я») містить три компоненти-стани: «батько, дитина, дорослий». Стан «батько» – це манера взаємодії, скопійована з поведінки батьків або інших осіб, які вплинули на дитину; поведінкові пріоритети: заборони, стандарти, оцінки, заохочення, дозволи. Стан «дитина» – моделі, сформовані в дитинстві; поведінкові пріоритети: спонтанність, безпосередність. «Дорослий» – реакція на поточну ситуацію; поведінкові пріоритети: об'єктивність, упевненість, інколи упередженість.

У процесі взаємодії осіб відбувається трансакція (міжособистісний зв'язок із позицій цих станів). Якщо реалізується неперехресна трансакція, то забезпечені гармонійні стосунки, виникнення перехресної трансакції є сигналом руйнації зв'язку та розвитку міжособистісного конфлікту [Берн 1998: 7, 9–12].

Теоретичний аналіз «ігор» дозволив Е. Берну говорити й про життєвий сценарій, модель якого визначається в ранні дитячі роки. Люди «грають» у різні «ігри», узгоджуючи з ними сценарій свого життя. Сценарій є основою для вивчення різних поведінкових виявів індивіда. Слушні думки Берна варто враховувати. По-перше,

оскільки особа зазвичай зацікавлена в тому, щоб приховати власну мету і вплинути на зовнішню ситуацію, то вона «грає» за власними правилами, бажаючи «переграти» співрозмовника. Це вияв конфліктної інтенції. По-друге, інтенція може бути не конфліктна, а лише «гра», індивід не прагне до активних дій, не налаштований на перемогу. Це різновид «мовної гри», він не впливає на життєвий ресурс людини. Проте варіант передбачають функціонування загальних законів розвитку протистояння.

Як бачимо, є різні теорії міжособистісної взаємодії, узагальнюючи які, висновуємо: найбільш оптимальною моделлю соціальних стосунків є контакт двох індивідів; для характеристики соціального зв'язку важливим є визначення істотних рис суб'єктів, їхніх дій, поведінки, задумів, потреб, очікувань; значущим також є рівень взаємодії, кількість учасників, характер соціальних ролей, життєвий досвід; успішність інтерперсональних відношень визначає якість комунікативного зв'язку між співрозмовниками; бажання людини демонструвати власну увагу й зацікавленість в адресаті є головним засобом оптимізації спілкування.

Описані вище наукові судження важко вважати такими, що претендують на закінченість, однак вони важливі для різнобічної характеристики інтеракції.

РОЗДІЛ 2. МІЖСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ У ТЕОРІЇ КОМУНІКАЦІЇ

Основні питання розділу

- 2.1. Дефініція, типологія, структура міжособистісних конфліктів.
- 2.2. Зміст поняття «конфлікт» у галузевих словниках.
- 2.3. Термінологічна визначеність і природа конфліктної мовної комунікації.
- 2.4. Мовні конфліктогени.
- 2.5. Тактико-стратегічні лінії конфліктного спілкування.
- 2.6. Прагматичні маркери конфліктного спілкування.

Ключові слова: конфлікт, лінгвоконфліктологія, типологія конфліктів, структура і динаміка міжособистісного конфлікту, конфліктна взаємодія, конфліктна комунікація, маркери конфлікту, конфліктна репліка, конфліктний дискурс, конфліктоген, синтон, комунікативні конфліктні стратегії й тактики, прагматичні маркери конфлікту.

2.1. ДЕФІНІЦІЯ, ТИПОЛОГІЯ, СТРУКТУРА МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ

Сучасний розвиток української науки про конфлікт базується на результатах досліджень багатьох галузей. На початку ХХІ ст. соціологи заговорили про лінгвоконфліктологію, пояснюючи: це новий напрям соціолінгвістичних розвідок, він вивчає взаємовідношення мов, розглядає мовні риси міжкультурних зіткнень. О. А. Даниленко зазначає: «Мова конфлікту потребує комплексного дослідження з позицій лінгвоконфліктології, лінгвосоціології, соціолінгвістики. Завдяки аналізу мови ми можемо виявити узгодженість або неузгодженість інституціональної й повсякденної площини соціальних взаємодій. При цьому лінгвоконфліктологічний підхід реалізують у лінгвосоціології, виходячи в область конфліктології» [Даниленко 2006: 91]. Ю. Ю. Саплін уважає: сама мова може бути його основою, що зумовлює розвиток конфліктів на мега-, макро-, мезо-, мікро-, інтрорівнях. Лінгвоконфліктологія виявляє цілісну картину комунікативної поведінки людини. Нова інтегральна наукова сфера на стику соціології, культурології, психології, психолінгвістики, теорії комунікації, теорії мовної культури і власне лінгвістики сприймається як новий напрям, затребуваний життєвою практикою [Саплін 2002: 108, 110–111].

Складним є питання про тлумачення явища, тому не можна заперечувати спроби науковців використовувати для характеристики різні базові поняття. Сучасна теорія конфлікту ґрунтується на тому, що природі, людині, суспільству властиві біологічні, психологічні, соціальні чинники, вони породжують різноманітні розбіжності. Оскільки це широке поняття, то воно активно експлуатується в різних галузях, тлумачиться як суперечність, зіткнення протилежно спрямованих інтересів, позицій, думок, поглядів суб'єктів, а складність точної дефініції зумовлена не тільки відмінностями дисциплінарних підходів, а й широкою системою конфліктів.

Філософи, соціологи, психологи, конфліктологи акцентують увагу на певних сторонах події.

1. Конфлікт – це боротьба, бій, війна, зіткнення. Донедавна філософи, соціологи трактували його саме як результат соціальної напруженості, деструктивний вияв, для якого характерний стан боротьби, протидії. Зокрема, Л. А. Козер описує як «поведінку, що спричиняє боротьбу між протиборчими сторонами через дефіцитні ресурси й містить спроби нейтралізувати, заподіяти шкоду або усунути супротивника» [Козер 1992: 173]. У такому разі увага дослідників не сфокусована на особливостях порушення міжособистісних зв'язків.

2. Конфлікт – це дисгармонія між людьми (групами людей). Саме ця дефініція з II пол. XX ст. є провідною: вона пояснює явище як неузгодженість індивідів і протиставляє згоді, гармонії, інколи консенсусу. Тлумачення К. Боулдінга ґрунтовано на тому, що важливим є стан дисонансу, а протилежне йому поняття – гармонія [Boulding 1982: 32]. О. М. Бандурка, В. А. Друзь теж вважають: основним результатом конфлікту є дисгармонізація стосунків індивідів [Бандурка, Друзь 1997: 42]. Соціолог А. Г. Здравомислов зазначає, що «це найважливіша сторона взаємодії особистостей у суспільстві <...> форма стосунків між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких зумовлена суперечливими цінностями, нормами, інтересами, потребами» [Здравомыслов 1995: 94]. Актуалізація такої дефініції відкриває перед дослідниками перспективний напрям для визнання взаємозалежності чинників соціально-психологічного плану, що зумовлюють прагнення осіб співпрацювати, бачити нові підходи до розвитку події.

3. Конфлікт – це психологічний план функціонування взаємно унеможливлених бажань осіб. С. М. Ємельянов говорить: «це стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, для них характерне протиборство за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, мети, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок)» [Ємельянов 2004: 24]. Така характеристика посилює роль психологічних чинників, вони поглиблюють суперечності, через це конфліктність індивіда передовсім визначають внутрішні фактори, тоді як соціальні, ситуативні, характерологічні не надто вагомі.

4. Конфлікт – це спосіб вияву реальних або уявних суперечностей між особами. Зокрема, А. Я. Анцупов та А. І. Шипілов визначають як найгостріший спосіб розвитку суперечностей, що виникає у процесі взаємодії сторін, з'ясовується у протидії суб'єктів і супроводжується негативними емоціями [Анцупов, Шипілов 2001: 88]. Суголосною є позиція Н. В. Гришиної, вона стверджує: конфлікт виникає через значущі для людей аспекти, що порушують нормальний зв'язок, а тому опоненти вдаються до певних дій для розв'язання проблеми у своїх інтересах [Гришина 2005: 9]. М. В. Цюрупа говорить: «Конфлікт – це спосіб розв'язання реальних або уявних суперечностей у процесі людської взаємодії, він формується за їх протидії, супроводжується напруженнями емоційно-вольової сфери учасників» [Цюрупа 2004: 45–46].

Проте визначення явища через категорію «суперечність» частково не враховує специфіку різних суспільних зв'язків, різноманітність його ознак.

Ґрунтуючись на сказаному вище, висновуємо:

- 1) у конфлікті повинен бути перший обов'язковий компонент – стан (або ситуація) зіткнення (протидії, протиборства);
- 2) для розвитку стану (або ситуації) потрібні сторони;
- 3) сторонами (учасниками, конфліктантами, опонентами) можуть бути різні суб'єкти – індивіди, групи людей;
- 4) сторони мають несумісні інтереси, погляди, мету тощо;
- 5) одна зі сторін має бажання з користю для себе змінити поведінку іншої, тобто вплинути на стан (ситуацію), через що починає діяти всупереч опонентів, у чомусь зашкоджуючи йому;
- 6) інша сторона, усвідомлюючи утиск своїх інтересів першою, удається до відповідних дій;
- 7) для реалізації конфліктної комунікації потрібно, аби опоненти позначали свою позицію щодо цього стану (ситуації), ставлення резервами мови й позамовними виявами.

Конфлікт – це стан (ситуація) зіткнення сторін (учасників конфлікту), які мають несумісні інтереси, погляди, мету, через що кожна з них діє всупереч іншій, послуговуючись мовними та / або позамовними засобами.

Аналіз конфліктної міжособистісної комунікації потребує врахування типології, структури, передумов виникнення, динаміки розгортання.

Загальна типологія конфліктів доволі широка у зв'язку з його неоднорідністю. Узагальнивши визнані науковою спільнотою класифікації, цю структурування бачимо такою:

- 1) за сферою вияву (політичні, організаційні, соціальні, міжкультурні, педагогічні, сімейні, творчі, релігійні тощо);
- 2) за спрямованістю впливу (вертикальні, горизонтальні);
- 3) за ступенем протистояння (приховані, відкриті);
- 4) за складом і кількістю сторін (внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові, міждержавні, міжнаціональні);
- 5) за часом розвитку (тривалі, короткотермінові);
- 6) за тенденцією до розв'язання (конструктивні, деструктивні).

Систематизація саме **міжособистісних конфліктів** ґрунтована на характеристиці суб'єктів, адже найважливішою ознакою явища є протистояння опонентів із різних причин і з різним результатом, а саме:

- 1) за спрямованістю (ідеологічні, культурні, професійні, побутові);
- 2) за тенденцією до розв'язання (конструктивні, деструктивні);
- 3) за корисними уявленнями сторін (внутрішньорольові, міжрольові);
- 4) за емоційним впливом (сильні, слабкі);
- 5) за часом розвитку й інтенсивністю (гострі, хронічні, швидкоплинні, повільні);

- 6) за змістом (проблемні, «комунальні»);
- 7) за формою вияву (внутрішні, зовнішні; організовані, неорганізовані);
- 8) за джерелом виникнення (об'єктивні, суб'єктивні) [Ємельяненко, Петюх, Торгова, Торженко 2003: 17–22].

Структура міжособистісних конфліктів

Процес розвитку міжособистісного протистояння насправді не є двобічним чи обмеженим. Переважно він зумовлений впливом різноманітних складників. Сукупність сталих зв'язків, що забезпечує його цілісність, є структурою явища.

Елементи структури міжособистісного конфлікту:

1) учасники – індивіди, які протистоять один одному: основні – сторони; група підтримки (особи, групи); «третя сторона» (підбурювачі, випадкові свідки, організатори);

2) інформаційна модель – уявлення людей про подію, свою роль, опонента;

3) предмет – об'єктивна або уявна проблема, основа протидії;

4) об'єкт – привід, причина;

5) макро- і мікросередовище – умови, у яких перебувають сторони:

- просторові (сфера виникнення й розвитку, конкретні форми виявів і результати, дії сторін);

- часові (тривалість, частота, повторюваність; тривалість участі кожної зі сторін, часові характеристики етапів);

- соціально-психологічні (тип, рівень взаємодії, ступінь конфронтації, особливості психологічного стану учасників, діапазон залучення інтересів різних соціальних груп – сімейних, професійних, національних) [Анцупов, Шипилов 2001: 95].

Деструктивний результат міжособистісного конфлікту очевидний, тому він надовго залишається у спогадах людей. Деструкція відкривається у спілкуванні, коли ворожість, ненависть блокують розв'язання суперечки. Для опонентів він є причиною змін у психологічному стані, спричиняє стрес, емоційну напругу, погіршує здоров'я. Конфлікт негативно впливає на ефективність будь-якої діяльності особи. Навіть після більш-менш прийняттого завершення потрібен час для стабілізації стосунків. Але найскладніше деструкція виявляється у впливі на людину, коли за наслідками пережитого може з'явитися невіра в добро, справедливість, зникає надія на ліпше, що є перепоною для подальшого розвитку особистості.

Конструктивний результат залежить від бажання опонентів його нейтралізувати. За такої спрямованості (навіть в однієї зі сторін) з'являється можливість для примирення. Що довше триває протистояння, то менше в ньому позитиву. Індивід тестується на стійкість до стресів, психологічної напруги (нестійка особа, людина з конфліктофобією надалі буде ставитися до зіткнень із пересторогою, уникати їх). Щоправда, конфлікт, провокуючи стрес і негативні емоції, завдяки цьому знижує свою інтенсивність, допомагає опонентам зблизитися, ламає проблемні стосунки, на місці яких виникають нові взаємини й поняття.

Передумови виникнення конфлікту дають змогу зосередитися на детальному вивченні його типу, зробити висновки про причини, мовні й позамовні реалії, а саме:

1) ситуативні (незадоволення потреб особи, невпевненість, втома, нестійкість настрою, підвищена збудливість, недостатня поінформованість, стан навіювання);

2) характерологічні (риси характеру, антипатія, нетерпимість, занижена самокритичність, імпульсивність, нестриманість у почуттях і словах, упередження, схильність до агресії, невихованість, відсутність духовної культури, неувага до людей, егоїзм тощо).

Розвиток події зумовлений і поведінкою осіб, життєвим досвідом, здатністю й бажанням іти на компроміс, сприймати думки іншого, співчувати, умінням усвідомлювати різноманітність життєвих ситуацій. Конфлікти однаково можуть бути спричинені як конформізмом, так і негативізмом індивіда, як належністю до конфліктного типу, так і конфліктостійкістю або конфліктофобією. Сприятливим ґрунтом для зіткнень є й невпевненість особи у власних рішеннях.

Динаміка міжособистісного конфлікту – це раптова або поступова зміна стосунків або конфліктної мети опонентів, їхньої мовної й позамовної поведінки.

Динаміка конфлікту містить три стадії поведінки сторін:

1) передконфліктна – виникнення проблемної ситуації, її усвідомлення особами, спроби розв'язати проблему кооперативними способами;

2) власне конфліктна – початок відкритого протистояння сторін, коли їхні дії спрямовані на захоплення, утримання певного об'єкта, примус опонента до відмови від своєї мети, до зміни поведінки; ескалація;

3) завершення – часткова або повна нормалізація стосунків [Анцупов, Шипилов 2001: 284–295].

Вагомим для розуміння природи інтерперсонального конфлікту є визначення **стратегії поведінки** індивідів.

Боротьбі характерне наполегливе відстоювання особою своїх інтересів, для чого використовують усі доступні тактики. Стратегія відповідає деструктивній моделі поведінки. **Уникнення** є спробою людини ухилитися від боротьби. **Поступка** – це бажання суб'єкта поступитися своїми інтересами для збереження взаємостосунків, які видаються важливішими за предмет та об'єкт протидії. **Компроміс** потребує поступок від обох сторін для подальшого розвитку стосунків. **Співробітництво** передбачає високий рівень спрямованості на свої інтереси та на інтереси іншої сторони; це складна, але цінна стратегія.

Конфліктна взаємодія – це процес, де відбувається мовна та / або позамовна, випадкова або спланована, прихована або відкрита, тривала або короткочасна, активна або пасивна боротьба між особами, коли вони відстоюють власні потреби.

Конфліктна комунікативна взаємодія (конфліктна комунікація) є складником конфліктної взаємодії (поряд із докомунікативною реальністю, соціально-психологічними й етно- та лінгвокультурними аспектами діяльності людини).

Отже, поліаспектна природа міжособистісного конфлікту зумовлює інтерес науковців до цього явища. Проте його неоднозначність спричиняє відсутність одностайності у сприйнятті, а сукупність багатьох взаємопов'язаних ознак є складною проблемою в описі наукових обрисів.

Усебічний аналіз конфліктної комунікації та її репрезентації в різних дискурсах можливий лише за умови врахування специфіки кожного конфлікту. Адже загальновідомо: для того, щоб ті чи ті мовні можливості активізувалися, потрібна відповідна зовнішня ситуація, актуалізація певних мовних форм вираження.

2.2. ЗМІСТ ПОНЯТТЯ «КОНФЛІКТ» У ГАЛУЗЕВИХ СЛОВНИКАХ

Ми вже зазначали: конфлікт науковці розуміють по-різному, тому явище має неоднорідне наукове усвідомлення. Є проблема лексикографічного відбиття цієї категорії в різних галузевих словниках. З позиції лінгвістики поняття «конфлікт» також є багатошаровим і не чітко окресленим. Його змістова складність виявляється, з одного боку, у різноманітності парадигматичних зв'язків цієї лексичної одиниці, з іншого боку, у семантичній нечіткості лексичного значення. В українській мові воно нерідко ототожнюється із близькими елементами соціокультурного контексту. Тож не зайве зосередити увагу на його витлумаченні в різних довідкових джерелах.

У межах сформульованої проблеми звернімося до походження слова «конфлікт». В етимологічному словнику зазначено: слово «конфлікт» походить із латинської мови, де іменник *cōnflīctūs* «зіткнення, удар; боротьба, бій» є похідним від дієслова *cōnflīgo* «стикаюся; борюся, б'юся; зіштовхую, з'єдную; зіставляю», утвореного за допомогою префікса *com-* (*con-*) «з-» від дієслова *flīgo* «ударяю, зіштовхую» [ЕСУМ, т. 2: 560].

Загальнонаукові довідкові джерела

У філософському енциклопедичному словнику висловлена думка, що конфлікт (1) у соціальній теорії – це зіткнення інтересів, мотивів, тенденцій, суб'єктів суспільного життя; (2) у ситуації суспільного та особистісного життя – форма взаємовиключного протиставлення елементів системи, можлива за співіснування внутрішніх суперечливих тенденцій; (3) у психоаналітичному витлумаченні – процес виникнення неврозів, проблема комунікації, вона спричиняє «реакції захисту» [ФЕС: 249].

Укладач словника з етики М. Г. Торфул визначає як зіткнення різноспрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів людей у процесі їхньої взаємодії, протиборство мотивів, які потребують морального вибору. Конфлікти головно містять моральний аспект. Вивчення моральних конфліктів потребує глибокого з'ясування природи, сутності і причин виникнення. Такі виникають здебільшого в особистісних стосунках людей [Торфул 2014: 214–215].

Словник соціального працівника тлумачить (1) як непорозуміння між двома чи більшою кількістю сторін (осіб чи груп), коли кожна з них намагається зробити так, щоб були сприйняті саме її погляди або цілі й одночасно створює певні перешкоди іншій

стороні; (2) загострені суперечності, зіткнення осіб, їхніх ідей, інтересів, потреб, оцінок, прагнень тощо, які об'єднують загальною назвою – конфлікти міжособистісні. Зазначає також, що є внутрішні конфлікти, які властиві окремій людині у випадках боротьби мотивів. Указує, що конструктивні конфлікти вможливають продуктивне розв'язання проблем [КСД].

Укладачі термінологічного словника із психології говорять: це зіткнення осіб і груп, їхніх ідей, протилежних поглядів, інтересів, потреб, оцінок, прагнень, рівня домагань тощо. В основі таких процесів можуть бути реальні або ілюзорні, усвідомлені або неусвідомлені суперечності, спроба розв'язання яких відбувається на фоні гострих емоційних станів людей. Способи запобігання й розв'язання конфліктів ґрунтуються на здійсненні психологічного впливу на опонента, щоб змінити його ставлення, настанови [Подольак, Юрченко 2006: 288].

У галузі економіки поняття розглядають (1) як суперечність у поглядах і відношеннях, зіткнення протилежних інтересів, гостру суперечку; (2) відсутність згоди й непоступливість між двома або більшою кількістю сторін, фізичними особами або групами, юридичними особами, коли кожна з них визнає та відстоює лише свою позицію; (3) загострення суперечностей, що спричиняє ускладнення чи гостру боротьбу [ЕЕ]. Економічний словник позначає як незгоду між двома або більше сторонами (особами чи групами), коли кожен намагається зробити так, щоб були сприйняті або враховані саме його інтереси, перешкоджає іншій зацікавленій стороні зробити те саме [ЕС: 147].

Аналіз цих та інших галузевих джерел дає змогу констатувати: поняття «конфлікт» найбільше асоціюється із **відносинами між фізичними (двома або більше) особами**, це певні **зв'язки між людьми в особистісних стосунках**; тож мова йде і про конфлікти міжособистісні. Безперечно, інші складники, як-от: спрямованість впливу, сфера вияву, ступінь протистояння, тенденція до розв'язання чи то склад сторін – не менш важливі.

Лінгвістична реєстрова база

«Словарь української мови» за ред. Б. Д. Грінченка не містить лексему «конфлікт», але в лексикографічній праці зафіксовані семантично пов'язані з цим поняттям слова. Зокрема: «суперечка» (від «суперека», тобто спорь, несогласіє, распря [СУМГ, т. 4: 229]); «сварка» (ссора [там само, т. 4: 103]); «незгода» (несогласіє [там само, т. 2: 547]); «розлад» (разладь [там само, т. 4: 47]); «розбрат» (разрывъ дружественныхъ отношеній, вражда [там само, т. 4: 32]); «бійка» (драка, лайка [там само, т. 1: 64]); «боротьба» (борьба [там само, т. 1: 88]); «війна» (война [там само, т. 1: 236]); «чвара» (ссора, война [там само, т. 4: 448]).

У практичному словнику синонімів С. Й. Караванського подано такі члени синонімічного ряду: *військовий* – сутичка; *політичний* – ускладнення, тертя; *інтересів* – зіткнення, колізія; *поглядів* – суперечка; *у творі* – суперечність [ПССУМ: 172]. У словнику іншомовних слів за ред. О. С. Мельничука вказано: конфлікт – це зіткнення протилежних інтересів, поглядів; загострення суперечностей, що призводить до ускладнень чи гострої боротьби; драматичний конфлікт – відтворення життєвих суперечностей у художніх творах, що виявляється в зіткненні й боротьбі протилежних ідей, прагнень людей [СІС].

У словнику англійської мови читаємо: це «активні розбіжності між людьми із протилежними думками чи принципами; боротьба між двома або більше групами людей або країн» [CD]. Великий тлумачний словник сучасної української мови за ред. В. Т. Бусела зазначає: конфлікт – це зіткнення протилежних інтересів, думок, поглядів; серйозні розбіжності; гостра суперечка. А також ускладнення в міжнародних відносинах, що вможливають збройні сутички; суперечність, сутичка в основі сюжету художнього твору. Психічний конфлікт – це внутрішні суперечності у психіці особи, суперечливі тенденції, настанови й емоції. Ситуаційний – протиборство між особою й зовнішніми обставинами, іншими людьми [ВТС: 229]. Академічний словник української мови подає значення лексеми як «зіткнення протилежних інтересів, думок, поглядів; серйозні розбіжності; гостра суперечка» // ускладнення в міжнародних відносинах, що може призвести до збройної сутички // суперечність в основі сюжету твору» [СУМ, т. 4: 274].

На підставі цих матеріалів можна висновувати, що у словникових дефініціях поняття «конфлікт» розкривають через певні синонімічні ряди, їхні члени вирізняються семантичними відтінками й через це позбавляють єдності все категорійно-поняттєве поле. У такому разі постає ще одне питання: як концепт «конфлікт» співвідноситься з іншими близькими поняттями та явищами життя людини: бійка, ворожнеча, незгода, протистояння, сварка тощо. Відповідь на нього доволі складна й потребує корекції розуміння змісту концептуального явища. Структурування значень слів, які окреслюють поняття «конфлікт», між ними й тих, завдяки яким укладачі словників подають його тлумачення, вможливує певні висновки.

1. Явище визначають через суміщення понять «конфлікт» і «конфліктний ризик» (під останнім розуміємо певні непорозуміння між сторонами, вони можуть не перейти у стан протидії). Це «колізія» (зіткнення протилежних поглядів, прагнень, інтересів [СУМ, т. 4: 223]), «незгода» (відсутність взаєморозуміння, мирних стосунків, злагоди між ким-небудь; розлад [там само, т. 5: 314]), «нелад» (недружні стосунки; непорозуміння. Відсутність злагоженості у чому-небудь; розлад [там само, т. 5: 330]), «непорозуміння» (взаємне нерозуміння; незгода, суперечка [там само, т. 5: 362]), «несхвалення» (вираження осуду, заперечення чого-небудь; відсутність схвалення [там само, т. 5: 393]), «протистояння» (дія за значенням протистояти, тобто бути протилежним до кого-, чого-небудь, суперечити комусь, чомусь [там само, т. 8: 321]), «розбрат» (розлад між ким-небудь. // Розбіжності в чому-небудь між кимсь, відсутність взаєморозуміння; незгода. // Недружні, неприємні стосунки між ким-небудь [там само, т. 8: 615]), «розлад» (відсутність згоди в стосунках між ким-небудь; нелад [там само, т. 8: 721]), «тертя» (перен. незгоди, суперечки, сутички, що заважають нормальним взаєминам [там само, т. 10: 100]).

2. Явище розпізнають через характеристику конфліктної поведінки індивіда: «бійка» (взаємне завдання ударів, побоїв [там само, т. 1: 179]), «боротьба» (сутичка, бійка, у якій кожний з учасників намагається подужати супротивника [там само, т. 1: 220]), «зіткнення» (дія за значенням «зіткнутися», тобто сходяться, вступати в сутичку, у бій; сходиться в бою [там само, т. 9: 695]), «ворожнеча» (відносини й дії між ким-небудь,

пройняті ненавистю, недоброзичливістю [там само, т. 1: 740]), «війна» (організована збройна боротьба між державами, суспільними класами й т. ін. [там само, т. 1: 669]), «протидія» (дія, спрямована проти іншої дії, перешкоджає їй [там само, т. 8: 317]), «протиборство» (дія за значенням «протиборствувати», тобто боротися проти кого-, чого-небудь, протидіяти комусь, чомусь; боротися одне проти одного [там само, т. 8: 315]), «удар» (стрімкий напад, атака /перен. Рішучі дії, спрямовані проти кого-, чого-небудь [там само, т. 10: 385]) та ін.

3. Явище характеризують у площині процесу мовної комунікації (логічно говорити про конфлікт, що має мовний вияв). Зокрема, це «сварка» (гостра суперечка із взаємними докорами, образами [там само, т. 9: 65]), «суперечка» (словесне змагання між двома або кількома особами, при якому кожна сторона обстоює свою правоту [там само, т. 9: 845]), «сутичка» (суперечка, сварка [там само, т. 9: 860]), «чвари» (суперечки, сварки, що виникають між людьми через розбіжність у думках, поглядах [там само, т. 11: 287]).

Отже, концепт «конфлікт» є ядром соціокультурного поля, визначається в інтегральній системі різногалузевих джерел через поняття, які функціонально й семантично пов'язані з ним та між собою (Таблиця 2.1).

У загальнонаукових довідкових базах акцентовано увагу на конфліктній поведінці фізичних осіб або груп та юридичних осіб. Укладачі найперше пояснюють його, послуговуючись словами «зіткнення» й «суперечності». На суміщенні понять «конфлікт» і «конфліктний ризик» та на процесі комунікації фіксували увагу лише 25% джерел: зафіксовано слова «непорозуміння», «незгода», «суперечка». У лінгвістичних джерелах так само передовсім ураховано конфліктну поведінку (дії, слова) індивіда («зіткнення», «суперечність» або «суперечності», «сутичка»). У плані спілкування явище пояснено словом «суперечка».

Зведення реєстрів галузевих довідкових баз уможливило з'ясування змістової сторони концепту «конфлікт», який науковці розглядають досить широко через значний спектр прояву. Переважно зміст розкривають зі значеннями:

1. Стан відкритої, часто затяжної боротьби; бій або війна.
2. Стан дисгармонії у стосунках між людьми, ідеями або інтересами; зіткнення (конфлікт міжособистісний).
3. Психічна боротьба як результат одночасного функціонування взаємно виключних імпульсів, бажань чи тенденцій; емоційне напруження, що виникає через зіткнення протилежних імпульсів або неможливість узгодити, примирити внутрішні імпульси з реальністю або моральними обмеженнями.
4. Протистояння характерів або сил в літературному або сценічному творі.

Згідно з наведеними словниковими тлумаченнями основним репрезентантом поняття «конфлікт» у науковому полі можна вважати лексему «зіткнення», оскільки вона є домінантною, ключовою в синонімічних рядах.

Аналіз синонімічних елементів показує, що практично **незмінним компонентом значення конфлікту є зіткнення опозиційних засад, найчастіше – двох.**

**Визначення поняття «конфлікт» у загальнонаукових і
лінгвістичних словниках**

Джерела	Суміщення понять «конфлікт» і «конфліктний ризик»	Характеристика конфліктної поведінки сторін	Конфліктна мовна комунікація
Загальнонаукові джерела			
Філософський енциклопедичний словник	–	зіткнення, суперечності, протиставлення	(проблема у спілкуванні)
Сучасний словник з етики	–	зіткнення, протиборство	–
Словник соціального працівника	непорозуміння	зіткнення, суперечності	–
Психологічний словник	–	зіткнення, суперечності	–
Економічна енциклопедія, економічний словник	незгода	зіткнення, суперечності, непоступливість, боротьба	суперечка
Лінгвістичні джерела			
Словник англійської мови	–	розбіжності, боротьба	–
Практичний словник синонімів	ускладнення, тертя, колізія	зіткнення, суперечності, сутичка (бій)	суперечка
Словник іншомовних слів	–	зіткнення, суперечності, боротьба	–
Великий тлумачний словник української мови	–	зіткнення, суперечність, сутичка, розбіжність	суперечка
Академічний словник української мови	–	зіткнення, суперечність сутичка, розбіжність	суперечка

Висновуємо:

1. Конфлікт усвідомлюють як явище, що породжене поведінкою і впливом (позамовним, мовним) на опонента («зіткнення», «суперечка», «сутичка», «боротьба», «бійка», «ворожнеча», «війна», «протидія», «протиборство», «сварка», «чвари»). Ці слова є близькою (адже іменник *cōnflīctūs* трактується саме як «зіткнення, удар, боротьба, бій») навколоядерною зоною поняттєвого поля «конфлікт».

2. Частково у змістовому плані збігаються з поняттям «конфлікт» поняття «колізія», «незгода», «нелад», «непорозуміння», «несхвалення», «протистояння», «розбрат»,

«розлад», «тертя» тощо; вони визначають невідповідності в інтересах, поглядах, позиціях сторін, фіксують певні непорозуміння між ними, проте цей стан не обов'язково є чи буде конфліктним. Це слова периферійної зони поняттєвого поля, що визначають семантичні компоненти залежно від позиції та визнання явища індивідами.

Як антоніми до поняття «конфлікт» науковці пропонують смислові одиниці «згода» та «гармонія». Тож межею диференціації концепту «конфлікт» є гармонійна взаємодія, із повагою, компромісом, дотриманням норм і правил соціуму, взаємним сприйняттям цінностей і потреб іншої людини, що уможлиблює згоду, злагоду.

2.3. ТЕРМІНОЛОГІЧНА ВИЗНАЧЕНІСТЬ І ПРИРОДА КОНФЛІКТНОЇ МОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Історія вивчення конфліктної комунікації до сер. ХХ ст. не мала серйозних наукових положень. Дослідники згадують концепції В. фон Гумбольдта, сформовані під впливом ідей Г. Гегеля, Е. Канта, Й. Фіхте, Ф. Шеллінга, провідною думкою й теоретико-методологічною основою яких є антропологічний підхід до мови – вивчення якої повинно відбуватися в тісному зв'язку зі свідомістю й мисленням людини, її культурою й духовним життям [Гумбольдт 1984]; праці О. О. Потебні, який розвинув вчення Гумбольдта [Потебня 1989]. Лінгвістична концепція українського мовознавця та філософа спирається на ідею В. фон Гумбольдта про те, що мова є діяльністю. Ця думка допомогла О. О. Потебні усвідомити сутність мови як динамічного процесу вдосконалення її форм. У вченні отримала розвиток інша відома ідея Гумбольдта: взаємне розуміння співвідносне зі взаємним нерозумінням. Спираючись на тезу про відмінність у розумінні однієї словесно вираженої думки в адресанта й адресата, О. О. Потебня зазначає: нерозуміння – це не обов'язково відхилення від думок того, хто говорить (мовця), це і власне розуміння сказаного тим, хто сприймає (слухача), пояснює, що сфера мови кожного разу відтворюється в думці, оживає в мовленні й розумінні, і з тим набуває суб'єктивних рис. Оскільки поняття комунікативної дії важливе з позиції процесу взаємодії людей і його результату, то проголошений у теорії комунікації принцип урахування інтересів обох сторін є значущим для дослідження гармонійного та конфліктного контакту.

Логічно, що в сучасних лінгвістичних студіях спостерігаємо зацікавлення вивченням неуспішної комунікації (однак вона протилежна, а не ворожа подія щодо успішної, адже лише засвідчує особливий механізм зв'язку між особами). Багатомірний простір неуспішної комунікації спричинив проблему з найменуванням. Такими номінаціями є: комунікативна перешкода, збій, провал [Белоус 2008], мовні шуми й перешкоди [Шанский 1986], неуспішний діалогічний дискурс [Иванова 2007], комунікативний конфлікт [Воровченко 2006; Гулакова 2004], комунікативний дискомфорт [Мартынова 2000], конфлікт мовного функціонування [Голев, Ким 2007], вербалізований конфлікт [Фролова 2006], вербальний конфлікт [Борисевич 2003; Чайка 2009], діалог-

конфлікт [Рудик 2003], конфліктний діалог, конфліктний тип комунікації [Винокур 2007], референційний конфлікт [Кибрик 1987]. Більшість дослідників, трактуючи поняття, кваліфікують його як комунікативний акт, у реалізації якого не досягнута певна стратегічна мета, як варіант нерозуміння суб'єктами один одного, порушення природного процесу обміну знаннями.

У статті «До типології комунікативних невдач» автори визначають комунікативні невдачі як збій у комунікації, коли не досягається комунікативна мета; водночас вони вирізняють їх від інших видів «дефектності» мовних утворень (граматичні невірності, комунікативні шорсткості, комунікативні втрати, семантичні нечіткості, деформації істини) [Городецкий, Кобозева, Сабурова 1985: 64–68]. Інші поняття комунікативної невдачі трактують ширше, розглядають на фоні небажаних емоційних станів, що виникають під час спілкування, психологічних, характерологічних рис людей, екстралінгвальних чинників [Ермакова, Земская 1993: 90–157]. Комунікативну невдачу Л. Л. Славова визначає як збій у контакті через повне або часткове нерозуміння вербалізованого повідомлення особами у процесі комунікації [Славова 2005: 47]. Дослідник В. В. Лазарєв зазначає: комуніканти, коли не знають або погано володіють різними типами онтологічних, епістемологічних, культурно-соціальних фреймів, сценаріїв, не можуть адекватно кодувати обсяг інформації, свої бажання, тож співрозмовник неадекватно сприймає цей зміст, що є причиною збою [Лазарєв 2006: 422]; С. Г. Ільєнко вважає напруження у процесі комунікації сигналом до конфлікту: ці та інші властивості «живуть у мові» і провокують його [Ільєнко 1996: 7]. Різнобічно подає типологію комунікативних невдач Ф. С. Бацевич (комунікативні девіації, спричинені адресантом; комунікативні девіації, спричинені адресатом; комунікативні девіації, спричинені контактом; комунікативні девіації, пов'язані з мовним кодом, зумовлені рівнем мовної компетенції учасників комунікації [Бацевич 2004: 214–249]. Розкриваючи специфіку мовної політики в Україні, Л. Т. Масенко говорить: «Провадячи безкінечні дискусії з приводу мовних проблем, ми часто зводимо їх до абстрактного теоретизування, не враховуючи людського фактора мовної поведінки, а саме він визначатиме майбутнє української мови. Адже конфліктують не українська і російська мови, конфліктують їх носії» [Масенко 2010: 24]. Автор наголошує: складність мовної ситуації в Україні потребує значних зусиль, спрямованих на її оздоровлення.

Різноманітність назв і потрактувань засвідчує сприйняття явища в різних площинах. Науковці наголошують на такій ознаці неуспішної комунікації, яку узагальнено можна схарактеризувати як «порушення, збій», говорять про невідповідності між комунікативними цілями суб'єктів, звертають увагу на мовні коди, компетенцію, волевияв.

Ми розглядаємо неуспішну комунікацію як невідповідність очікуваного й реального результату процесу спілкування індивідів, зумовлену як мовними, так і позамовними факторами.

Комунікативні невдачі можна послабити, перепитуючи, уточнюючи, виправляючи, пояснюючи, доповнюючи інформацію, тоді як конфліктна комунікація передовсім передбачає стан протиборства. Це вможливило важливий висновок: не кожна комунікативна невдача переходить у конфліктну комунікацію.

Конфліктна комунікація є різновидом комунікативної девіації. Переважно процес її формування з неуспішної має три варіанти розвитку:

- 1) ситуація, коли є загроза вияву конфлікту, але його можна нейтралізувати;
- 2) ситуація є реальною основою конфлікту, проте сторони хочуть його уникнути, послабити протидію;
- 3) ситуація сприймається як непереборна, особи активізують комунікативні дії.

Конфліктна мовна комунікація – це репрезентація мовними засобами процесу створення, підтримки комунікативного простору, що зумовлений зіткненням різних інтересів, поглядів, потреб, цінностей індивідів, напруженням і загостренням їх суперечностей.

Конфліктна мовна комунікація стає реальністю, коли людина має задум, бажання (навіть неочікувано для себе) використати власні комунікативні дії на шкоду іншій людині. Цей процес передбачає обмін інформацією за допомогою несловесних засобів.

Комунікативний конфлікт – це процес і результат конфліктної комунікації.

У міжособистісному конфлікті ми спостерігаємо відмову від зворотного зв'язку, принципів спільної комунікативної діяльності: так особа свідомо чи несвідомо порушує норми кооперативного контакту. Закони кооперативної та конфліктної комунікації пов'язані з усіма рівнями мови, історично й соціально зумовлені, вироблені у практиці спілкування, укорінені загальносуспільними угодами. Їх неприйняття підвищує ризик виникнення зіткнень, тоді як уміння діяти відповідно до них сприяє подоланню людської конфліктності, виробленню законодавчомовної основи консенсусу.

У процесі визначення того чи того поняття, дотичного до ситуації конфліктної комунікації, потрібно зважати на природу явища. Ми повинні зосередити увагу на механізмі міжособистісного контакту, що забезпечує його об'єктивний і всебічний аналіз.

Мовну природу міжособистісного конфлікту підтверджують тези: 1) відповідність / невідповідність взаєморозуміння людей зумовлена, серед іншого, властивостями мови; 2) знання норм мови й усвідомлення відхилень від них уможливило відстеження факторів, що є причиною нерозуміння, збоїв у спілкуванні; 3) конфлікт можуть репрезентувати засоби мови, відтворюючи протидію сторін у процесі комунікації [Третьякова 2003: 56–57].

Комунікативний контекст містить складники, зумовлені розвитком конфліктної комунікації (мета, мотиви, погляди, інтереси людей; прагматичні чинники та ін.). Власне конфліктна комунікативна фаза – реалізація в діяльності індивідів передконфліктної комунікативної фази: це мова – засіб оформлення комунікативного акту, інформація, яка передається від суб'єкта до суб'єкта, мовлення людини з усіма особливостями. Комунікативна фаза завершення містить результат – усі зміни ситуації взаємодії мовців,

очікувані та неочікувані. Передумови виникнення конфліктної комунікації з'являються в передконфліктній комунікативній фазі, у власне конфліктній – посилюються.

У першій – суб'єкти усвідомлюють проблемність ситуації, тому готові до того, щоб позначити свою позицію, бачення цієї ситуації, своє ставлення до співрозмовника резервами мови. Вибір стратегії, тактики для реалізації мети зумовлений їхніми комунікативними очікуваннями. Початок відкритого протистояння спостерігаємо у другій фазі, коли індивіди засобами мови чітко позначають свою мету, починають діяти у своїх інтересах і на шкоду іншій стороні. Ескалації характерне застосування до опонента будь-яких конфліктних комунікативних дій. Комунікативна фаза завершення характеризується поведінкою осіб, що визначає їхні по'ступки, відхід від проблеми, зміну теми, образу. Процес розпочинається на власне конфліктній комунікативній фазі, коли мовці налаштовані змінити своє конфліктне спрямування, завершується – у посткомунікативній. Однак цим не зумовлений вихід із протистояння: можливе порушення умов спілкування, відтермінована або неадекватна реакція людини, її негативний емоційний стан, адже механізми комунікативного й емоційно-психологічного характеру перебувають у тісній взаємодії.

Досліджуваний об'єкт – комунікативна подія. Однак для визначення сутності міжособистісного конфлікту важливим є розуміння цього процесу як такого, що не обмежується прийомом-передаванням кодованого повідомлення від одного індивіда до іншого, це певний різновид діяльності людей.

Серед авторів концепцій, які розглядають взаємну залежність понять «комунікація → конфлікт», згадаємо німецького соціолога Н. Лумана, ідеї якого вплинули на розвиток соціології мови, що враховує і специфічну роль конфлікту в мові. Конфлікт Н. Луман розуміє як продовження комунікації, і це є надзвичайно важливим моментом: «Про конфлікти ми будемо говорити завжди, коли виникає суперечність комунікації <...> Конфлікт – це оперативне надання суперечності самостійності завдяки комунікації. Тож конфлікт виникає лише тоді, коли комуніціюється очікування й у відповідь комуніціюється неприйняття комунікації» [Луман 2007: 508]. Дослідник не ототожнює явище з неполадками в комунікації: конфлікти – це соціальні «паразитичні» системи, що виникають із певних причин в інших системах і вони не їхні підсистеми. Н. Луман схиляється до думки: у в будь-якій соціологічній теорії повинні враховувати реальність і неминучість того, що завжди спостерігається: конфлікт і консенсус. Цим стверджується: роз'єднання конфлікту й консенсусу ніколи не повинно застрягати на рівні жорсткої альтернативи.

Система мовних сигналів конфліктної комунікації зумовлена й конкретним ситуативним простором, де розігрується ілокутивний сценарій, а діалогічний контакт послідовний у чергуванні реплік опонентів. Сміслові зв'язки між репліками людей визначають їхні уявлення про подію. Акції / реакції суб'єктів об'єктивують ставлення до ситуації, співрозмовника, його слів, дій, спрямовані на досягнення певної мети.

Комунікативна мета осіб у конфлікті – стратегічний результат, який задовольняє в умовах конфліктної події потреби мовців, на що і спрямований комунікативний акт.

Комунікація розгортається в часі і просторі, її найменшою одиницею дослідники визнають мовленнєвий акт. Уважають, що мовленнєвий акт, з одного боку, є дією, а з іншого, – знаковою структурою, висловленням, зафіксованим у мовленнєвому потоці.

Теорія мовленнєвих актів обґрунтована у працях австро-англійського філософа Л. Вітгенштайна. Філософ підкреслює: спілкування є частиною діяльності, способу життя людини, називає, ілюструє розмаїття «мовних ігор» [Вітгенштайн 1995: 101–102].

У своєму подальшому розвитку теорія Л. Вітгенштайна спирається на праці Дж. Ліча, Дж. Остіна, Дж. Серля. Зокрема, Дж. Ліч розмежовує 4 групи актів: конкуруючі (жорсткі вимоги, накази та ін.), святкові (подяка, привітання та ін.), мовленнєві акти співпраці (повідомлення, інструкції), конфліктні мовленнєві акти – ілокутивна мета мовця в конфлікті (погрози, звинувачення та ін.) [Leech 1983: 104]. У класифікації Дж. Остіна названо ті, що можуть спровокувати й протистояння: екзерситиви – акти влади, комісиви – акти зобов'язань, бехабітиви – акти суспільної поведінки, до них належить і лайка, експозитиви – акти-пояснення [Остин 1986: 119].

У вітчизняному мовознавстві комунікативно-прагматичні ознаки ілокутивних актів описано у працях Ф. С. Бацевича [Бацевич 2008: 250–253]; низка важливих виявів семантики комунікативного впливу на адресата за допомогою ілокутивного компонента з'ясовується в наукових розвідках українських мовознавців, які працюють у галузі функціонального й комунікативного синтаксису [Вихованець, Городенська, Русанівський 1983; Голянич 1998; Городенська 2001; Гуйванюк 2006]. Уважається: ілокутивний аспект уможливорює подання тієї самої інформації з різною ілокутивною силою, що реалізується системою індикаторів (тобто **сукупністю мовних і позамовних маркерів**).

У комунікативній конфліктній події ілокутивний компонент регулює вибір семантичних і стилістичних значень висловлення. Наукова інтерпретація мови конфлікту поєднується зі з'ясуванням ілокутивних індикаторів, але переважно аналіз обмежувався частиною впливу «адресант → адресат». Завдяки «формулі конфлікту» взаємодія має іншу форму: «адресант ⇔ адресат».

Конфліктна репліка комуніканта є частиною загальної комунікативної єдності, оскільки зв'язок між опонентами передбачає наявність двох видів реплік: «репліка-акція» та «репліка-реакція».

Комунікативний процес в умовах конфлікту – взаємозумовлена єдність, вона характеризується взаємовпливом реплік адресанта й адресата. Аналіз комунікативних дій «акції → реакції» розширює рамки ситуативних уявлень про явище, передбачає не тільки вияв системи маркерів, що репрезентують емоційно-психологічний стан осіб, але й потребу вивчення комплексу мовних засобів, вони характеризують людські інтенції.

Цілеспрямований комунікативний вплив адресанта на адресата спричиняє певні позамовні реакції, вони виявляють перлокутивний рівень. Перлокуція визначає акт

досягнення певного ефекту; мовець має значний арсенал засобів формування, програмування перлокутивної сили. Ж. В. Колоїз перлокутивну силу розпізнає як силу впливу, здатність адресанта впливати на адресата, фокусуючи його увагу на актуальній прагматичній інформації; визнає її психологічний складник завдяки впливу адресанта на адресата, щоб модифікувати його поведінку; уважає ефективність комунікації залежною від індивідуально-авторської компетенції, уміння маніпулювати [Колоїз 2007: 232]. Закономірно: у міжособистісному конфлікті перлокуція зумовлена негативною реакцією адресата на висловлення адресанта; ця реакція протилежна очікуванням останнього. Однак перлокутивний ефект не обов'язковий і початково визначений: можливі ситуації, коли інтенції мовця є причиною несподіваної реакції опонента.

Міжособистісна конфліктна комунікація розкривається в негативних оцінних реакціях, адже перлокутивний ефект може мати різні варіанти вияву, між ними й емоційно-оцінну реакцію. Один із фундаторів етики емотивізму Ч. Стівенсон специфіку оцінного значення вбачав у тій меті, з якою використовують вислів, що містить оцінку, тож основне призначення таких суджень – впливати [Стівенсон 1985: 129–131].

Оцінка потрібна, щоб спричинити в адресата певний психологічний стан, звідси – значущість прагматичного аспекту. Способом мовного вираження емоційної оцінки є лексичне, фразеологічне, словотвірне, граматичне значення. Емоційну оцінку в лінгвістиці окреслюють в термінах «пейоративна» або «мейоративна». З позиції прагматики, пейоративи – це одиниці мови, що передають негативну емоційну оцінку об'єкта. Це дає підставу стверджувати: конфліктні комунікативні дії особи зумовлені негативними оцінками співрозмовника, через це виникає антипатія, вона може посилюватися у все агресивніших образах. Експліцитна й імпліцитна, безпосередня й опосередкована оцінка опонента – знак сили емоційного впливу на нього, визначає особливості розвитку й завершення події. Мовні одиниці, визнано запрограмовані на інтенсифікацію виразності, є узуальними експресивами; на інтенсифікацію виразності в умовах певної комунікативно-прагматичної ситуації, є okazіональними експресивами. Будь-яка комунікативно-прагматична ситуація може репрезентувати загальномовну та індивідуальну компетенцію людини. Конфлікти почасти містять маркери, для яких характерна узуальна й okazіональна експресія. Перші втілюють емоційний зміст завдяки загальномовній можливості демонструвати суперечливі взаємини між особами, другі – комунікативній конфліктній «творчості» осіб.

Увага лінгвістів до різних типів дискурсу спонукала широке коло науковців до аналізу **конфліктного дискурсу**. Його Н. К. Войцехівська розуміє як різновид діалогічної взаємодії, зорієнтований на досягнення антиетикетної мети, що суперечить кооперативній спрямованості спілкування, зумовлює дестабілізацію стосунків учасників [Войцехівська 2009: 15]; С. В. Форманова говорить, що «конфліктний дискурс породжується комунікативною мовленнєвою конфліктною поведінкою, функціонує в межах комунікативного акту в інтерактивному просторі» [Форманова 2011: 225]; О. В. Фадеева вважає: є два типи конфліктного дискурсу – аргументований і вербально

агресивний, вони мають свої засоби реалізації на тактичному рівні та рівні оперативної діяльності [Фадєєва 2000]; О. В. Ємельянова та Є. С. Гончарова зазначають: конфліктний дискурс характеризується порушенням принципів кооперації, зіткненням ціннісних орієнтирів та інтересів учасників події [Yemelyanova, Noncharova 2016]. Пропонує вирізняти два типи діалогічного контакту в конфліктному дискурсі Н. А. Білоус: взаємний напад опонентів і квазізіткнення [Белоус 2008: 15]. Однак ця схема обмежена: вона вибудована лише на двох (боротьба й уникнення) з чотирьох можливих стратегій. Дослідниця приділяє увагу й розмежуванню понять «конфліктний дискурс» і «текст конфлікту» [Белоус 2008: 17–18], висловлює думку: конфліктний дискурс – це спосіб актуалізації тексту в певних ментальних і прагматичних умовах зіткнення людей.

2.4. МОВНІ КОНФЛІКТОГЕНИ

У структурі явища важливим компонентом є конфліктоген. Термін увів у наукове середовище психолог А. П. Єгідес, він говорить: **мовний конфліктоген** – це «дія спілкування», вона перешкоджає задоволенню законних та обґрунтованих потреб у взаємодії з партнером і породжує конфлікт [Єгідес]. Як бачимо, особливо зацентровано увагу на конфліктогенах, реалізованих певними знаками мови. Зі свого боку, Г. В. Ложкін і Н. І. Повякель витлумачують поняття ширше й зазначають: конфліктогени – це не лише слова, але й дії (бездіяльність), поведінкові акти, що вможливають виникнення й активізацію конфлікту [Ложкин, Повякель 2000: 141]. Конфліктогени ланцюжковою реакцією спричиняють ескалацію конфлікту, кожен наступний сильніший за той, на який ним відповідають.

У системі мовних конфліктогенів є свій набір прийомів. Зокрема, дослідники у сфері лінгвістики [Белоус 2008: 38; Гулакова 2004: 5–6; Непшекуєва 2006: 27–28] називають: оціночні слова, жаргонізми, сленг, лайливі слова, інвективна лексика, образливі назви й імена, прокльони, фразеологізми; слова із префіксами й суфіксами негативної оцінки з відтінком іронічності, зневаги, приниження тощо; займенники II особи *ти, ви*, імперативи недоконаного виду, особові займенники *він, вона*, дієслова із заперечною часткою, подвійне заперечення, зайве вживання ввічливих слів. Також можуть провокувати протистояння безособові вигуки, еліптичні конструкції; питальні, риторичні, окличні речення; речення зі спонукуванням, повтором; короткі односкладні речення, інверсія. Маркером може бути мовчання у відповідь, міміка (вираз невдоволення, обурення, люті). Прагматичні сигнали зумовлені різними невідповідностями, коли спілкування ускладнене емоціями чи / та позамовними діями осіб.

Психологи зазначають: конфліктогени мають психологічний складник, інструментом їхньої реалізації є мовний резерв, напр.: наказ (*Терміново зайдіть до мене в кабінет*), погроза (*Робіть, як я сказав, або...*), негативна оцінка (*Таке може сказати лише ідіот*), критика (*Ви постійно скаржитесь*), відмова (*Я не хочу обговорювати це питання*), обвинувачення (*Це все сталося через тебе*), глузування (*Ви так гарно пишете*

звіти. *Не напишете ще один?*), поблажливе ставлення (*Нічого, тобі пощастить наступного разу*), хвастощі (*Я все вмію, не сумнівайся*), категоричність (*Ви повинні зважати на...*), безапеляційність судження (*Я завжди правий*), нав'язливі поради (*Ти маєш зробити так...*), апеляція до «третьої сторони» (*Мама сказала, що зробити треба так*) [Ложкин, Повякель 2000: 141–143]. У конфліктній комунікації можливе використання особою тільки такої інформації, яка є вигідною адресанту; особлива побудова реплік для приховування правди або надання їй іншого смислу; нагромадження інформації тощо. Витлумачення мовних конфліктогенів дає змогу стверджувати: ці індикатори маркують інтенції опонентів, вони є ілокутивним орієнтиром ситуації, де розігрується подія.

У мові є протилежні конфліктогенам елементи, це **синтони**. Суспільна тенденція до дотримання мовного такту, поблажливості – умова використання синтонів, вони співвідносні із внутрішньою рівновагою, емоційною чуйністю, емпатією; сприяють позитивній взаємодії суб'єктів із дійсністю, зближують співрозмовників, допомагають їх контакту, взаєморозумінню. Мовні конфліктогени й синтони репрезентують засоби мови різних рівнів. Вони є маркерами конфліктності або толерантності, правильне потрактування який сприяє визначенню релевантної ситуації тактики поведінки особи, вихованню соціально свідомої людини.

Конфліктогени й синтони мають універсальний або ситуативний характер, проте вони можуть бути й амбівалентними: у певних ситуаціях функціонують один у ролі іншого. Конфліктогени не завжди провокують протистояння, а синтони можуть спричинити напругу.

Суб'єкт сприймає певні дії іншої особи (мовні, позамовні) як конфліктогени тоді, коли він упевнений: його потребами (у безпеці, захищеності, повазі, самовираженні тощо) зневажають. Свідомо блокувати цей механізм людина може тоді, коли вважає, що зараз конфронтація їй не вигідна, або її не розпізнає чи має внутрішнє спрямування на гармонійний контакт.

Вивчення конфліктного спілкування поставило перед науковцями і складне питання про диференціацію конфліктогенів (маркерів конфлікту) різних рівнів мови. Не можна заперечувати: обрання індивідами певних ресурсів мови залежить від інтенцій, мети, задуму. І якщо для конфліктологів і психологів невідкладне значення має аналіз комплексу конфліктогенів (мовних, позамовних, психологічних, характерологічних), то для мовознавців, першорядно, **конфлікт – це комунікативне явище, що реалізується певними засобами національної мови – системою мовних конфліктогенів.** Кожна конфронтаційна тактика має власний набір ознак, що її маркують. Такими є конфліктні засоби, доступні для усвідомлення в контексті цієї ситуації: слова, речення, інтонація, міміка, жести, поза тощо. Маркери є найпереконливішими символами зіткнення, оскільки мова має властивості, які створюють однозначну інтерпретацію переданих змістів.

Інтерес дослідників до засобів мови, які репрезентують конфлікт, особливо виявляється щодо **лексичних маркерів**. Різні властивості лексичних знаків дисгармонійного контакту (напр., знакове навантаження інвектив у формуванні мовних

конструкцій, інвективне слововживання як вияв вербальної агресії, особливості семантики пейоративів, лихослів'я як соціальна проблема, пейоративи в різних стилях мови) є предметом вивчення науковців (В. Я. Галаган [Галаган 2008], О. Є. Голод [Голод 2001], Х. Дацишин [Дацишин 2011], В. І. Жельвіс [Жельвіс 1990], Г. М. Кузенко [Кузенко 2006], О. Кульчицька [Кульчицька 2011], І. С. Муратова [Муратова 2009], Л. О. Ставицька [Ставицька 2006], В. Ф. Христенко [Христенко 1995]; У. Іді, П. Нельсон [Eadie, Nelson 2001]). Вивченню функціонування ненормативної лексики присвячено праці О. Є. Гаврилів [Гаврилів 2006], Н. Ю. Панової [Панова 2005а; Панова 2005б] та ін.

Лексика негативного характеру спричиняє конфліктно-небезпечні ситуації. Нею послуговуються для образливого номінування співрозмовника, характеристики його особистих рис, особливостей мовлення, поведінки. Використання негативно-оцінної лексики щодо опонента має не так номінативну, як соціально-рольову природу: вона дає змогу змінити стосунки між особами, вплинути на мотивацію адресата до виконання певних дій, демонструвати негативне ставлення, чинити на нього психологічний тиск, самому протидіяти тиску, позначати соціальну дистанцію тощо. Ці слова є засобом емоційно-оцінного впливу на суб'єкта, спрямованого на досягнення комунікативної й екстракомунікативної мети.

Щодо морфологічної організації оцінних елементів, то вона досить різноманітна, уважає Л. П. Летюча та висноває: найбільше вона мотивується іменниками, прикметниками, прислівниками й дієсловами [Летюча 2004]. Ґрунтовний аналіз іменників-назв осіб як засобу реалізації категорії оцінки виконала В. В. Нагель, вона розглядає оцінність як компонент семантичної структури значення слова, що може належати як до денотативного, так і до конотативного макрокомпонента значення, має у структурі конотації тісні зв'язки з емоційністю й експресивністю [Нагель 2008].

На можливості **маркерів морфологічного та синтаксичного рівнів мови** вказує В. С.Третьякова [Третьякова 2003: 155–162]. Вона зазначає: конфлікт може виникнути та/або активізуватися завдяки морфологічним формам займенників II та III особи, дієслівним формам II особи однини та множини, імперативу доконаного виду й формам наказового способу дієслова, питальним і спонукальним реченням, заперечним конструкціям, вигуківим формам тощо.

2.5. ТАКТИКО-СТРАТЕГІЧНІ ЛІНІЇ КОНФЛІКТНОГО СПІЛКУВАННЯ

Оскільки міжособистісний мовний конфлікт – явище, у якому особи обирають конфліктну взаємодію щодо тієї чи тієї тактико-стратегічної мовної лінії, то набуває особливого значення питання про моделі поведінки за умови застосування певної стратегії або тактики. Моделі визначає комунікативна інтенція, компетенція мовців, вид конфлікту, його образ, набір конструктивних чи деструктивних комунікативних дій. Моделі мовної поведінки є різного роду мовними комбінаціями, спрямованими на нейтралізацію або ескалацію зіткнення. Стратегії й тактики стають реальними завдяки потребам суб'єктів

у самовираженні, скеровані на досягнення певного впливу. З'ясування причин, що спонукають індивідів до того чи того виду комунікативної поведінки, вибору стратегії, тактик та засобів мови, які їх забезпечують, є важливим для нашого аналізу. Тож ґрунтовному аналізу повинні підлягати тактико-стратегічні лінії конфліктної комунікації. Диференціація комунікативних стратегій і тактик не є чітко визначеною, хоча проблеми типології стратегій і тактик, їх зв'язку з вибором суб'єкта власної мовної поведінки в різних комунікативних подіях не оминають своєю увагою зарубіжні й вітчизняні науковці.

Комунікативні стратегії

Їхня дефініція в мовознавстві ґрунтується на різних підставах. З одного боку, дослідники зводять поняття до аспекту розв'язання проблемних питань, досягнення комунікативної мети (результату спілкування). Зокрема, Т. Ван Дейк та У. Кінч характеризують комунікативну стратегію як глобальну ментальну репрезентацію засобів, яка допомагає в досягненні особами власної мети, управляє вибором, реалізується в комунікативному процесі між наявними альтернативами; якщо в людини є кілька варіантів вибору, стратегії детермінують остаточне обрання [Дейк, Кінч 1988: 153–212]. Під комунікативною стратегією розуміють заплановані мовцем і реалізовані в комунікативному процесі кроки, спрямовані на досягнення мети.

Поняття про конфліктно спрямовані стратегії В. О. Мулькеєва розширює завдяки ідеї про «фреймові структури, відбиті у свідомості особи» [Мулькеєва 2006: 49–55]. Пояснюючи механізми їх формування, Н. В. Муравйова говорить, що це «комунікативний план», він передбачає чіткі комунікативні дії, комунікативну компетентність особи [Муравйова 2007: 92].

З іншого боку, комунікативні стратегії пов'язують з конфліктною лінією поведінки суб'єкта. А. В. Корольова характеризує три стратегічні лінії: конфронтаційна, нейтральна й кооперативна [Корольова 2008:52]. Дослідниця визначає комунікативну стратегію як комплекс комунікативних дій людини, певні форми мовної поведінки, зумовлені психологічними чинниками. Вона висловлює думку (з якою ми повністю погоджуємося), що конфліктна стратегія не завжди має в собі планування дій індивідами, «особливо це стосується випадкових конфліктних ситуацій, коли дії адресанта не виконуються з певним задумом або адресант не знає про можливий результат своїх дій» [там само: 50].

Загалом комунікативну стратегію визнають складником комунікативної поведінки людини, програмою, яка створює відповідні умови для досягнення мети. Вихідним пунктом для комунікативної стратегії в міжособистісному конфлікті є концепція визнання співрозмовника як опонента.

Комунікативна стратегія в конфлікті – це план комунікації, що сприяє особі в досягненні її комунікативної конфліктної мети.

У мовознавстві система стратегій побудована на різних ознаках.

Зважаючи на моделі породження й розуміння дискурсу, Т. Ван Дейк і В. Кінч запропонували класифікацію комунікативних стратегій, де було названо пропозиційні,

локальної когерентності (зв'язності), макростратегії, схематичні, продукційні, стилістичні, риторичні, невербальні, конверсаційні (розмовні) стратегії [Дейк, Кинч 1988: 163–172].

У типології Г. К. Михальської описано стратегії близькості та відсторонення, що визначають здатність людини до емоційного контакту з іншими або прагнення зберегти індивідуальність, віддалитися. Ці тенденції виявляються в мові суб'єкта. Учасник комунікації, який користується стратегією близькості, прихильний, позитивно емоційний, прагне до контакту. Той, хто застосовує відсторонення, стриманий, ненав'язливий, уникає тісного зв'язку; він не відмовляється від спілкування, але таким є його уявлення про психоемоційний комфорт. Третя – відмова від вибору, мовець дає право співрозмовникові визначити, як організувати стосунки [Михальская 1996: 98].

Систему стратегій, ураховуючи різнопланові критерії, подає А. Д. Белова: соціальні чинники (етнічна належність, соціальний статус, гендер, вік), природа комунікативних знаків, темпоральність, психологічна налаштованість комунікантів, адресантно-адресатні стосунки, комунікативна мета. За функцією вирізняє види стратегій: презентація, маніпуляція, конвенція. Дослідниця звертає увагу на маніпуляцію, що дає змогу мовцю оперувати інформацією відповідно до інтенцій [Белова 2004: 16].

Вирізняють комунікативні стратегії мовних особистостей у конфліктних ситуаціях на підставі особливостей афективної поведінки І. Н. Горелов і К. Ф. Седов, зараховуючи до них інвективну, куртуазну (етикетна поведінка, плач) та раціонально-евристичну (використання здорового глузду і сміху). Сприйняття комунікативної стратегії пов'язують із поняттями, які забезпечують розуміння конфліктної події: інтенція, тактика, компетенція [Горелов, Седов 2001].

З позиції В. С. Третьякової, релевантними є стратегії двох типів: конгруенції й конфронтації, що вирізняються не підтвердженням взаємних рольових очікувань партнерів, розбіжностями в розумінні чи оцінці ситуації та виникненням антипатії один до одного. В основі типології – характер взаємодії, спрямованої на гармонізацію суперечності або на збереження чи посилення дисгармонії [Третьякова 2003: 37].

Спеціалісти з медіації спрямовують свою увагу на загальні засади аргументації, тому розмежовують два види аргументаційних стратегій: переконання, коли суб'єкти обирають компроміс; конфліктні, коли мовці наполягають на своїй думці, ідеї, бажанні, не прагнуть згоди (М. Флаверс, Р. Гайер, Л. Бімбаум [Flowers, Guire, Vimbaum 1982]).

На відміну від лінгвістики, види стратегій в конфліктології описані ґрунтовно. В основному науковці зараховують їх до однієї із двох систем: орієнтовані на досягнення згоди або на протидію.

Широковідомою є двовимірна модель стратегій особистості в конфлікті, розроблена К. Томасом і Р. Кілменом (1975) на підставі праці Р. Блейка й Л. Мутона «Управлінська решітка» («The managerial grid») [Black, Mouton 1964], основа якої – орієнтація на власні інтереси або на інтереси протилежної сторони. Модель співвідноситься з низьким, середнім, високим рівнем спрямованості на інтереси адресата.

Оскільки вихідним пунктом аналізу конфліктних стратегій є комунікативна мета (інтенції) мовців у конфлікті, релевантні для нашої роботи стратегії двох типів: **кооперації та конфронтації**. Типологія ґрунтована на характері комунікації, яка прогнозує її наслідок у площині злагоджених або незлагоджених контактів осіб.

1. Якщо є позитивний результат, тобто мета спілкування досягнута, збережено характер стосунків, то цей процес регулюють стратегії кооперації.

2. В основі дисбалансу, роз'єднання індивідів, відсутності взаєморозуміння між ними – стратегії конфронтації.

Комунікативні тактики

Мовну стратегію може зреалізувати сукупність упорядкованих комунікативних тактик – вони визначають одну або кілька комунікативних дій, спрямованих на досягнення стратегічної мети. Комунікативні тактики дають змогу особі вплинути на співрозмовника, виконують функцію способів реалізації стратегії. Кожна тактика спрямована на зміну свідомості адресата в потрібному для адресанта напрямі щодо конкретного буттєвого смислу. Комунікативні тактики репрезентуються засобам мови, мають свої маркери, за якими їх ідентифікують. Певні маркери властиві окремим тактикам осіб у конфлікті.

Конфліктна комунікативна тактика – це сукупність комунікативних дій, що орієнтовані на досягнення стратегічної комунікативної мети людини.

Розглянувши різні наукові судження щодо системи конфліктних тактик, робимо висновок: дослідники не завжди чітко доводять їхню відповідність меті мовців ефективно реалізувати обрані ними стратегії, інколи не беруть до уваги суто конфліктологічні параметри явища, розуміння яких так само є важливим. Проте конфліктний вплив на опонента є закономірною сукупністю мовних і психологічних чинників, тому система тактик, яку ми беремо за основну, ураховує й конфліктологічні психологічні складники.

Мовні тактики: 1) кооперативні: вибачення, пропозиція, надання інформації, негруба критика, переконання, поступка, обіцянка, прохання; 2) конфронтаційні: вказівка, докір, зауваження, звинувачення, зміна теми, іронія, незгода, публічні скарги, допитування, заборона, нав'язливі поради, наказ, наклеп, негативна особистісна оцінка, обман, образа, погроза, залякування, вимоги, приниження, глузування, шантаж.

Психологічні тактики: 1) жорсткі: психологічне насильство, тиск; 2) середні: демонстративна поведінка, санкціонування, коаліція; 3) м'які: фіксація своєї позиції, дружелюбність, угода.

Узагальнимо інформацію про співвіднесеність типів мовних і психологічних тактик у міжособистісному конфлікті (Таблиця 2.2.).

Стратегії кооперації й конфронтації є полярними. Але комунікація може перебувати й між цими двома типами, відповідаючи двозначним тактикам. Останні, ураховуючи комунікативну мету кожної особи, обставини контакту, форми вияву, впливи «третьої сторони», зміни рольових зв'язків суб'єктів, сценарій «гри в конфлікт», можуть бути кооперативними або конфронтаційними (обіцянка, зауваження, прохання, іронія, зміна теми, обман).

**Співвіднесеність мовних і психологічних тактик
у міжособистісному конфлікті**

	Типи мовних тактик	Типи психологічних тактик	
Кооперативні тактики	вбачення, пропозиція, надання інформації, негруба критика, переконання, поступка, обіцянка, прохання	м'які (фіксація позиції, приязність, угода)	
	вказівка, докір, зауваження, звинувачення, зміна теми, іронія, незгода, відмова, заперечення, публічні скарги	середні (демонстративна поведінка, санкціонування, коаліція)	Конфронтаційні тактики
	допитування, заборона, вимоги, нав'язливі поради, наказ, наклеп, негативна особистісна оцінка, приниження, обман, образа, погроза, залякування, глузування, шантаж	жорсткі (психологічне насильство, тиск)	

Застосування м'яких тактик на передконфліктній стадії засвідчує: особа хотіла б блокувати протидію. У такому раз спілкування може переходити до іншої площини: заспокоєння, перехід на інші теми, жарти, вбачення, прохання, обіцянки. Це ситуація, коли конфлікт виникне або ні. Якщо інша сторона вважає: її інтереси утискають, є привід до зіткнення, то мовна поведінка першої до уваги не береться: відбувається розвиток конфлікту, тому м'які тактики – можливий, але не безперечний шлях ефективною комунікації.

Комунікативну мету людини здебільшого реалізують кілька тактик. Їхня комбінація зумовлена особистістю мовця, сферою, умовами, специфікою розвитку і стадією конфлікту, досягненням / недосагненням ескалації. Мовні тактики забезпечують певну стратегію, тому завершення протидії залежить від вибору особою, по-перше, відповідних ситуації мовних і психологічних тактик, по-друге, від координованості обраних тактик і стратегій. Мовні тактики зумовлені й типом психологічних, проте зауважимо: у межах цих груп вони суворо не локалізовані (напр., іронія, незгода, образа, звинувачення, пред'явлення вимог можуть використовувати в середніх психологічних тактиках демонстративних дій або санкціонування; надання інформації, негруба критика, переконання, поступка бути основою м'яких: фіксація позиції, приязність, угода).

Розкриваючи сутність конфронтаційних стратегій, дослідники зацікавилися й тактиками. Звернемо увагу на найбільш актуальні для конфлікту.

Незгода. Реалізація конфронтаційних стратегій провокує в адресата аналогічну спрямованість, відповідні негативні емоційні й позамовні реакції. У цьому плані активною є незгода, яка характеризується порушенням у сприйнятті й переданні інформації мовцями. Х. Коттгоф, описуючи види незгод, визначає як мовні конфліктогени. Їх формують «опозиційні структури» (різке непогодження з опонентом) і «завищена згода» (прихована незгода) [Kotthoff 1993: 201–203]. Зі «завищеною згодою» І. М. Рудик поєднує «безсумнівну згоду», вона в аргументативному контексті є кроком до незгоди, може вживатися в конфліктному середовищі для вираження посиленого значення, емпатичного заперечення [Рудик 2003: 194–197]. Вияв незгоди, який полягає в перефразуванні однією особою слів іншої, є широковживаним у суперечках. Ще один прийом непогодження – навмисне заниження особою власної активності у спілкуванні. Незгода нерідко супроводжена комунікативним саботажем, тобто прихованою протидією під час контакту для ігнорування змісту висловлення, відмовою від комунікації або її припиненням.

Відмова. Тактика може бути конфронтаційною, однак лише віднедавна настільки важливий компонент контакту є об'єктом окремого лінгвістичного дослідження. Науковці характеризують різні типи відмов, між ними й ті, що містить докори, погрози, заборони, шантаж тощо; це дає змогу глибше усвідомити специфіку тактики, урахувати її конфліктні можливості. І. М. Осовська висловлює думку, що основоположною цільовою спрямованістю мовця при здійсненні відмови є заперечення, а факт оформлює реакцію людини, що функціонує через складні процеси в її свідомості; як результат виникають актуальні конфліктні установки індивіда [Осовська 2002: 5]. До актів неперформативного способу передання задуму адресанта, ілокуція яких виводиться зі змісту всієї актокомунікативної одиниці, зараховує акт відмови Н. А. Одарчук [Одарчук 2009] та зазначає: ілокутивна сила акту відмови полягає в невиконанні та ігноруванні мовцем ілокуції репліки-стимулу. Дослідниця характеризує класи відмови відповідно до ступеня конфліктогенності дискурсу.

Образа може бути причиною розгортання міжособистісного конфлікту, прийомом комунікативного тиску на адресата, зниження його соціального статусу. Загальна негативно-оцінна тональність образи створена добором слів, переважно просторічних, розмовних, жаргонних зі значенням негативної оцінки співрозмовника. До теорії діагностики образи в конфліктних текстах звернулися науковці, які аналізують висловлення з позиції інтерпретатора, досліджують тактичні ходи, що вможливають образу і глузування, вивчають передумови функціонування особистісної образи. Тактика є ілокутивним концептом, ментально-вербальною одиницею. Її негативна модель соціально детермінована правилами мовної поведінки, це зафіксований фрагмент дійсності відповідно до суспільних відносин. Образа спричиняє стан афекту, спонукає до образи у відповідь, у суперечці є бумерангом негативних емоцій.

У конфлікті сторони нерідко демонструють образливу зверхність один до одного (хоч можливе й кооперативне спілкування за умов визнання адресатом доміантної позиції адресанта). Аналізуючи співвіднесеність мовних і позамовних реакцій адресата на процес розуміння чи нерозуміння між співрозмовниками, О. В. Ємельянова робить висновок: ці реакції зумовлені статусом адресата, є віддзеркаленням його комунікативних прав і обов'язків, спричинені низкою подій, для яких характерна рівність, зверхність або підпорядкованість осіб [Ємельянова 2004; Ємельянова 2006]. Зверхність визнається виявом протидії, реалізується в бажанні однієї людини отримати перевагу над іншою, тож така особа наказує, повчає, нав'язує свої думки, правила й норми; може поблажливо сказати: *Не говори дурниці; Запам'ятай, що я тобі скажу; Як ти не розумієш такі прості речі?* тощо. Нерідко подібні акції запускають механізм відповідної реакції зіткнення.

Погроза. Це одна з найяскравіших ознак конфлікту. До аналізу комунікативної реалізації категорії погрози (на матеріалі різних мов) науковці зверталися неодноразово, завдяки чому було запропоновано новий інтегральний підхід до вивчення – синтаксичний, семантичний, прагматичний. Зокрема, описуючи мовну агресію, І. Ф. Бублик визначає типи: особистісно- й дискурсивно-орієнтована. У межах останньої називає погрозу [Бублик 2006: 14]. Н. К. Войцехівська вказує: погроза в конфліктному дискурсі характеризується категоричністю, цілеспрямованістю, високим рівнем експресивності, імпліцитно або експліцитно виконує маніпулятивну функцію, яку вможливають вербальні (прямі й опосередковані) та невербальні засоби мови [Войцехівська 2014: 20]. Погроза не має фіксованих мовних засобів вираження, тому може зреалізуватися різними лексичними і граматичними резервами мови. У цьому разі супроводжена особливою загрозливою інтонацією. Специфіка погрози залежить не тільки від комунікативної реалізації, але й від умов застосування, відомого мовцям контексту. Погроза передбачає специфічні обставини для використання, потребує певних тактико-ситуативних правил.

Попередження. Належить до регулятивних спонукань, передбачає виконання чогось, коли суб'єкта хочуть примусити зробити або не зробити щось. Попередження й погроза, як промісив і менасив, описані у класифікації мовленнєвоактових висловлень Г. Г. Почепцова [Почепцов 1986а: 24–59]. Висловлення загрозливого характеру аналізує у своїй монографії Є. І. Григор'єв як мінатив, попередження – апелятив [Григор'єв 1997]. Навіть без акценту на конфліктних можливостях цю тактику науковці пропонують зараховувати до маніпулятивної сфери, області «театральності», разом зі спонуканням, іронією, провокацією. За її застосування переважно виникає негативний емоційний фон, спричинений реакцією адресата на спроби адресанта впливати на його свідомість. У суперечці попередження спрямоване на зниження статусності опонента, з одного боку, посилення власної позиції – з іншого.

Звинувачення. Конфліктні властивості має і звинувачення. О. П. Снежик робить висновок: ним звинувачувач указує звинувачуваному на його відповідальність за певну

діяльність, вчинки, слова, які адресант негативно оцінює і трактує як порушення законів чи норм, визначених суспільством щодо адресата [Снежик 2007]. Цей аспект пов'язується з конфліктною комунікацією, зумовленою відхиленням від етичних норм.

Директиви. Тактико-ситуативне конфліктне спонукання може містити вимогу, наказ, наполегливе прохання. Розмежовують категоричні (накази, вимоги, заборони) й некатегоричні (прохання, побажання, поради, рекомендації) директиви. Некатегоричні вважають складнішими утвореннями, оскільки мовець намагається знизити ступінь впливу на адресата. За категоричних директив позиція адресата не береться до уваги, тактика «реалізується прийомами жорсткого та нежорсткого спонукання» [Кобзева 2015: 98], тому вони є конфліктогени.

Іронія. Прагматичний підхід до її вивчення в лінгвістиці (праці Н. В. Гуйванюк, Ю. М. Пацаранюк [Гуйванюк, Пацаранюк 2009]; О. М. Калити [Калита 2006], С. І. Походні [Походня 1989] та ін.) є важливим для нашого дослідження, оскільки іронія часто є непрямим актом негативної оцінки особи з конфліктним спрямуванням. Прихований негативний зміст сприймається як дошкульне зауваження. Об'єктом іронії здебільшого є той, хто не може дати відсіч у суперечці. Поза ситуацією її розпізнати важко, слово набуває іронічного відтінку в рамках сукупності умов та обставин. Однак це і двозначна тактика, тому не має постійного конфліктного характеру.

Іронія повинна бути декодована адресатом висловлення, але далеко не завжди розуміння останнім збігається з поданням адресанта об'єкта іронії. Таке відбувається внаслідок використання мовцем певних способів її утворення. Н. В. Гуйванюк, Ю. М. Пацаранюк [Гуйванюк, Пацаранюк 2009; Пацаранюк 2006] зазначають: основним способом втілення іронії в семантичній структурі речення є енантіосемічне переосмислення слів і словосполучень, на формально-граматичному рівні – лексико-синтаксичний алогізм, сутність якого полягає в навмисному поєднанні компонентів мовлення, вони за законами логіки й усталених стереотипів не поєднуються, суперечать одне одному за змістом, контекстом, значенням. Про іронію як різновид «мовної гри», яка належить до ефективних прийомів прихованої оцінки, поглядів, спрямованості, виражає авторську аксіологічну (переважно негативну) позицію, говорить О. Г. Руда [Руда 2012: 197]. Попри постійний інтерес науковців до іронії супровідні умови для її вияву в міжособистісному протистоянні ще є потреба уточнити.

Обман. За кордоном лінгвістика обману вже давно розвивається, узагальнює теоретичні результати досліджень у галузі філософії, психології, соціології. Поза увагою дослідників не залишилися й мовні одиниці для позначення, увага зосереджена на прагматичних характеристиках помилкових висловлень, свідомому порушенні принципів кооперації. Різні типи обману реалізуються за допомогою власного сценарію індивіда, тому він не має регламентованої жорсткої структури. Метою мовця в таких діалогах є спроба під виглядом повідомлення правди впливати на свідомість і поведінку адресата, створювати ситуацію, яка б відповідала очікуванням нещирого учасника комунікації. О. І. Морозова пропонує інтегративний підхід до розгляду номінативного й

дискурсивного планів лінгвального втілення неправди; обґрунтовує і вводить у лінгвістичний обіг поняття дискурсеми неправди, робить висновок: вона співвідносить мовний і дискурсивний простори неправди [Морозова 2005; Морозова 2007]. Аналізуючи обман, яким послуговується особа в суперечці для переконання опонента, науковці зазначають: аргументи головно ґрунтуються на довірливості співрозмовника, тиску авторитетом, навіюванні, змушуючи адресата сприйняти власні докази. Формування неправдивого дискурсу – це складна комунікативна діяльність із сукупністю мовленнєвих кроків, підпорядкованих власній меті суб'єкта.

Дослідження обману мають нерівномірний характер. Фахівці вдаються до аналізу мовних і позамовних ознак вияву поведінки людини, яка обманює, намагаються пояснити завдяки системі психологічних причин, мотивів, дають поради щодо можливості розпізнати простір неправди. Проте нерідко чітко не розмежовують поняття «неправда», «напівправда», «вигадка», «обман», «брехня» або між ними ставлять знак рівності. Говорити про обман ми будемо з позиції того особистісного-значущого результату, що задовольняє людину. Отже, визначаємо немотивований обман (особа не має за мету свідомо завдати шкоди адресату) та мотивований (особа використовує його навмисно для захисту власних інтересів, досягнення своєї мети, коли інтереси співрозмовника не враховуються).

Маніпуляція. Це складне явище, у якому поєднані різні тактики: обман, шантаж, наклеп, іронія, жартівливі натяки й т. ін. Використовуючи її, адресант розраховує на сильний перлокутивний ефект, оскільки адресат повинен не лише прийняти до роздумів повідомлення, але й виконати певні невербальні дії. Маніпуляція є об'єктом уваги лінгвістів, психологів, філософів, соціологів, рекламистів, політологів, культурологів. О. В. Дмитрук розглядає як соціопсихолінгвістичне явище, що спирається на використання мовних засобів у поєднанні з позалінгвальними [Дмитрук 2005: 57].

Серед прийомів маніпуляції звертається увага й на міжособистісне спілкування, зокрема: описано вплив у межах розмовного мовлення, масовій комунікації, політичному дискурсі. Науковці вивчають форми реалізації маніпулятивного впливу, визначають маркери, описують інструментарій, аналізують мовні одиниці маніпулятивного дискурсу. О. Г. Руда говорить: передумовами маніпулятивного використання слова може бути полісемія, імпліцитність змісту, наявність підтексту, переносного значення, непрямі засоби (виражають оцінку, емоції мовця); нечіткість, розмитість, суперечливість понять; конотативні компоненти значення слів, які містять інформацію про ставлення індивіда до позначуваного явища [Руда 2012: 180–199].

Аналізуючи маніпуляцію в дискурсі родинного спілкування, О. В. Бровкіна розпізнає способи цілеспрямованої зміни інформації: перекручування і приховування, маніпулювання з часом і способом подання, урахування особливостей неусвідомлюваного сприйняття, перевантаження адресата відомостями, дібраними за певним параметром – вони часто є причиною сімейних конфліктів [Бровкіна 2011: 133–135]. У дослідженні Т. М. Ніколаєвої описано способи і прийоми лінгводемагогії,

їх розглядають як конфліктогени, потрібні для приховування справжнього стану речей, недомовок, відмови від раціональної аргументації, шантажу. Зокрема, ілюструє способи маніпулятивного тиску на адресата: «універсальні висловлення», які перевірити неможливо; способи генералізації (розширені узагальнення *завжди, постійно, безперечно*), невизначеного референтного індексу (*Кажуть, що ...; Усім відомо, що...; Давно з'ясовано, що ...*), множення дій, ситуацій (*Ох, ці студенти...*); «комунікативний саботаж», коли попередня репліка ігнорується [Николаева 1988: 154–165]. Увага до маніпуляції, яка притаманна мовознавчій науці останнього десятиліття, доводить значущість розуміння явища, його складності і неоднозначності, особливо у плані вияву справжньої мети людини в певній життєвій ситуації, між ними й у конфліктній.

Мовна агресія. Це конфронтаційна поведінка щодо співрозмовника, вона може зреалізуватися різними тактиками. Настрій людини через суспільні негаразди зумовлюється її неприйняттям життєвих ситуацій. У зв'язку з цим спостерігаємо схильність до ворожості, руйнувань, реакцію гніву, обурення, люті, що за своєю природою є деструкцією. В індивіда з'являється бажання позбутися накопичених негативних емоцій, унаслідок чого цей стан стає спонукальним механізмом породження протидії. Конструктивне завершення конфлікту можливе лише у процесі ефективного контакту сторін. Проте люди в умовах стресу не контролюють свою поведінку. Вони потребують того, щоб правильно сприймати один одного, однак такому взаєморозумінню заважає відсутність довіри, закритість, прагнення до самозахисту, тому опоненти не здатні чітко викласти свою позицію, почути, зрозуміти один одного. Такі процеси – результат порушення технології спілкування, нераціональних дій суб'єктів.

Процес комунікації в агресивному стилі на сьогодні ґрунтовно досліджено. Різні аспекти такої поведінки розглядають не лише лінгвісти, але й психологи, соціологи, культурологи, юристи. Дослідники мовну агресію у всіх її виявах, зазвичай, оцінюють як явище небажане, однак усвідомлюють і як прийом, що сприяє емоційній розрядці, вияв особливої лінії контакту в діловій взаємодії.

Комунікативну сутність мовної агресії визначають універсальні риси з системним використанням жорстких тактик, доборою особливих засобів мови. Переконливі докази на potwierдження впливу мовних і немовних факторів на агресію надає І. Б. Лазебна. Акт агресії вона розглядає як окремий вид: він поєднує певні характеристики актів інших типів, а цілісність зумовлюється високим рівнем тонічних і просодічних ознак висловлення, лексико-семантичним наповненням, структуруванням агресивного мовлення в певних синтаксичних і надфразових єдностях, комплексом виразних засобів, стилістичних прийомів [Лазебная 2007]. Г. В. Завражина наголошує: основою для мовної агресії часто стає інвектива [Завражина 2008]. Тож агресія має свій мовний резерв, за допомогою якого особа висловлює / розуміє слово-подразник (напр., слово *дурень* образливе), свої форми емоційного, психологічного, фізичного вираження.

Мовчання. Пауза. Конфронтаційною тактикою визнають мовчання, поняття якого в мовознавстві є неоднозначним. Науковці висловлюють думку: складна проблема у процесі

його вивчення – розмежування комунікативно значущого й незначущого. Більшість зараховують комунікативно значуще мовчання до позамовної сфери. Однак воно не автономне щодо мови, виявляється в мовному контексті, у мовчанні адресанта чи адресата є спільні та відмінні функції.

Мовчання – знак зі змістом, особлива одиниця комунікації, значуща в міжособистісному конфлікті. Проте додамо: мовчання може бути тактикою, яка забезпечує лише стратегію уникнення. У такому разі – це особлива відповідь, спричинена бажанням вийти зі складної ситуації. Особа застосовує тактику, коли не має моральних, фізичних сил, часу для усунення суперечностей, або є труднощі з визначенням лінії своєї поведінки чи не хоче розв'язувати проблему. Мовчати у відповідь людина може й тому, що її попередні комунікативні кроки були невдалими. Інколи мовчання є конструктивною реакцією на довготермінове протистояння. Паузи в конфлікті також виконують особливі функції (залучення уваги опонента, підкреслення важливості інформації, відмова від обговорення якоїсь теми, ігнорування тощо).

Зміна комунікативного контексту має подвійну функцію: заперечує право опонента на комунікативний хід, маркує зміст незгоди в аргументації, коли адресант хоче виступити з критикою поглядів адресата, говорить Р. Грубер [Gruber 1996: 61]. Зміна комунікативного контексту визначає розбіжності позицій людей, коли один із них навмисно демонструє своє небажання обговорювати певну тему.

Отже, очевидним є наше прагнення збагнути сутність міжособистісного конфлікту з позиції його комунікативної тактико-стратегічної лінії. Комунікативні тактики – інструмент для контактів суб'єктів. Навіть за відсутності чітких критеріїв розмежування, є тактики, які реалізують визначену стратегію в типових конфліктних ситуаціях, і ті, що передають значення конфронтації лише в певному контексті.

Ефективність застосування тієї чи тієї стратегії чи тактики залежить від зовнішньої ситуації, міри врахування адресантом особливостей адресата, визначається типом мовної культури та мовної особистості кожної сторони. Людина нерідко діє у протистоянні, удаючись до стандартних мовних і позамовних дій. Так само поводить ся й опонент. Відмінність – у сукупності тих знаків мови, яким надають перевагу комуніканти в межах обраної стратегії й тактики і які є доказом реальності конфліктного спрямування осіб, сигналізують про їхню мету, інтенції, повідомляють про образ суперечки. Можна полемізувати щодо тактико-стратегічної структури конфлікту. Проте не будемо заперечувати: для з'ясування її сутності потрібно шукати нові підходи, які б враховували різні складники явища, оскільки розмаїття міжособистісної конфліктної комунікації важко вкласти в будь-які рамки.

2.6. ПРАГМАТИЧНІ МАРКЕРИ КОНФЛІКТНОГО СПІЛКУВАННЯ

Між комунікативними діями осіб можуть виникати невідповідності, що мають різні причини. Важливим видається врахування співвіднесеності між суб'єктивними й об'єктивними сторонами явища: наскільки воно усвідомлене. Йдеться про протилежні моделі мовно-суспільної поведінки в конфлікті. З одного боку, це реальна подія з об'єктивною зовнішньою ситуацією, яку сторони розуміють і на яку реагують (адекватно усвідомлений конфлікт). З іншого боку, сторони сприймають її з відхиленнями, застосовані тактики не відповідають ситуації (неадекватно усвідомлений конфлікт). Проблемним є й аспект конфліктної комунікації не об'єктивованих мовними (позамовними) умовами (псевдоконфлікт), такий є підставою для нераціонального контакту, ґрунтованого на тому, що особа не розуміє (або не хоче розуміти) смисл висловлення співрозмовника. Тож прагматично значущим є контекст порушення механізму вибору й розпізнавання змісту реплік відповідно до мети спілкування.

Традиційно розуміння трактують як процес декодування мовної інформації, який починається зі сприйняття загальної інформації, потім її усвідомлення й пошук у повідомленні експліцитного змісту. Індивід повинен збагнути внутрішній зміст висловлення, перейти від тексту до підтексту. Розуміння багато в чому залежить від суб'єктів, адже різні люди ту саму інформацію сприймають по-різному. Зміст, який вони вбачають у певних мовних знаках, сформований різними факторами: психологічними, соціальними, характерологічними, ситуативними. Ці контексти індивідуальні, вони не збігаються у різних людей. Для розуміння необхідно, щоб комуніканти схоже інтерпретували зміст повідомлення. Індивідуальні чинники визначають процес кодування / декодування як такий, що є відповідним для передачі певного змісту, узгодженого з комунікативною метою особи, коли не виникає нерозуміння, не з'являються небажані емоційні ефекти.

Щодо ситуацій конфліктного ризику й конфлікту, то **прагматичні маркери зумовлені порушенням в усвідомленні змісту реплік, коли людина не розуміє:**

- 1) зміст акції адресанта (невідоме слово, невдало побудоване речення);
- 2) комунікативні кроки співрозмовника, які видаються невідповідними ситуації; здебільшого цей процес спричинений тим, що неправильно декодовано мовні засоби, якими опонент реалізує свої тактики, або на контакт впливають емоції чи позамовні дії.

По-перше, це **малозрозумілі / незрозумілі слова**. Використання агнонімів залежить від комунікативної мети адресанта: він може вживати їх цілеспрямовано, щоб пожартувати, дистанціюватися, загострити суперечку, перевірити, чи використовують люди один кодом, або ненавмисно, випадково. Реакції на агноніми різні. Особа інколи не наголошує на них, з'ясовуючи зміст висловлення завдяки іншим реплікам. Такі мовні операції не зумовлюють зіткнення, проте є причиною контактного дисбалансу. У цьому разі агнонімія дотична до понять мовно-культурна компетенція, комунікативні перешкоди, збій. Адресат може звернути увагу адресанта на незрозуміле

слово, виявити бажання щодо додаткового роз'яснення або хибно інтерпретувати. Орієнтація на безконфліктну комунікацію зобов'язує людину враховувати компетенцію й мовний код співрозмовника, тому небажаним є уживання незрозумілих, невідомих слів; а відповіді на запитання, виконання прохання, пояснення передбачають злагоджений комунікативний контакт.

По-друге, нерозуміння одним із мовців змісту ситуації так, як її бачить інший, впливає на **характер комунікації**. У цьому разі варіюють тему, змінюють тональність мовлення, посилюють емоційні реакції. А саме:

Взаємодія має неусвідомлений характер

Наприклад, діалог між матір'ю і донькою:

- *Ти коли до бабусі їхала, для чого взяла мою туш для вій?*
- *А ми увечері з дівчатами хотіли піти погуляти.*
- *А те що мені в понеділок іти на роботу, а туші немає, нічого?*
- *Мамо, ти й так красива.*
- *Ти вважаєш, що забрати мою річ, нічого не сказати – це нормально?*
- *Мамо, ну чого ти? Це було один раз. Тобі й без туші добре.*
- *Спитати можна було?*
- *Ну досить! Нічого з нею не сталося! (КС).*

Мовними засобами реалізації докору є питальні речення, що містять спонукальний зміст, аргументоване повідомлення. Негативний емоційний фон формується через обмеження у виборі комунікативних кроків. Це властиве конфліктним тактикам, мета яких тиснути на адресата, спонукаючи щось робити / не робити. Якщо водночас обирають інтенсивні експресивно-емоційні засоби мови, то вплив інтенсифікується. Щоправда, вибір матір'ю оптимальних вербальних дій, способів їх комбінації дає змогу м'яко тиснути на доньку. Вияв тактики заперечення доньки прихований. Реалізацію протистояння втілює комунікативний саботаж, він спрямований на ігнорування змістової частини висловлення матері, відмова від чіткої відповіді. Досягнення комунікативної мети доньки відбувається без орієнтації на матір, дівчина повністю зосереджена на собі, своїх думках, уявленнях про те, що є нормальним. Ця обставина унаочнена реакціями, вони не відповідають акціям матері. У діалозі не простежуємо негативний емоційний фон, проте спонукання *Ну досить!* сигналізує про порушення в контакті осіб.

Людина вдає, що не розуміє зміст спілкування

Наприклад, взаємодія між жінкою та чоловіком:

- *Хто ти такий?!*
- *А ти мене не впізнаєш?*
- *Я тебе ніколи не бачила!*
- *Ти мене не хотіла бачити!*
- *Неправда!!!*
- *Звідки ти тоді знаєш, що це неправда? (КП).*

У наведеному діалозі жінка заперечує знайомство з чоловіком, її реакції мають психологічне підґрунтя, маніфестують незгоду, протест проти нього і його слів. Вона використовує мотивований обман для захисту власних інтересів, досягнення своєї мети. Заперечення й обман стають захисним механізмом, засвідчують бажання уникнути будь-якої інформації, несумісної з її позитивним уявленням про себе. Захисні механізми психолінгвістичного характеру мають безпосередній зв'язок з удаваним нерозумінням причини і природи суперечки.

Немотивована поведінка, неправильне обрання засобів і способів кодування / декодування інформації

У такому разі ускладнюється і змінюється якість контакту, обираються неочікувані комунікативні дії, що засвідчує відсутність орієнтації людини на співрозмовника, зміст розмови. Реалізація такого спілкування здебільшого є неуспішною, проте не завжди конфліктною. Наприклад, у тексті:

– *Петро Іванович Малина тут проживає?*

– *Ну...*

– *Тут, чи ні?*

– *Ну...*

– *Ви щось ще знаєте, окрім «ну»?*

– *Ти хто? Що треба?* (КП).

Результат події, навіть попри вичерпну відповідь на запитання, не завжди можна назвати позитивним. Тож говоримо не так про приховування інформації одним із суб'єктів або часткове її подання, як про нещирість відповіді, комунікативні дії за звичкою, відмову, відсторонення від відповіді, зустрічні запитання, що комплексно може стати причиною конфлікту.

Поведінка одного з мовців не відповідна змісту комунікативної події

Контакт може відбуватися в деструктивній або конструктивній зоні, відповідно до спрямованості кожного з мовців на конфлікт або кооперацію. Перше фіксуємо в тексті побутової суперечки між чоловіками, де поведінка одного з них недоцільна з позиції результативності ситуації:

– *Я все тобі поверну!*

– *Навряд...*

– *Я все зроблю, я все зроблю сам!*

– *Годі...*

– *Я сам усе владнаю!!!*

– *Якого біса!*

– *Я обіцяю!!!*

– *Знаєш, куди можеш захвати свої обіцянки?* (КП).

Недоцільність комунікативної поведінки чоловіка спричинена попередньою, зокрема й мовною, поведінкою іншої особи (є певна проблема, яку той давно не може розв'язати, а лише обіцяє; однак якщо він насправді хоче конструктивізму, то про ці

обставини треба говорити). Комунікативну поведінку чоловіка виявляємо в ситуативно недоцільному реагуванні на тактики співрозмовника, який послуговується м'якими тактиками фіксації своєї позиції (переконання, обіцянка), на які опонент початково відповідає середньою (іронія), згодом – жорсткими (наказ, глузування, образа). У взаємодії тактики наказу, глузування чи образи не можна уважати правильними чи доречними. Проте мовець свідомо їх обирає, уважає: у рамках соціального зв'язку він має домінуючу роль, він – захисник правди, викривач негативних (чи злочинних?) дій контактера, який є порушником загальноприйнятих морально-етичних правил. Усвідомлення такої ролі зумовило вибір мовних засобів: ситуативного спонукання, невласне питального речення, що інтенсифікує вплив прихованою вульгарною відповіддю. Витримка в тональності мовлення поступово змінюється на обурення в підвищеному тоні.

Наведені приклади унаочнюють ще один важливий складник нераціональної комунікативної поведінки. Неприйняття чужого повідомлення посилює емоційно протидія, у цьому разі увага до різних мовних і позамовних сигналів послаблена. Конфліктне повідомлення формує не так мета, мотиви чи спрямування людини, як власні негативні емоції. Суб'єкт переносить емоції з предмета конфлікту, ситуації на опонента. Проте розуміємо: навіть конфліктне протистояння повинне бути продуктивним, а його якість – не руйнівною. Через це процес керування подією залежить і від особистісних факторів, і від вміння контролювати власні емоції.

Отже, конфліктна комунікація є результатом не лише усвідомленої ситуації, на яку особи реагують адекватно. Проблемною постає ситуація без об'єктивності, тоді на передній план виходить лінгвопрагматичний чинник. Конфліктне спілкування може бути спричинене самою мовою, обсягом мови-коду, незнанням правил уживання певних знаків мови, недоцільністю комунікативної поведінки одного чи обох суб'єктів у межах обраної стратегії або тактики; свідомим чи ненавмисним відступом від обраних раніше стратегій, тактик і моделей мовної поведінки, узвичаєних у національних нормах, правилах, соціальному оточенні; особливим емоційним станом.

РОЗДІЛ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА КООПЕРАТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Основні питання розділу

- 3.1. Інтерпретація поняття «кооперативна комунікація».
- 3.2. Прагматичні межі явища.
- 3.3. Заперечення конфліктності.
- 3.4. Морально-етичні кордони взаєморозуміння.

Ключові слова: кооперативна комунікація, толерантність, терпимість, компроміс, згода, порозуміння, взаєморозуміння, погодженість, примирення, консенсус, плюралізм, нейтралізація конфлікту, безконфліктність, моральні норми, ввічливість.

3.1. ІНТЕРПРЕТАЦІЯ ПОНЯТТЯ «КООПЕРАТИВНА КОМУНІКАЦІЯ»

Мовознавці багато уваги приділяють питанням кооперативної комунікації: у прагматиці постулюють принципи співробітництва (Г. Грайс) і ввічливості (Дж. Ліч), досліджують функціональні й категоріальні сутності адресатності (А. І. Полонський), пропонують соціально спрямований кодекс поведінки людини (Н. В. Гуйванюк), етнолінгвокультурні правила толерантності (Ф. С. Бацевич). У науковій літературі є різні дефініції такої взаємодії осіб: ефективна [Остин 1986], гармонійна, успішна [Третьякова 2003], спрямована на досягнення консенсусу [Фадеева 2000] тощо. Її розглядають як ситуацію комфорту для учасників, пов'язують із позитивним результатом: чи досягнута мета, зреалізовано мету мовців [Фролова 2003: 118; Adejimoła 2009: 002–004].

Кооперативна комунікація – складне поняття, сучасні дослідники говорять про її фундаментальну неоднозначність, оголошують необхідним, проте суперечливим явищем, адже за такою взаємодією мають на увазі більше, ніж просто ввічливі слова, приємні дії. Це щось набагато глибше, коли особі для уникнення протиборства треба поступитися, припустити чуже право на власну думку, дію (можливо й помилкові!). Тоді кооперація передбачає поступку, а отже її обсяг є іншим, ніж уявлялося, потребує усвідомлення, що вона не таке вже й добро, адже впливає на автономію особистості.

Кооперативна комунікація – це координація сил, взаємодопомога, взаємовплив її учасників; перш за все вона є категорією міжособистісної поведінки, діє на рівні відносин людей і через них стає суспільним явищем.

Таку взаємодію в суспільстві уможливорює повсякденна злагодженість особистостей, що робить її в широкому плані основою визначеності установок громадської свідомості. Підґрунтя побутової безконфліктності – кооперативна спрямованість індивідів у спілкуванні, зумовлена їхнім досвідом, вона є елементом особистої, групової та національної концептосфери. Філософський словник зазначає, що культура спілкування окреслює продуктивні норми й принципи буття особистості чи суспільства. Її зовнішнім виявом є етикет – сукупність правил взаємин між людьми у стандартних, буденних та святкових ситуаціях, які організують і спрощують стосунки

між ними; внутрішнім – світоглядна толерантність, здатність до неупередженого сприйняття цінностей та архетипів іншої культури [ФЕС: 315].

Наріжним каменем у дискусіях про поняття кооперативності є широке коло підходів науковців із власним суб'єктивним розумінням явища, з акцентом на дискурсі або на відносинах між особами. Зокрема, К. Еліх пропонує диференціацію трьох видів кооперації: виробнича, матеріальна, формальна [Ehlich 1987: 11]. Д. Таннен мотивує особливим прагненням суб'єктів підкреслити позитивний характер їхніх стосунків, зміцнити соціальний контакт, показати високий рівень взаєморозуміння [Tannen 2003: 147]. Дж. Ліч вирізняє шість максим ввічливості: такт, доброзичливість, схвалення, скромність, згода, симпатія [Leech 1983: 121–129]. Максими не абсолютні, не забезпечують злагоджене спілкування, однак їх застосування дає змогу успішніше організувати вербальний контакт, орієнтуватися на дотримання комунікативних та етичних норм.

Проблема формування соціальних установок безконфліктної свідомості передбачає розв'язання низки теоретичних завдань. До них першочергово зараховують розпізнання когнітивних шарів, що об'єднуються навколо базового. Перед усім звернімося до слова **толерантність**, що в сучасному світі стало широко вживаним, модним, а його активізація відбиває актуальність проблеми міжособистісної взаємодії членів соціуму. Для України особливо значущим є к. ХХ – поч. ХХІ ст., коли змінилася соціальна структура суспільства, принципи взаємних зв'язків людей, менталітет. Пліуралізм цінностей і розмитість норм у сучасній культурі визначили потребу розроблення поняття толерантності. Ця проблема зараз є предметом уваги багатьох наук: філософії, політології, релігієзнавства, соціології, конфліктології, мовознавства.

Термін «толерантність», яким послуговуються в різних наукових парадигмах, наповнюється власним специфічним змістом. З позиції етики вона є нормою цивілізованого компромісу. Укладач словника з етики наголошує: її не можна ототожнювати з байдужістю чи бездумним прийняттям чужих думок, способу життя; вважати поступкою, потуранням. Вона полягає у визнанні права кожної людини мислити, діяти, жити згідно зі своїми поглядами; означає повагу, прийняття і правильне розуміння культур інших народів, способів самовираження особистості, її самотності [Торфул 2014: 356–357]. У політичному плані – це готовність влади допускати інакодумство в суспільстві, неодмінна умова демократичного, правового, стабільного суспільно-політичного устрою [Бабкіна, Горбатенко 2006: 564]. У філософії визначається як світоглядна категорія, що відтворює універсальне правило активного поводження з іншими індивідами; цим терміном позначають доброзичливе або принаймні стримане ставлення до особистісних і групових відмінностей. Її межі залежать від соціальних норм суспільства, в основі яких культурне походження. У сучасній Україні тема толерантності важлива в контексті ідеологічного пліуралізму, міжетнічних і міжнаціональних стосунків. Однією з перспективних концепцій толерантного розв'язання конфліктів є комунікативна філософія [ФЕС: 642].

Ми усвідомлюємо, що толерантність має бути умовою збереження різноманітності людства, підґрунтям демократичної згоди. Історично й сьогодні це альтернатива конфліктам, ненасильницький спосіб їх завершення.

Зведення реєстрів галузевих довідкових баз уможливило висновок щодо змістової сторони поняття «толерантність». Переважно зміст розкривають зі значеннями:

1. Світоглядна категорія, універсальне правило активного ставлення до інших.
2. Норма цивілізованого компромісу та демократичної згоди.
3. Позиція ідеологічного плюралізму, міжетнічних і міжнаціональних стосунків.
4. Визнання особистісних і групових відмінностей, самотності націй, народів, культур, людей.

У мовну свідомість сучасників слово «толерантність» увійшло завдяки процесу розвитку гуманітарних прав. В етимологічному словнику зазначено, що воно походить від латинського «терплячий», дієприкметника від дієслова «витримувати, зносити, терпіти» [ЕСУМ, т. 5: 593].

Сьогодні можна говорити про певне розширення, модифікацію його значення в порівнянні з системно-мовним, зафіксованим словниками. Це зумовлене не лише новизною, неоднозначністю розуміння, але й соціально-культурним контекстом, де функціонує в межах національної концептосфери. Ми фіксуємо це слово у сполуках *принцип толерантності, фактор толерантності, максима толерантності, поняття толерантності, концепт толерантності, категорія толерантності*. Низка словосполук, що містять слова *принцип, фактор, максима*, відтворюють її найважливіший аспект – комунікативний. У цьому разі толерантність забезпечує ефективність спілкування, це основа успішної комунікації. Словосполучення, утворені словами *концепт, поняття, категорія*, виводять поняття на лінгвокогнітивний рівень; у них акцентуємося на семіотичній функції слова, змістовному просторі цих мовних знаків. Водночас нове запозичення накладається на українську лексичну систему, ототожнюючись із близькими поняттями, збагачуючись небажаними, часом негативними конотаціями, залежними від сьогоденного соціокультурного змісту. Поява концепту «толерантність» багато важить у зміні культурно значущих орієнтирів в українському соціумі.

Ця лексема не зафіксована ані у тлумачному словнику В. І. Даля, ані в інших тлумачних словниках XVIII–XIX ст., ані у «Словарі української мови» Б. Д. Грінченка. Тож це слово в його ментальному значенні є недавнім запозиченням. У радянській державі толерантність як повага до людей інших політичних поглядів, терпимість до іншого світогляду, віри, думки вважалася неприпустимою. У цьому причина майже повної відсутності лексеми в довідкових базах радянської епохи.

В Академічному словнику української мови толерантність тлумачиться як «властивість за значенням *толерантний*; тобто терпимий до чийось думок, поглядів, вірувань; поблажливий» [СУМ, т. 10: 179]. За цим джерелом поняття можна розглядати у двох аспектах: співвідноситься (1) з терпимістю та (2) поблажливістю.

Найближчим до базового є поняття **терпимість**, що за словником визначається як: (1) «здатність терпимо ставитися до чужих звичок, звичаїв, поглядів»; (2) «поблажливе, невимогливе, м'яке ставлення до кого-, чого-небудь; потурати комусь» [СУМ, т. 10: 95]. Тож є два лексико-семантичні варіанти поля «терпимість», один має основу зі значенням «здатність, якість», інший – «ставлення».

У першому варіанті актуалізовано психологічний аспект: здатність передбачає певні душевні якості: великодушність, доброта, щирість, чуйність, душевність. Терпимість і терпіння – складники системи культурних цінностей нації, соціально детермінований тип програмування поведінки. Значущість чесноти «терпимість» зафіксована різними культурними кодами, зокрема, Нагірна проповідь Ісусу Христа визначає закон не противитися злу, любити ворогів своїх. Національно-культурне світобачення терпимості втілене в пареміях: *На хотіння є терпіння; Терпіння дає уміння; Терпіння і труд усе перетруть; Терпінням і працею всього добудеш; Хто має терпець, той буде митець. Терпи, козаче, горе, будеш пити мед; Терпи, козаче, отаманом будеш.* Друге розуміння припускає ставлення зі знаком «плюс» (визнання чужого права на власну думку, дії) або «мінус» (терпимість до безладу, порушення норм і правил).

У різних лінгвістичних джерелах, де для пояснення певних лексем використано слово «терпимість», також відтворюється двобічна оцінність концепту: з одного боку, він пов'язаний із поняттями «поблажливість, милість, милосердя, доброзичливість, ліберальність», з іншого, – «поступливість, невимогливість». Такий погляд фіксуємо у словнику синонімів: «поблажливий – невимогливий, ліберальний; до чогось – терпимий, толерантний; суд – вибачливий, милостивий» [ПССУМ: 300]. У такому разі толерантність і терпимість ототожнювати не можна. Толерантність (на відміну від терпимості) не оперує категоріями «добре – погано», а ґрунтується на протиставленні «свій – чужий»; це поблажливість до «чужого», відсутність ворожості.

Толерантність – позитивна моральна якість людини, що полягає в ціннісній ментальній установці на терпимість до думок, переконань, поведінки іншої особи.

Погляд на толерантність як категорію міжособистісного спілкування, форму поведінки суб'єктів дає змогу співвіднести її з поняттям **ненасильство**, але їх не можна ототожнювати. Іменник «ненасильство» відсутній у тлумачному словнику, тому його визначимо через лексему «насильство». Воно пов'язане із примусом; припускає тиск на когось засобами авторитету, влади, сили для отримання бажаного для себе, але небажаного для об'єкта впливу [СУМ, т. 5: 184]. Тоді «ненасильство» трактуємо як відмову від примусу, утисків, застосування сили. У соціально-політичному сенсі ненасильство є відступом від насилля як способу завершення конфліктів; із позиції менталітету, – відхід не тільки від боротьби, але й від справедливості.

Однак поряд із насильством є ще одна стратегія поведінки в конфліктній ситуації – це саме толерантність. Толерантна поведінка ґрунтована на переконанні: ніхто не може бути суддею в питаннях добра і зла. Відмова від того, щоб говорити від імені добра і вважати протилежну сторону носієм зла, – єдина можливість залишатися у просторі

моралі, коли думки людей різняться. Толерантність реалізується в бажанні досягти взаємного розуміння й узгодження різних мотивів, установок, орієнтацій, не вдаючись до насильства, придушення людської гідності, а використовуючи діалог, співпрацю. Ці категорії – центральні у процесі дослідження толерантності. Тож толерантність і ненасильство – не тотожні поняття. Перше передбачає відповідальність особи за свою діяльність та її цілі, друге – за засоби досягнення мети.

У конфлікті є альтернативні стратегії виникнення та два важливі шляхи завершення – поступитися або боротися. Якщо суб'єкт відмовляється від конструктивного розв'язання суперечки на шкоду своїм цінностям, власним правам, то говоримо не про толерантність, а про терпимість. Якщо людина хоче завершити конфлікт, то таке рішення зумовлюють два мотиви. Перший – намагатися його розв'язати, поширюючи свої плани, для чого використовують силу; особа сповнена недоброзичливості, вдається до агресії, зокрема й мовної. Ворожість є найбільш простою реакцією на найрізноманітніші ситуації. Тож мовна агресія – результат напруження у спілкуванні, що може створюватися навмисно або ненавмисно; унаслідок незнання етикетних норм і принципів взаємодії, культурних стереотипів. Другий мотив, яким керується суб'єкт, щоб урегулювати протистояння, спрямувати контакт у площину кооперації, це мирне завершення. Мовну комунікацію вважають успішною та ефективною, якщо вона адекватна, тобто в її процесі досягається більш-менш повне, але обов'язково достатнє, з погляду комунікантів, порозуміння [Яшенкова 2011: 215]. Особа відчуває потребу зрозуміти опонента та підтримує його право на власну думку, відмінну від її власної; хоче дійти згоди, визнає рівноправність сторін.

Нейтралізація суперечки – це ситуація, коли комунікант намагається змінити її розвиток, розв'язати, нівелювати, схилити співрозмовника до своєї точки зору, досягти взаєморозуміння. Нейтралізація протистояння у процесі комунікації передбачає взаємне пристосування або адаптацію, коли хоча б один із комунікантів намагається «обійти» перешкоду. Тоді кооперативна поведінка передбачає використання тактик, спрямованих на злагоду. У цьому плані лінгвокультурологічне поле кооперативності містить і поняття **компроміс, згода, порозуміння, взаєморозуміння, погодженість, примирення, консенсус, плюралізм.**

За словниками простежимо їхні семантичні властивості: компроміс – «згода з ким-небудь у чомусь, що досягається взаємними поступками; поступка заради досягнення мети» [СУМ, т. 4: 253]; згода – «взаємна домовленість; порозуміння» [там само, т. 3: 516]; порозуміння – «взаєморозуміння, згода між ким-небудь // взаємна домовленість, погодженість у діях, вчинках з ким-небудь» [там само, т. 7: 280]; взаєморозуміння – «взаємне розуміння, згода між ким-, чим-небудь» [там само, т. 1: 346]; погодженість – «абстр. ім. до погоджений (тобто в якому досягнута взаємна згода, єдність)» [там само, т. 6: 716]; примирення – «(1) дія та її результат за значенням примиритися (тобто переставати сердитися один на одного, ворогувати з ким-небудь, встановлювати мир); (2) ставитися терпимо до кого-, чого-небудь» [там само, т. 7: 670–671]; консенсус –

«поняття, яке передбачає досягнення балансу інтересів в суспільстві на ґрунті всезагального порозуміння щодо основних цінностей та етичних норм» [ФЕС: 296]; плюралізм – «реалізації спроможності агента до діалогічно-дискурсивного розв’язання спірних проблем» [там само: 488]. Згідно з наведеними тлумаченнями, основними репрезентантами комунікативного співробітництва на стадії завершення конфлікту можна вважати лексеми «згода», «взаєморозуміння» та «порозуміння», оскільки вони є домінуючими, ключовими в синонімічних рядах.

З’ясування межі явища належить від певного типу обґрунтування, від вагомості його характеристик. Цих ознак можна назвати декілька. По-перше, визначати негативно через нераціональність поведінки індивіда або позитивно як цінність і чесноту. По-друге, позитивна аргументація диференціюється щодо інших рис, як-от: свобода слова й дії, справедливість, об’єктивність, відповідність моральним і правовим нормам соціуму. Тож ми маємо щонайменше три способи вияву кооперативної комунікації: прагматичні межі, заперечення конфліктності, морально-етичні кордони.

3.2 ПРАГМАТИЧНІ МЕЖІ ЯВИЩА

Кооперативна комунікація – це вибір людини, схема злагоди (гармонії, толерантності), щоб зробити міцнішим мир у стосунках, але часто вона обирається зовсім не за принциповими підставами, а з утилітарних і прагматичних міркувань. Тому цілком зрозумілим є питання про її межі. Відповідь можна припустити таку: якщо в кооперації є потреба лише тому, що конфронтація не вможливує досягнення цілей особи, то цей зв’язок є неефективним, непотрібним. Якщо ж реалізується конструктивний конфлікт, то кооперативна взаємодія прагматично втрачає цінність, у цьому разі вона обрана тоді, коли протиборство індивідів спричинить більше проблем. Зіткнення людей спонукає їх уважніше ставитися до своїх вчинків, дій, слів.

Кордони кооперації насправді можна інтерпретувати прагматично й переважно її усвідомлюють саме так. Тому вона цінна доти, доки ефективна; в іншому разі цілком закономірні різного ступеня конфліктні способи та засоби впливу. Проте таке розуміння є й обмеженим. Якщо вибір кооперативної комунікації залежить від життєвих обставин, що часто змінюються, то ми не маємо впевненості щодо гармонійного співіснування людей. Припустімо й іншу реальність: конфлікт виправдовується «загальним благом» для всіх. Зокрема, якщо насильство є звичним засобом під час революцій, то не складно висновувати, що воно не поєднуване з суспільними цінностями та ідеалами, на втілення яких і спрямовані перевороти: примусовий вплив на особистість і дотримання правових цінностей несумісні. Л. В. Чорна, аналізуючи природу революційних перетворень, за приклад наводить події Французької революції, під час якої Національні Збори проголосили ідеали свободи та рівності, права людини, владу народу, закону як загальної волі громадян і та ін., але надалі розпочався терор, диктаторський режим, масові покарання, політичний, економічний занепад. Схожу ситуацію спостерігали й

під час революції 1917 р., як і її криваві наслідки протягом подальшого радянського періоду [Чорна 2016: 68]. Ми не маємо ніяких гарантій демократичних ідеалів, якщо хтось захоче і зможе довести, що конфлікт, хаос, насилля, знищення тієї чи тієї групи людей можливі, навіть бажані, заради «світлого майбутнього». Саме прагматичні установки революціонерів (загалом гнобителів) пояснюють їх небажання, невміння терпимо ставитися до інших.

Якщо кооперативна комунікація складна для досягнення фаза в розвитку міжособистісних стосунків, то її треба вивчати як потенційно необхідну, як можливість для взаємодії, навіть як об'єктивний закономірний зв'язок між конфліктом і миром. Вона потребує духовних зусиль суспільства й кожної людини. Конфлікт – це прагматично орієнтоване зусилля, тому повернення до нього в насильницькій формі є рухом назад. Однак не можна заперечувати, що в деяких випадках прагматичні міркування працюють продуктивно, завдяки їм були зупинені міжнаціональні конфлікти, криваві релігійні війни. Ці рішення були раціональними, а практичне завершення зіткнень – усвідомленим. Пошук нового способу життя й мислення часто спричиняють складні, але цікаві процеси.

Міжособистісний контакт є базою, емпіричною основою формування всіх зв'язків у соціумі. Інтерперсональна кооперація та конфліктність піддаються спостереженню, у них присутній прагматичний мотив до формування, тому вони сприйнятливі до цілеспрямованого суспільного впливу задля вироблення комунікативної терпимості та уникнення суперечливих ситуацій. Прагматика такої поведінки виникає завдяки простим життєвим вимогам, а правила спонукають не завдавати своїми словами й діями шкоди іншій особі, створювати сприятливий клімат для відносин.

Отже, прагматичні межі кооперативної комунікації визначаються ефективністю, стійкістю й корисністю свого застосування, що водночас обмежує цю концепцію, оскільки ґрунтовані на ній аспекти розв'язання чи нейтралізації конфліктів є недовговічними. Такий висновок передбачає пошук нових підходів до проблеми безконфліктного буття людей, яке вибудовується на взаємних цінностях спільноти, узгодженні інтересів членів соціуму на різних рівнях взаємодії.

3.3. ЗАПЕРЕЧЕННЯ КОНФЛІКТНОСТІ

Важливим етапом у розвитку теорії конфлікту є «модель рівноваги», яка стверджує гармонійність соціальної системи, інше кваліфікує як патологію. Прихильник моделі американський соціолог Т. Парсонс говорить про конфлікт як про деструктивне, руйнівне явище. Науковець уникає навіть терміну, уживаючи інший – «напруга» (у праці «The System of Modern Societies» (1971) зазначає: «Оскільки <...> типове сучасне співтовариство об'єднує численне населення на великій території, то солідарність спільноти може відчувати *напругу* (курсив – *наш*) через регіональні розбіжності»

[Парсонс 1998: 38]. Він першим висловлює думку про можливість вивчення стану протидії на інтерперсональному рівні.

Структурний функціоналізм, який відкривав шлях до взаєморозуміння і співробітництва навіть в умовах негармонійної взаємодії, не був сприйнятий. Концепцію визнали нежиттєздатною, від теорії «соціальної безконфліктної рівноваги» науковці повернулися до «конфліктної моделі». Однак ідеї соціолога, що між елементами суспільства потрібно підтримувати кооперативні відносини, рівновагу, співробітництво, залишаються вагомим альтернативним позицією західної соціології. За Парсонсом, коли соціум активно розвивається, у ньому з часом підвищується адаптивна здатність до уникнення зіткнень; сама система здатна зберегти консенсус між своїми членами (розвивати правові інститути, пропагувати морально-етичні цінності, виховувати, дотримуватися традицій).

Однією з ідей для теорії Парсонса є твердження: гармонійність зумовлюється певним благом, розвитку якого сприяє. Підґрунтям для прагматичних міркувань про «неправильність» конфліктів є впевненість у цінності людських взаємин, потреба поважати свободи не лише у площині взаємодії держави та громадян, але і стосовно приватного життя. Водночас тиск, вплив політичного апарату та більшості на людину не є винятком ні раніше, ні зараз.

Британський філософ Дж. Міл у своїй праці «Про свободу» обґрунтовує потребу удосконалення суспільного устрою й зазначає: «<...> настав час, коли з розвитком міжособистісних стосунків люди припинили вважати за природну потребу, щоб уряди були незалежними силами, які протистоять їх інтересам» [Міл 2001: 8]. Річ у тім, що у ХІХ ст. влада вже не суперечить народу, а стає владою нації. Проте є проблема: нація може бути тираном, а тому її теж треба локалізувати, бо «тиранія більшості» має свій вияв у тиранії держави. Саме від неї, за Мілем, слід захищати індивідуальну свободу. Можливість вияву суб'єктом своєї волі не цінність, її необхідно обґрунтовано обмежувати на підставі деяких важливих критеріїв. У цьому разі хочемо з'ясувати: навіщо взагалі потрібна індивідуальна свобода? «Тиранія більшості», відповідає Міл, спричиняє існування схожих між собою людей, а свобода зумовлює різноманітність, відмінність, це є умовою прогресу.

Безконфліктність цінна не тому, що не можна бути нетерпимим до інших, а своїм сприянням суспільному розвитку. Міл підкреслює автономію особистості, наполягає: свобода є джерелом поліпшення. Якщо суспільство не примушує людину до чогось, вона стає щасливішою, її благо – це добро, шлях до гармонії. Але вільний вибір не завжди є вибором морально кращого. Міл розуміє це і вводить ще один принцип – моральної зрілості людини для свободи й автономного вибору. Тоді межі свободи й кооперативності повинні визначатися внеском у розвиток особи. Однак таке твердження, за Мілем, було б невірним. Свобода – не інструмент прогресу, у неї теж є кордони.

Філософ вважає: самозахист – єдина мета, заради якої людство обмежує дії своїх представників. Причиною застосування влади щодо члена цивілізованого співтовариства

проти його волі є запобігання шкоди іншим. Поняття шкоди розмите, тому не може слугувати для визначення гармонійного / негармонійного суспільства. Проте від його тлумачення залежить сучасне розуміння межі конфліктності та кооперативності. Насправді прагматичне бачення кордонів злагодженої взаємодії не очевидне, осягання нетерпимого підпорядковується інтерпретації поняття шкоди. Тож Міл пов'язує терпимість індивідів один до одного з поняттям шкоди й моральною зрілістю людини та суспільства. Ставлення науковців до думок, праць філософа неоднозначне, спричиняє жваві дискусії. Водночас він заклав теоретичні основи ліберальної думки, злагодженість соціуму для нього є частиною свободи людини.

Кооперація між людьми – це не лише суб'єктивна терпимість до чужих поглядів, слів, поведінки. Вона є мірилом допуску, дозволеного відхилення від певних стандартів і норм, ступінь активного контролю над власними діями. Безконфліктність треба розглядати з передумовою, що її реалізує не тільки доброзичливе сприйняття адресата, але і критична зміна свого ставлення, бачення й розуміння аргументів опонента. Ця позиція дає змогу вірити в потенційний успіх безконфліктності, проте не нівелює підстави для суперечок.

Сьогоднішня практика конфліктів не завжди справджує різні наукові підходи. Зокрема, останнім часом інтенсифікуються суперечності через розвиток мультикультурного суспільства. Деякі з постмодерністських теоретиків політики прогнозують загибель принципу безконфліктності, оскільки він передбачає культурний консенсус попри розбіжності в цінностях націй. Протиборства виникають навіть у ситуаціях кооперації, тобто тоді, коли держава здатна стримувати простір для не жорсткого протистояння через переговори чи домовленості. Сила застосовується й там, де можна було б переглянути власні мотиви, причини своєї поведінки. Ми говоримо не лише про міжнародні, міжнаціональні зіткнення, але і про конфронтації між суб'єктами. Складно прогнозувати, чи піде дорогою злагодженої взаємодії сучасна світова спільнота, однак всупереч численним теоретичним і практичним труднощам, нації прагнуть безконфліктного розвитку для себе і своїх членів.

3.4. МОРАЛЬНО-ЕТИЧНІ КОРДОНИ ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ

Моральні норми – певні приписи, простота яких робить їх зрозумілими, доступними кожному; соціальна цінність неприхована, не передбачає додаткового обґрунтування. Водночас це не легкість виконання, а потреба в організованості та вольових зусиллях. Моральні цінності й норми реалізують моральні принципи. До них зараховують гуманізм, колективізм, сумлінну реалізацію громадського обов'язку, працьовитість, патріотизм і т. ін. Мораль зумовлює розвиток у людини здібностей (чеснот) до дотримання її вимог. У чеснотах конкретизовано ціннісні уявлення індивіда про хороше та погане. Добро має слугувати розвитку в суспільстві єднання, згоди між людьми. Зло перешкоджає порозумінню індивідів і гармонії відносин. У філософському

словнику визначено: до категорій моральних відносин (категорій етичного спілкування) зараховують толерантність, повагу, пошану, співчуття, милосердя, любов [ФЕС: 275].

Вимоги морального обов'язку можуть не збігатися з потребами певної соціальної групи, особистими вподобаннями й бажаннями, тому важливим є усвідомлення змісту моральних вимог. Тоді основним чинником стає совість, керуючись якою людина бере на себе відповідальність за власну поведінку. Поряд із совістю важливими є самоконтроль, самосвідомість, вимогливість до себе. Вони уможливають вчинки людини, що забезпечують їй суспільну повагу, особистісну самооцінку, моральне задоволення. Значущим ціннісним моральним орієнтиром також є поняття справедливості. Воно реалізує ідею правильних взаємин суб'єктів, відповідає уявленням про їхні права та обов'язки.

Згода в суспільства має своє морально-етичне значення, проте воно не однозначне в мові. Така оцінка формується в рамках певної етичної системи, тож переважно з'ясовується в компетенції моралістів, а не мовознавців. Безконфліктність ґрунтується не так на розсудливості, як на вміннях, навичках індивідів, що стали органічним складником менталітету. Водночас мовні та культурно-етичні норми тісно взаємодіють, але закономірності їх зв'язку – майже не вивчені.

Кооперативну взаємодію суб'єктів часто трактують із позиції толерантності. У Декларації принципів толерантності ЮНЕСКО (стаття 1) зазначено:

1) толерантність – це повага, правильне розуміння різноманіття культур світу, форм самовираження і способів проявів людської індивідуальності, що вможливають знання, відкритість, спілкування та свободу думки, совісті й переконань. Це моральний обов'язок, політична та правова потреба;

2) толерантність не поступка, поблажливість, потурання; це активне ставлення, сформоване на підставі визнання універсальних прав і основних свобод людини;

3) толерантність – це обов'язок сприяти ствердженню прав людини, плюралізму, демократії, верховенства права;

4) толерантність не означає терпимого ставлення до соціальної несправедливості, відмови від своїх або поступки чужим переконанням [Д 1995].

У Декларації толерантність підміняють близькими за змістом, проте не тотожними поняттями; її головно розуміють як повагу до індивіда та різноманітності культур.

Загалом для успішного контакту потрібно враховувати кілька факторів, з яких найважливіші: фонд знань осіб, досвід, образ ситуації, набір певних стратегій і тактик, ввічливість і принцип поваги.

Загальний **фонд знань індивіда** містить концептуальні відомості про комунікації (інформаційний аспект, інформаційний складник), а також приписи щодо правил спілкування, обмеження різних видів: розпорядчі, заборонні (що не можна робити у спілкуванні), пояснювальні (як треба розуміти ті чи ті факти, дії). Інформаційна і обмежувальна категорії доповнюють одна одну, є нерозривною єдністю. Люди можуть добре знати ці правила, але знання не зумовлюють виконання.

Сучасний етап розвитку людства передбачає збереження колективного й індивідуального досвіду. Це спрямованість членів соціуму на засвоєння системи знань, умінь, між якими й установка на безконфліктне самовизначення. Кооперативна культура формує почуття, переконання, моделі поведінки, що підносять ідею гармонії, відтворюючи колорит колишніх епох, гармонійний досвід попередніх поколінь.

Ввічливість – система людських комунікативних взаємодій, «мова стосунків». Вона – моральна якість, категорія, для якої характерна повага до співрозмовника; демонстратор загальних норм спілкування або особистого доброзичливого ставлення до адресата. Ввічливість має величезний арсенал як вербальних, так і поведінкових засобів. Вона може виявлятися як щирість, а може бути й маскою: безліч сфер і ситуацій контакту, статусні та рольові позиції індивідів формують її різні «образи».

Внутрішня цінність поваги безперечна, однак вона є щось більше, тож бачимо певні варіанти розуміння. Якщо говорити про повагу до думок, вчинків, до яких ми повинні ставитися толерантно, то за такого бачення майже повністю нівелюється аспект моральної незгоди, внутрішнього неприйняття. Тоді про толерантність не може йти мова. Доречніше сказати про повагу до індивіда (культури) за умови моральної незгоди з його думками або вчинками.

Є небезпека такого усвідомлення, адже не зрозуміло, чому повага до людини повинна заважати боротьбі з її неетичними, неморальними вчинками. Звернення до цього питання нагадує теорію Міла про автономію особистості. Загалом морально-етичні закони кооперативної комунікації пропонують людині не завдавати шкоди іншій особі, демонструвати розуміння, повагу, толерантність, прагнути до згоди.

Національні риси подолання протистояння виявляються в особливостях комунікативної поведінки членів соціуму, у різній вербальній репрезентації схожих тактик і кількісній перевазі тих чи тих тактик, адже під час суперечки сторони застосовують (з їх погляду) універсальний набір прийомів, щоб впливати на опонента. Ми не вважаємо за можливе оцінювати різні способи зняття цієї ситуації зі знаками «плюс» чи «мінус», адже в обох є потреба для нормальної життєдіяльності людей у багатьох обставинах для стабільного розвитку суспільства. Тож лінгвокультурологічне поле з ядром «кооперативна комунікація» є складним. У його семантичному просторі переплетено категорію толерантності як психологічної сутності, моральної установки, властивості розуму людини, спектру різних типів дій і міжособистісних стосунків; а також поняття ненасильства, терпимості, згоди, порозуміння, взаєморозуміння, примирення, консенсусу. Про особливий характер явища можна говорити й тому, що воно функціонує в системі значущих культурних цінностей.

РОЗДІЛ 4. ЛЕКСИЧНІ РЕПРЕЗЕНТАНТИ КОНФЛІКТУ

Основні питання розділу

4.1. Семантико-стилістичні групи лексичних конфліктогенів.

4.2. Лексеми з оцінкою особистісних рис опонента.

4.3. Лексеми на позначення етапів розвитку конфлікту та процесу спілкування його учасників.

Ключові слова: лексичні репрезентанти конфлікту, метафоричні перенесення, метонімічні перенесення, інтенсифікація пейоративної конотації, морально-етична оцінка, утилітарна оцінка, оцінка зовнішності, маркування етапів розвитку конфлікту та процесу спілкування опонентів, інвективна лексика.

4.1. СЕМАНТИКО-СТИЛІСТИЧНІ ГРУПИ ЛЕКСИЧНИХ КОНФЛІКТОГЕНІВ

Передусім у конфліктах фіксуємо слова, що мають лише оцінне значення. Їх визначаємо за вираженою оцінною семою, що унеможлиблює вживання лексем в іншому контексті. Оцінний зміст таких слів зафіксовано у словниках⁴: *діляга* – той, хто у всіх справах переслідує особисті інтереси; *егоїст* – той, хто байдужий до людей; *базікало*, *базіка* – той, хто любить багато говорити; *гуляка* – той (та), хто весело проводить час; є вільним від роботи; проводить час за випивкою; *зрадник* – той, хто зраджує; *кар'єрист* – людина, що прагне будь-якими способами просунутися по службі; *нахаба* – людина, яка діє зухвало, порушуючи моральні норми; *непорядний* – здатний на низькі, негідні вчинки; *підлабузник* – той, хто підлабузнюється до кого-небудь і т. ін.

Вирізняємо і слова у вторинній функції. Вони є репрезентантами конфлікту завдяки набуттю нового стилістичного забарвлення. Наприклад: *звірюка*, *звір* – перен. лайл. про надзвичайно жорстоку, люту людину; *деспот* – перен. жорстока людина; тиран; *супостат* – перен., лайл. негідник, мерзотник; *пиляти* – перен., розм. безперервно дошкуляти кому-небудь причіпками, повчаннями, дорікати чимось; *вихрещувати* – перен., розм. бити кого-небудь; *вибухати* – перен. раптово розсердившись, нестримно виявляти свій гнів; *заводитися* – перен., розм. розпочинати сварку; *надуватися* – перен., розм. розгніватися, насупитися, стати незадоволеним; *заливати* – перен., фам. говорити неправду, вигадувати що-небудь; *молоти* – перен., фам. верзти нісенітницю, теревенити.

Метафоричні перенесення виникають на підставі асоціацій:

а) модель творення оцінних найменувань осіб зоономенами (*бабуїн*, *баран*, *бугайно*, *вовк*, *змія*, *кінь*, *коняка*, *кляча*, *котяра*, *кобила*, *коза*, *корова*, *клуша*, *кнур*, *кріт*, *осел*, *свиня*), а саме: *баран*, *вівця* → про нерозумну, слабодуху людину; *змія* → про злу,

⁴ Тут і далі враховано тлумачення слів за словниками: «Словник української мови» в 11-ти томах [СУМ], «Словник української мови» [СУМН], «Український жаргон» [Ставицька 2005], «Короткий словник жаргонної лексики української мови» [Ставицька 2003].

підступну людину; *клуша* → про повільну, нерозторопну жінку; *кобила* → про огрядну жінку; *котяра* → про сексуально стурбованого чоловіка; *свиня* → про неохайну людину;

б) образні моделі на підставі асоціацій: «людина → людина» (*дитина* – маленька дівчинка або хлопчик → про наївну, недосвідчену людину); «людина → предмет» (*голобля* – довга жердина, що використовувалася як зброя, або *веретено* – знаряддя для прядіння, тонка паличка з потовщенням посередині → про високу, худу людину); «людина → абстрактне поняття» (*нещастя* – нещаслива пригода, подія → про людину, яка не приносить радості, є джерелом страждання, неприємностей); «людина → об'єкт природи» (*ураган* – вітер великої руйнівної сили → про людину, яка бурхливо виявляє почуття, дії якої знищують щось; *туман* – природне явище → те саме, що дурень; *гнида* – яйце воші (паразита) → нікчемна, підла людина; *непотріб* – непотрібні речі → нікчемна людина; *падло* – труп тварини → негідна людина).

Метонімічні перенесення з'являються внаслідок розширення семантичної структури слів, коли відбувається перехід власних назв до загальних.

Розмежовуємо перенесення за типом семантики:

а) біблійна сфера: *ірод* – цар Юдеї, він наказав знищити у країні всіх немовлят → дуже жорстока, люта людина, кат; *юда* – один з апостолів Ісуса Христа, який зрадив його → зрадник, запродаєць; *каїн* – за Біблією старший син Адама, убивець свого брата Авеля → братовбивець, зрадник, злочинець;

б) класична міфологія: *гарпія* – крилата потвора з обличчям жінки, із пазурами на руках і ногах → людина з важким, нестерпним характером; *горгона* – крилата жінка-чудовисько зі зміями замість волосся, погляд якої перетворює все живе на камінь → зла, сварлива жінка; *мегера* – у давньогрецькій міфології одна з трьох богинь помсти → зла, сварлива жінка; *медея* – персонаж давньогрецької міфології → мстива, зла жінка; *фурія* – богиня помсти в давньоримській міфології → лиха, сварлива жінка; *дракон* – потвора, чудовисько у вигляді крилатого вогнедишного змія, він пожирає людей і тварин → жорстока, безжалісна людина;

в) конотоніми: *донжуан* – легендарний іспанський розпусник → спокусник, ловелас; *казанова* – італійський письменник і мемуарист, він відверто описував своє інтимне життя → спокусник; *гулівер* – герой роману Дж. Свіфта → дуже висока людина;

г) українська міфологія: *змій* – казкова істота з крилами і зміїним тулубом, наділена незвичайною силою → про підступну людину; *упир* – найдавніше уособлення зловорожих сил → людина, яка нещадно експлуатує залежних від неї людей; *відьма* – жінка, яка знається з нечистою силою → про нечепурну, сварливу, злу жінку; *вовкулака* – людина, яка обертається на вовка → відлюдкувата людина; *песиголовець* – казкова людиноподібна істота з одним оком у лобі, вона вирізнялася нечуваною жорстокістю → про людину, яка втратила свої людські риси й людську подобу; *перевертень* – людина, чаклуванням обернута на тварину або предмет; нечиста сила → людина, яка зрадила свої переконання.

Ситуативно лексичні одиниці мови, у семантичній структурі яких відсутній негативний компонент, можуть отримати негативне забарвлення й функціонувати як маркери конфлікту. Семантична інновація виникає у словах і виразах, які містять активний або пасивний лексикон кожної мовної особистості відповідно до її соціальної ролі, статусу, комунікативних навичок, їх використовують у певних соціокультурних (між ними й конфліктних) ситуаціях (*мученик, пророк, святий, ягнятко* тощо).

Коло лексичних засобів ситуативного характеру розширюється завдяки минулому й теперішньому етно- і соціокультурному досвіду осіб, які мають можливість скористатися будь-яким резервом національної мови.

Лексичні засоби міжособистісного конфлікту мають у своєму складі:

- 1) слова із прямою конотацією: *вайло, волоцюга, йолоп, кретин, негідник, хвойда*;
- 2) слова, конфліктна семантика яких має переносне значення, їх фіксують словники з ремарками: *гадюка, гидота, кнур, непотріб, падло, покруч, собака, пес*;
- 3) жаргонну, просторічну лексику, реєстровану у словниках жаргонізмів, сленгу: *алкаш, добазаритися, забембати, заманати, зюзік, козлити, мармиза, нюхало, пентюх, умахати, урод, чувирло, шпиндик*;
- 4) обценізви, пов'язані з сексуальною й несексуальною сферами життя людини, зосереджені у словниках нецензурної, обценної, ненормативної лексики.

Пейоративного змісту словам надають і **словотвірні засоби**, завдяки чому формується суб'єктивна оцінка: вона передає різні негативні відтінки почуттів адресанта до адресата в конфлікті. Оскільки емоційне забарвлення створюють афікси, оцінний зміст у цьому разі зумовлений словотвірними процесами в мові. До таких процесів мовці можуть залучати експресивно забарвлені суфікси зі значенням збільшеності і згрубілості – **-т-**, **-ищ-**, **-ан-**, **-ок-** (*бандота, волоцюжище, дурачище, зміючище, жаднюжище, чудилище, дідуган, дурачок*); зневажливості – **-юг-**, **-яг-**, **-ак-** (*бандюга, ледацюга, діляга, писака*); оцінності – **-л-**, **-юх-** (*базікало, дівуля, чудило, упертюх*). Значення збільшеності, згрубілості передають і суфікси прикметників **-езн-**, **-енн-**, **-ач-**, **-яч-**, **-ущ-**(**-ющ-**) (*старезний, здоровенний, добрячий, злющий*).

Інтенсифікувати конфліктну маркованість дієслів можуть і певні префікси. Зокрема, С. О. Соколова зазначає, що префікси **від-**, **од-** мають значення результативності, завершеності дії з додатковим негативним впливом на об'єкт (*відлупцювати, одимагати*); **до-**, **ді-** – доведення дії до певної межі (*добити*); **з-** (**із-**, **зі-**) – зміна в об'єкті відповідно внутрішньої межі (*збліднути*), зміни психологічного стану (*схвилюватися*); **за-** – надмірна дія, що спричиняє негативні наслідки (*заговорити, засмикати*); **пере-** – надмірна дія з відтінком доведення суб'єкта до негативного стану (*перекричати, переважати*); **про-** – у дієсловах мовлення вказує на вияв дії (*пробулькотіти, пролепетати, пробасити*); **роз-** – поширення інформації в дієсловах говоріння (*розбавкати, розбрехати*) [Соколова 2003 : 204–245].

Конфліктогенна семантика слів може бути прихованою, коли уживання мовцем оцінних знаків щодо опонента обмежене їхнім (або одного з них) соціальним статусом,

віком, статтю, умовами спілкування. Послугуватися в суперечці словесними формами з нейтральною чи навіть позитивною конотацією буває вигідно. Вибір формує суспільне сприйняття особи як людини толерантної, вихованої, освіченої, яка сама дотримується морально-етичних норм у житті. Подібна евфемізована конфліктність ускладнює зв'язки: неможливість сторін різко висловитися, табу на певні мовні знаки не створює умови для розв'язання проблеми та заганяє її у сферу незрозумілого, змушуючи розшифровувати репліки конфліктантів.

Звернімося до прикладу. Після звільнення працівника став вільним його кабінет, на нього претендують два співробітники:

- *Слухай, я чув, що ти претендуєш на кабінет Ігоря Семеновича?*
- *Я чому б і ні? Я тут давно працюю, начальство мене хвалить...*
- *Але я сюди прийшов раніше за тебе. І з начальником я вже поговорив.*
- *Ну і що? Ти працюєш довше, а я – краще. І від понаднормової роботи я не відмовляюся, і пасьянси не розкладаю...*
- *Ти краще за собою дивися! Здався тобі той кабінет. У вашому й так лише двоє, а в нашому – четверо сидить!*
- *Які ми ніжні! Може мені сусід заважає. Може я сам ще краще працював би. Ти про це не подумав?*
- *Подивимось, хто кого! (КВ).*

У тексті простежуємо особливості розвитку конфлікту у професійній сфері. Опоненти не мають статусної нерівності, тому навзаєм говорять про свою потребу в повазі. Однак вони приховують свої справжні думки за натяками, іронією: *Ти працюєш довше, а я – краще* (ти працюєш гірше), *від понаднормової роботи я не відмовляюся* (ти не виконуєш додаткові завдання), *пасьянси не розкладаю* (у робочий час ти розважаєшся). Прикметник *ніжний* щодо опонента сприймаємо як глузливий. Прихована характеристика не позбавляє конфлікт емоційності. Службовий етикет потребує суворих правил поведінки і спілкування. Однак люди все одно демонструють свої емоції: звідси уїдливі слова, зовні пристойні, необразливі, але за змістом – ворожі.

Ще приклад. На телебаченні останнім часом особливо популярними є різноманітні шоу, у них активно беруть участь українці. Обговорюючи певні проблеми, вони нерідко стають учасниками конфлікту й поведуться в цій ситуації відповідно до того, як звикли це робити в позаекранному житті. Водночас присутність глядачів, умови студії, відредагований контекст обговорення змушують учасників програм контролювати власну комунікативну поведінку (хоч і не завжди успішно).

Маніпулювання прихованими семантичними формами здійснюють завдяки зміні значень лексем, вибору певних слів для позначення об'єктів. Такі характеристики знаків мови як семантична рухливість слова, можливість відмежування переносного значення від основного, варіативність смислу, взаємозаміна слів, акцентуація асоціативних зв'язків, оцінність семантики конфліктанти використовують цілеспрямовано.

Отже, лексичні репрезентанти міжособистісного конфлікту розглядаємо опосередковано, через ланку субстантивних, ад'єктивних, дієслівних лексем. Вони мають значні можливості для комунікативної реалізації людиною свого негативного сприйняття конфліктної ситуації й опонента. У комунікативній діяльності ці засоби породжують здебільшого типові моделі мовної поведінки суб'єктів, відповідно до законів актуалізації різних когнітивних категорій у процесах появи, усвідомлення й передання конфліктно маркованої інформації; чітко сигналізують про конфліктні інтенції осіб, уможливають витлумачення їхніх конфліктних реплік.

4.2. ЛЕКСЕМИ З ОЦІНКОЮ ОСОБИСТІСНИХ РИС ОПОНЕНТА

Лексичні засоби мають значні можливості для комунікативної реалізації людиною свого негативного сприйняття особи співрозмовника. Ці знаки мови формують оцінний зміст конфліктної комунікації, визначають її характерологічні ознаки, адже переконлива риса лінгвокультурологічного поля міжособистісного протистояння – висока семіотична щільність негативних характеристик та емоційних оцінок. Конотація конфліктності слів полягає в тому, що вони за семантикою прямого значення й унаслідок процесу метафоризації функціонують як образливі для актуалізації того чи того смислу.

Передовсім важливим є прагматичне навантаження **пейоративів**, яке виявляємо у створенні негативних емоційних реакцій, станів і взаємин. Пейоративи завдають етичної, моральної шкоди співрозмовникові, тому людина, обираючи їх, свідомо не дотримується законів злагодженого контакту, порушує соціальні норми спільноти. Пейоративність реалізує критику, неповагу, несхвалення, невдоволення на адресу особи, чий індивідуальні риси, дії, комунікативні кроки сприймають як не відповідні нормам соціуму, завдають незручності іншим людям.

Сукупність лексичних засобів мови в інвективній функції, тобто у функції образи особистісних якостей, поведінки адресата для зниження його соціального статусу, приниження, є **інвективним** фондом конфлікту. Як елемент лексичної системи, інвектива виявляє свої можливості, коли вона – це компонент інвективного комунікативного акту. Вибір того чи того елемента визначає соціальний статус людини. Основна функція інвективи – експресивна. Інші функції для конфлікту не суттєві. Семантику інвектив вирізняє нечіткість денотативного значення, зумовлена виявом загального негативного ставлення до співрозмовника, а не з'ясування реальних фактів щодо його характеру, поведінки чи зовнішності. Застосування інвектив у міжособистісному протистоянні завжди адресне, персоніфіковане. Інвективою послуговуються, щоб образити, принизити, дискредитувати адресата, вона має пейоративну експресію неповаги, зневаги, презирства, містить негативну оцінку людини, зачіпає її гідність. У її складі знаки, серед яких власне обценна лайка, лайка на адресу матері й батька, позначення бастарда, бісівська інвектива. Основа для вибирання –

суспільне уявлення про поведінку індивіда, його дії, слова, що виходять за межі прийнятих моральних норм, є непристойні, грубі.

Власне обценна лайка має в українській лінгвоспільноті свою сферу функціонування. Її поширення передбачає послаблення літературної норми. Емоційний аспект лихослів'я і його сприйняття в суспільстві залежать від контексту, певних соціальних параметрів, як-от: вік, стать, освіта, професія, соціальний статус адресанта чи / та адресата. Використання обценізмів у ситуаціях конфліктного спілкування є засобом реалізації мовної агресії, який засвідчує невизнання мовно-етичних норм суспільства, нездатність суб'єкта впорядкувати свої мовні реакції. Лайка на адресу матері й батька сприймається особливо гостро, адже в українців здавна панує культ сім'ї. Сексуальну образу фіксуємо лише щодо матері, у комунікативній практиці переважають матірні інвективи. У християнській інтерпретації матюк є найстрашнішим блюзнірством. А от згадування батька – батькування – це необценна лайка. Відмінність виявляємо на рівні тлумачення слів: *матюк* – вульгарна лайка, *батькувати* – розм. лаяти, сварити, образливо згадуючи батька. Інвективи на позначення бастарда застосовують, щоб звинуватити жінку в незаконному народженні дитини або номінувати її позашлюбну дитину. Бісівська інвектива з'явилася ще за язичницьких часів. Уважають, що матірне лихослів'я спершу виражало намагання образити чортову матір. Ще в XIX ст. слово *чорт* було грубою лайкою. З часом домінанта інвективи *чорт* (*біс, дідько, гаспид*) істотно ослабла. Сьогодні ці лексеми нерідко сприймають як спустошені елементи. Інвективна лексика належить до сфери емоційно підвищеної, афективної. Її емоційність орієнтована на конкретну ситуацію, тому семантику виявляємо в тісному зв'язку з контекстом, ситуацією конфліктного акту.

Типологія лексичних засобів вираження конфлікту складна. Серед них багато тих, які можна використати для різнопланової характеристики адресата, умов розвитку протидії. За диференційну шкалу обираємо позицію однієї сторони конфлікту щодо особистісних рис, процесу комунікації, поведінки, дій іншої, умов розвитку самої події.

Оцінка індивідуальних рис опонента

Головно конфлікт спрямовує шлях свого розвитку в особисту зону опонента, що й загострює проблему. Прикладом деструктивності є висловлення негативізму в оцінці особистісних рис людини.

Субстантиви. Морально-етична оцінка

До підгрупи зараховуємо слова, які характеризують невідповідність особи цінностям, узгодженим із морально-етичною сферою життя спільноти. Зіставлення основних категорій етики «добро ↔ зло» розпізнає оцінні погляди, де кожен елемент має парну протилежну категорію: милосердя ↔ жорстокість, порядність ↔ безчесність, сміливість ↔ боягузтво, правдивість ↔ брехливість, щедрість ↔ жадібність, доброта ↔ злість, щирість ↔ лицемірство і т. ін.

Відсутність в адресата, з позиції адресанта, етичних ідеалів визначає вид конфлікту за характером потреб як такий, що зачіпає рівень поваги до особи. Кожен

із конфліктантів оцінює свої погляди та погляди опонента, і співвідносить їх (по-своєму) з етичним ідеалом. Зазвичай власні судження видаються правильними, опонента – ні. Якщо опонент виявляє неповагу, а його дії демонструють відхилення від зазначених норм, то його можна критикувати, не поважати, відкрито висловлювати несхвалення, невдоволення. Тож комунікативну поведінку, що демонструє відступ однієї зі сторін суперечки від морально-етичних норм, інша сторона інтерпретує як дозвіл на власні комунікативні порушення. У конфлікті перлокутивний ефект за сприйняття або несприйняття позиції опонента є реакцією адресата на попередню акцію адресанта.

Засоби цієї підгрупи дають змогу схарактеризувати риси особи за ознаками: 1) агресивність, грубість: *варвар, бешкетник, нападник, хуліган*; 2) безвольність: *амеба, ганчірка, жертва*; 3) боягузтво: *боягуз, трусло*; 4) схильність до обману: *брехач, містифікатор, обманщик, ошуканець*; 5) прагнення до наживи, корисливість: *жадюга, жлоб, скупар, скупердя, скупій, скнара*; 6) жорстокість, злість: *деспот, звірюга, злюка, зміюка, ірод, кат, мегера, тварина, фурія*; 7) зрадливість, підступність: *віровідступник, єхидна, змія, зрадливець, зрадник, юда, провокатор, скорпіон, штрейкбрехер*; 8) надмірна балакучість, схильність до скандалу, лайки: *базіка, базікало, горлань, горлопан, крикун, просторіка, пустомеля, скандаліст, торохтій*; 9) неповага до Божих законів: *безбожник, безвірник, боговідступник, богохульник, єретик*; 10) нестриманість: *алкаш, алкоголік, наркоша, опіяка, п'яничка, п'янчуга*; 11) схильність до негідних вчинків: *гнида, нікчема, нікчемник, негідник, мерзотник, падлюка, паскуда, поганець, покруч, скотина, супостат*; 12) хитрість, лицемірство: *лицемір, святоша, фарисей, ханжа, хитрун*; 13) аморальність, нетрадиційна сексуальна орієнтація: *бабій, безстидник, гетера, гріховодник, жигало, збоченець, проститутка, розпусник, фіфа, хвойда*; 14) зухвалість, нахабство: *бидло, хам, хамула, хамлюга*.

Утилітарна оцінка

Мовні засоби характеризують невміння суб'єкта планувати й реалізовувати лінію життєвої поведінки, досягати мети, мати певний фінансовий стан, розумові здібності, професіоналізм тощо; це стає оцінкою рівня його соціальної адаптації. Номінації містять характеристику особистісних рис опонента за ознаками:

1) егоїзм: *егоїст, егоцентрист*; 2) злодійкуватість: *бандюга, бариґа, грабіжник, злодюга, мокрушник, рекетир, розкрадач, хапуга*; 3) лінь: *гультяй, лайдак, ледар, ледарюга, ледащо, лежебока, нероба (нероб), трутень*; 4) неадекватність: *дивак, оригінал, чудило*; 5) неосвіченість, некультурність, розумова обмеженість: *бевзень, валянок, вандал, даун, дикун, дурень, дурило, кретин, невіглас, недоук, осел, пень, розумака, телепень, темнота, товкач, туман, тундра, чурбак, шизофренік*; 6) повільність, неорганізованість: *гальмо, незграба, тугодум, туюхтій*; 7) рівень професійності: *бездара, бездарність, дилетант, кар'єрист, недбайло, нездара, недотепа, прогульник, профан*; 8) рівень соціальної взаємодії, значущості: *мужва, невдаха, ніщо, нуль, простолюдин, пишик, рядовий, селяк, холуй, челядь*; 9) фінансовий стан: *біднота, бідняк, бродяга, волоцюга, голота, злидар, злидень, старець*.

З оцінкою розуму пов'язана група слів, що визначають нібито психічні відхилення або вади зору, слуху, мовлення індивіда. Завдяки їм реалізується негативне ставлення до опонента через його нездатність правильно, розумно, безпомилково, істинно, реально сприймати інформацію, тому адресат є «ненормальним» із позиції адресанта. Слова узвичаєно вживають із переносним значенням. Назви ґрунтовані на логічному зв'язку між відсутністю інтелектуальних здібностей і «відхиленнями» у психічному розвитку (*даун* → дурна, некмітлива людина; *глумота* → відсутність розуму, розсудливості, поміркованості; *дурість*; *недоумок* → розумово недорозвинена, слабоумна людина; *дурило* → розумово обмежена, тупа людина; *ідіот* → дурень, недоумкувата людина; *кретин* → тупа людина; ідіот; *імбецил* → розумово обмежена людина; дурень.

У мові є лексеми для визначення й інших ознак: залежність від жінки (*підкаблучник*), надмірна веселість (*блазень*, *зубоскал*), наївність (*простачок*), нерішучість (*легкодух*), легковажність (*гуляка*), забудькуватість (*роззява*), хвалькуватість (*хвалько*), необов'язковість (*динамо*), педантизм (*буквоїд*), адже людські вади описати важко. Тим більше, що негативними інколи вважають не тільки погані, але й позитивні якості, якщо ознаки забагато.

Оцінка зовнішності опонента

Фізичний вигляд індивіда впадає у вічі з першого погляду, є найважливішим антропологічним складником контакту. Людина найперше сприймається й оцінюється іншими завдяки своїй зовнішності. Найближче до категорії «естетичне» перебуває категорія «прекрасне», що є зразком чуттєво сприйнятої форми, ідеалом. Але вирізнення позитивного значення припускає буття і його протилежності – «потворного». Засудження адресантом морально-етичних чи утилітарних рис адресата потребує хоч якихось знань про останнього. А от зовнішність створює миттєве враження про співрозмовника. Виявлені особливості часто усвідомлюють як невідповідні зразку. В основі цього механізму – когнітивний підхід. Особливо чітку реакцію на опонента простежуємо у знеособлених зв'язках, коли для сторін їхні стосунки не ціннісні. У цьому разі лексичні засоби швидше провокують емоційні реакції індивідів.

Зовнішність опонента можна окреслити у двох площинах. Вона є:

1) відразливою без конкретизації; особа послуговується словами, сема яких пояснюється лише з позиції неприйняттого вигляду; ці одиниці мови не мають чіткого денотативного змісту, тому їх сприймають як емоційно-оцінні: *бридота*, *жахіття*, *потвора*, *страхіття*, *страховисько*, *страховище*, *страхолюдина*;

2) неприйнятною через особливі риси зовнішності; тоді схарактеризовано: голову, обличчя, тулуб, кінцівки адресата (*кавун*, *кумпол*, *макітра*, *будка*, *віза*, *писок*, *кегля*, *ласти*); фізичні вади, неохайність (*вухань*, *глушман*, *головань*, *задрипанець*, *нетіпаха*, *одоробло*, *шпиндик*); вік (*дідуган*, *дитина*, *малявка*, *порохня*, *предок*, *синок*, *сопляк*, *сосунок*, *стара*, *старушенція*, *стариган*, *шмаркач*); вагу (*бочка*, *гладун*, *дистрофік*, *пампушка*, *товстун*, *тюлька*, *худорба*); ріст (*голобля*, *коротун*, *карлик*, *швабра*, *шпала*).

Атрибутиви

Емоційності іменникам надають і слова-означення. Атрибутивний компонент може бути стилістично маркованим або не маркованим. Атрибутиви можуть як самостійно передавати негативно-оцінне значення, тобто бути словами-означеннями із власною оцінною семою при стилістично нейтральних субстантивах (*наскудний чоловік, неадекватний сусід, патлатий хлопчина, люта свекруха, франтуватий чоловік*), так і конкретизувати зміст негативно-оцінних іменників (*лицемір підступний, миришава пика, мерзенний ледащо, пихате створіння, пристаркуватий гультяй, стара відьма, стерво кляте, стара дурепа*).

Морально-етична оцінка:

1) безчесність: *безсоромний, безстидний, безчесний, безсовісний, нечесний*;
2) агресивність, грубість, злість, жорстокість: *безжалісний, безсердечний, гнівний, злий, зловісний, зухвалий, лихий, лютий, недобрый, немилосердний, непривітний, різкий, сердитий*; 3) схильність до обману: *брехливий, неправдивий, нещирий*; 4) прагнення до наживи, корисливість: *жадібний, корисливий, скупий*; 5) боягузтво, відлюдкуватість: *боязкий, дикий, лякливий, несміливий, обережний, переляканий, полохливий*;
6) непоступливість: *затятий, настирливий, непоступливий, упертий*; 7) докучливість: *в'їдливий, докучливий, набридливий, нудний*; 8) зверхність, погордливість, хизування, лицемірство, хитрість: *зарозумілий, зверхний, лицемірний, хвалькуватий, пихатий, самозакоханий, підступний, улесливий*; 9) схильність до осудних вчинків, злочинна й аморальна поведінка: *гидкий, грішний, задрісний, зрадливий, клятий, мерзенний, мстивий, нестерпний, нікчемний, огидний, підлий, противний, розпусний, страшний*;
10) схильність до сварки: *говіркий, сварливий, скандальний*.

Утилітарна оцінка:

1) егоїзм: *егоїстичний, егоцентричний*; 2) лінь: *лінивий, ледачий*;
3) неадекватність: *божевільний, відморожений, двинутий, дивний, крейзанутий, неадекватний, неврівноважений, прибабаханий, пришепенкуватий, схиблений, чудний, шизонутий*; 4) неосвіченість, некультурність, розумова обмеженість, легковажність: *безграмотний, безкультурний, безмозкий, дурний, легковажний, недосвідчений, недоумкуватий, некмітливий, некультурний, нерозумний, несерйозний, обмежений*;
5) повільність, неорганізованість або надмірна активність: *незграбний, неорганізований, швидкий, шустрий*; 6) фінансовий стан: *бідний, бездомний*; 7) рівень професійності, здібності: *бездарний, нездатний, непутящий*.

Зовнішність опонента:

1) непривабливість, фізичні особливості, неохайність, надмірна увага до власної зовнішності: *бульканий, випещений, горбоносий, довгообразий, задрипаний, миришавий, незавидний, нездоровий, некрасивий, неохайний, непоказний, нечепурний, патлатий, пикатий, франтуватий*; 2) вік: *зелений, малолітній, малий, немолодий, пристаркуватий, старий*; 3) вага: *важкий, вайлуватий, кремезний, огрядний, тілистий, товстий, утлий, широкий*; 4) ріст: *височенький, довгов'язий, довготелесий, зависокий, невеликий, низький*.

Семантичний аналіз засобів цієї групи дає підставу для висновку: низка слів має поліоцінну конотацію, уможливаючи застосування одного слова для різної характеристики опонента. Зокрема, особливе місце посідають знаки мови, що описують схильність індивіда до негідних вчинків (підлість). Слова, сема яких містить це поняття, мають поліоцінний характер, широку негативно-оцінну значеннєву гаму (аморальна, огидна, підступна, лицемірна, мерзенна, нікчемна, продажна людина, напр.: *наволоч* – нікчемна, підла людина, негідник; *паскуда* – погана, мерзенна, підступна людина; *сволота* – підла людина, мерзотник).

У межах групи є лексичні засоби **загальної оцінки**, вони реалізують позбавлене конкретності враження від опонента, і **конкретизовані**, семантика яких містить чітку вказівку на якусь рису індивіда.

Диференціюємо й лексеми, що називають **природні властивості особи** (темперамент, характер, тип нервової системи, ставлення до дійсності: *боягуз, егоїст, злий, ледащо, мовчун, млявий, повільний, сором'язливий, скажений, скупий, швидкий, шустрий*) і **набуті властивості**, позбутися яких важко або неможливо (*алкаш, бухарик, калічний, наркоша, пристаркуватий, склеротик*).

У текстах певних сфер життя не лише переважають слова з визначеною семантикою, але і є **високочастотні групи**. Зокрема, оцінка розумової обмеженості, грубості, злочинності, аморальності, неохайності, неприйняття прагнення до наживи. Невизнання таких рис настільки уніфіковане, що вживання окремих одиниць мови не залежить від роду занять, статі, віку індивідів. Однак на деяких «вадах» опонента адресант може зосереджуватися відповідно до певних сфер спілкування, статусу адресата (у молодіжному середовищі, кримінальному світі, професійній діяльності).

Оцінні номінації можуть мати виражений **гендерний характер**, адже в конфлікті репліки адресовані конкретній особі, тому адресант ураховує стать адресата. Українськомовна система лексичних конфліктогенів має домінантні оцінки за статевою ознакою (для чоловіків – утилітарна оцінка, для жінок – моральна та характеристика зовнішності). Опонента чоловічої статі оцінюють із позицій: фінансовий стан, розум, професійна діяльність, зовнішній вигляд, жорстокість, зрадливість, схильність до негідних або злочинних вчинків, нестриманість. Опонента жіночої статі – з позицій: розум, схильність до обману, наживи, балакучість, хитрість, неохайність, відхилення у вазі. Засуджують й аморальність. Панування певних оцінних груп можна пояснити системою норм, правил і ролей, які склалися в суспільстві, сформувавши зразки поведінки й зовнішності чоловіка чи жінки. Особа аналізує адресата чоловіка або жінку, визначаючи для себе міру його / її невідповідності соціумним нормам.

4.3. ЛЕКСЕМИ НА ПОЗНАЧЕННЯ ЕТАПІВ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ ТА ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ ЙОГО УЧАСНИКІВ

Оцінка етапів розвитку конфлікту

Конфлікт є динамічним явищем, він має свої просторові, часові умови розвитку. Цю роль виконують емоційно-оцінні дієслова, вони мають властивість, завдяки внутрішній семантизації, поняттєвому змісту, який указує на ступінь конфліктного контакту з позиції суб'єктивної оцінки мовця, описати певні зміни, рух, дії осіб, що відповідає динаміці розгортання суперечки. Конфліктогени можуть позначати: 1) фізичний вплив на опонента від перешкоджання, блокування чужої діяльності (*блокувати, забрати, усунути*); посилення чи послаблення дії (*зіткнутися, сіпонути*); до завдання фізичного болю, позбавлення життя (*вбити, врізати, встругнути, вчепитися, замахати, зарядити, затопити, зацідити, знищити, ліквідувати, луснути, позбутися, прибрати, прикокнути, увалити, ударити, умахати, уперіщити, шмагати*); 2) рух (*валити, припертися, привалити, приплентатися, припхатися, уматувати*).

Наприклад:

– *Як – який батько?! Мій батько! – знову починав закипати праведним гнівом Юрій. – Той самий, що приходив до вас за тиждень до аварії. Що попереджав! Просив мало не на колінах не робити того, що ви намірилися робити! Казав, що йому був знак, що ікона Богородиці плаче кривавими слізьми, віщуючи страшне горе! А ви – що? Ви – сміялися! Проклятий комуняка! <...> А тепер граєте святого?! Я би сам, без того вовка, що вам скрізь ввижається, вас **роздер, убив, задушив** своїми руками... урррода!*

Юрко насправді аж трясся від спокуси убити попа.

– *Молодець! Так його! Так! Хапай за шию і души! Придуши його, щоб знав! – під'юджував Юрія з шаливи болотної невидимий крутий поплічник <...>*

Розтрудожений власною бідою, роздраконений братком хлопець підскочив до священика <...> (Тарасюк Г. Храм на болоті).

Оскільки конфлікт є обопільним процесом, у якому обставини є спільними для двох сторін, а їхні вияви взаємозумовлені, то слова цієї групи можуть характеризувати взаємоспрямовані дії обох осіб, названі взаємно-зворотними дієсловами, напр.: *битися, боротися, зіштовхнутися, змагатися, зчепитися, кидатися, сваритися, стукатися*.

У мові також є лексичні засоби для опису **психологічних умов** розвитку конфлікту. Ці знаки з'являються через несумісність, незбалансованість у комунікації, нерозуміння: під час обговорення проблеми протилежність позиції опонента спричинена не реальною розбіжністю в поглядах, а особливістю психічного стану, напр.: *борзити, вибухнути, витріщатися, впиратися, врубатися, второпати, втупитися, дуплитися, заводитися, заколупати, затупити, зашугати, збрєндити, здуріти, надуватися, насуплюватися, ненавидіти, оборзіти, принижувати, приколюватися, розгубитися, роздуплитися, скиглити, тремтіти*. Наприклад:

– *Ти писала? Ти? Ти? – **тряслася** Тетяна.*

– Дай почитати, тоді й скажу! – Маруся їй.

– **Не придурюйся!** Ти про мене з Миколою в район написала! Ти! Знаю! Бо **заздриш** мені так, що аж **теліпає тебе!** **Заздриш!** **Заздриш!** А не знала, дурна твоя голова, що у мого Миколи в районі друзів повно. І секретарка... Листа не зареєструвала, а скоріш Миколі передала. Зрозуміло?!

– О! Так він і з секретаркою районною спить?! – Маруся не втримала гнів.

– А то ти не знаєш, як це робиться?! Сама зі старим Старостенком спала та все на вухо йому свої примхи нашіптувала. Це ти, гадюко, його змусила, щоб він мене із тим німцем драним оженив! Ти! Ти, гадюко... А я б могла за Поперека вийти <...> А ти...

Маруся розмахнулася та як вріже бібліотекарці по щоці. Та й перекинулася. Об стілець головою вдарилася, сидить на підлозі й аж **виє од ненависті**. Маруся її за шкварок взяла.

– Ти хоч світлу пам'ять Матвія Івановича не ганьби, сволото! І по собі усіх не рівняй! <...>

Бібліотекарка **зиркнула** на Марусю з **переляком**.

– Господи, як же я не подумала... Що ж робити?

А Маруся – далі. І аж **тремтить**.

– Мабуть, уже все Рокитне з твоїх з Попереком подвигів регоче <...> А біля клубу люди чогось другий тиждень перемовляються між собою і так регочуть, що аж у моїй хаті чути. Треба сходити.

Бібліотекарка **сполотніла і схлипнула**.

– Марусю! Ми ж подругами колись були! (Дашвар Люко. Молоко з кров'ю).

Поведінка жінок під час конфлікту зумовлена не лише подією, що реально відбувається, але й впливом глибинних підсвідомих процесів. Цей стан уможливорює насичені в емоційному плані репліки (пейоративні номінації: *Ти! Ти, гадюко...; Ти хоч світлу пам'ять Матвія Івановича не ганьби, сволото!*; опис фізичної протидії: *Маруся розмахнулася та як вріже бібліотекарці по щоці*; особливостей процесу комунікації: *грубо спитала, зашипіла*; психологічних умов: *тремтить, придурюйся, заздриш, теліпає, сплотніла*). Сторони можуть звертати увагу на стан афекту один одного або ігнорувати його, проте високий рівень негативних емоцій усе ж спричиняє неправильне сприйняття ситуації, тому вміння контролювати власні емоції сприяє раціональній поведінці людини для завершення конфлікту.

Оцінка процесу спілкування учасників конфлікту

До цих конфліктогенів зараховуємо дієслова, що позначають різні мовні тактики: незгоди, відмови від спілкування, перекручення або приховування інформації, несхвалення, докору, зауваження, наказу, шантажу, обману: *базарити, базікати, брехати, буркати, бухтіти, варнякати, верещати, верзти, визвіритися, втикати, втирати, гнати, гримати, дорікати, заливати, замовкнути, засохнути, затикати, заткнутися, зашипіти, каркати, ляпати, молоти, огризатися, патякати, підколювати,*

пробулькотіти, пхикати, репетувати, рикати, роздраконитися, рякати, теревенити.

Наприклад:

Ігор оговтався першим:

– Дякую за їдло. Сподіваюсь, ти не думаєш, що я дійсно обікрав чужу хату?

– Ні, звісно. Звісно – ні! <...> Ти якби й хотів – не встиг би! – емоційно випалив

Льовушка й осікся.

– Дякую, друже! Заслужив... <...>

– Вибач! Я не те лягнув... (Іванцова М. Ключі від ліфта).

Розмежовуючи названі вище лексичні засоби, звернімо увагу на властивість деяких із них репрезентувати міру вияву конфліктності сторін, ступінь активності, можливість переходу до вищого рівня. Для градаційної характеристики здебільшого використовують стилістично марковані слова, вони дають змогу описати (або констатувати) міру вияву конфліктності: поведінкову (*врізати* – з силою вдарити; *затоплювати* – сильно бити кого-небудь; *уперіщити* – сильно вдарити когось); психологічну (*вибухати* – раптово розсердившись, нестримно виявляти свій гнів); мовну (*визвірятися* – звертатися до кого-небудь або відповідати комусь із нестриманим роздратуванням, злістю; *впиратися* – уперто відмовлятися від чогось, не погоджуватися з ким-небудь; *процідити* – вимовляти повільно, невиразно, знехотя; *огризатися* – відповідати на запитання, зауваження в різкій, грубій формі; *причепитися* – прискіпуватися до когось; набридати своїми вимогами, запитаннями; *рикати* – говорити що-небудь грубо й уривчасто).

Семантичний аналіз лексичних репрезентантів конфлікту уможливорює висновок: ці засоби є не так інформативним, як оцінним та імперативним явищем, що втілюється за допомогою певних знаків мови; їх використання залежить від конфліктної мети особи, характеру мовних дій суб'єктів, усієї ситуації.

Приклади використання лексичних засобів у текстах конфліктної комунікації

I. *Катерина Людку від столу відвела. – Чуєш... А давай покаємося...*

– Здурила?! – Людка відсахнулася, очі – мов тарілки,

– Скажемо: «Простіть, люди добрі! Ми все тієї ночі бачили»...

– Здурила! Чисто здурила! І кажи, коли хочеш... Усе село на тебе плюватиме і шльондрою зватиме. А я не признаюся! Скажу, що не було мене там, а ти все брешеш!

– Як це – не було?..

– Не було! Не було! І скажу, що ти під комбайн до мене прибїгла і казала, що... – Людка надулася. – ...що з хлопцями тим... сексом займалася! Ось!

– Та це ти здурила, підлото, – прошепотіла Катерина, а сльози вже до очей підступають.

– Хай здурила, тільки не кажи нічого. Хіба зовсім сорому не боїшся?! Та на тебе після цього жоден хлопець не подивиться <...>

Катерина схлинула.

– Не скажу <...>

Людка очі звузила.

– Поклянися!
– Клянуся...
– Ні, неправильно клянешся! – капризує Людка. – Треба поклястися найбажанішим і найдорожчим!
– Клянуся синіми очима, – прошепотіла Катерина.
Людка рота роззявила.
– Ка-а-атька! То ти Сашку любила?! А чого не казала? Оце лихо! Оце лихо...
Катерина на неї:
– Не твоє діло... (**Дашвар Люко. Село не люди**).

II. Аліна не погодилась із матір'ю <...>

– Доню, люба! Я не розумію тебе. Ти ж сама його бачила. І сама розповідала про біднесеньку Світланку, яку він викинув, як непотріб, бо знайшов нову іграшку – тебе.
– Бідолаху Світланку? Ой, перестань, мамо! Вона аж ніяк не бідолаха! З чого ти взяла, до речі, що я йому погріб на? Ми лише знайомі і все!
– З твоїх картин, люба, і твоїх картин!
– Не вигадуй! Я – не забавка. Мене не так легко надури ти чи звабити. Я їжак – колючий і противний. У мене з ним нічого нема, повторюю ще раз! Знайомі і все, заспокойся!
– Заспокойся? Бо ти – їжак! Ага! Судячи із зачіски – так, – Ірина благально дивиться на доньку – Слухай, доню, може, ми тебе відправимо за кордон вчитися? Га? Є така нагода. Тобто від гріха подалі.
– Втікати? Знову втікати? Моя бабуся втікала, ти досі біжиш.
– Твоя бабуся не втікала – сердито кричить Ірина... Вона...
– Втікала, – обриває різко Аліна. – Інколи зумисне померти – це також втеча. Не хочу, щоб моя донька бігала. Ти ж сама кажеш – від долі не втечеш. Не наздогнала вона тебе – наздоганяє твою доньку. Не хочу, щоб погоня тривала – і щось небачене, ефемерне, гналося вже за моїми дітьми... Хтось мусить зупинити цей біг. Знаєш, що на всякі там фобії говорив Лакан: «Слово «слон» набагато реальніше від самого слона». Ти сама себе лякаєш тим слоном і стараєшся залякати мене.
– Я не лякаю тебе. Я боюся <...>
– Мамо, я буду обережна. Обіцяю! Він – мій знайомий і тільки. Ми навіть не друзі. Вгамуйся! (**Корній Дара. Гонимарник**).

III. Конфлікт у виробничій сфері між працівницею та керівником:

– Я не буду працювати під керівництвом такого нездари! Звільняюся!!!
– Прошу, це Ваш вибір.
– На моє місце Ви не знайдете такого кваліфікованого працівника!!!!
– Ну, звичайно, не знайду. До побачення! (**КВ**).

IV. Конфлікт у громадському транспорті між жінкою та молодим чоловіком:

– Що ти собі дозволяєш? Чому не поступився місцем? Совісті зовсім немає!
– Я не помітив, що вона вагітна.
– Ти що, сліпий, що не помічаєш таке очевидне?
– Вгамуйся, мегера!
– Та ти ненормальний!
– А ти нормальна? Лікуйся, дурепю! (**КП**).

РОЗДІЛ 5. ФРАЗЕОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ КОНФЛІКТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Основні питання розділу

- 5.1. Функціонально-стильові розряди фразеологічних конфліктогенів.
- 5.2. Фразеологізми з оцінкою особистісних рис опонента.
- 5.3. Фразеологізми на позначення поведінки та процесу спілкування учасників конфлікту.

Ключові слова: фразеологічні репрезентанти конфлікту, оцінний зміст фразеологізму; розмовні, просторічні, книжні, авторські, застарілі, діалектні фразеологічні маркери, морально-етична оцінка, утилітарна оцінка, оцінка зовнішності опонента, метафоричні перенесення, метонімічні перенесення, інтенсифікація пейоративної конотації, маркування поведінки та спілкування конфліктантів.

Фразеологізми є репрезентантами провідних рис українського менталітету. Наші національні риси, характер, колективна свідомість формувалися і продовжують формуватися відповідно до історичних подій, серед них – конфлікти. Фразеологія окреслює наше національне самовираження. Саме фразеологія, реалізуючи рефлексивні ознаки суспільної свідомості, є тим середовищем, яке реагує на зміни в соціокультурному просторі, де українці вистояють у складних ситуаціях, не замикаються на поганих емоціях, створюють нові, історично зумовлені правила життя. Здатність до врівноваження негативних емоцій позитивними є одним із доказів здоров'я суспільства, механізмом для розуміння самих себе.

Вивчення фразеології у плані стереотипізації ситуації «конфлікт» тісно пов'язане з їхнім оцінним змістом. Однак окремого дослідження конфліктогенності семантичного поля українських фразеологізмів ще немає. Трактування цих знаків як тих, що виявляють ціннісні орієнтири суспільства, дає змогу припустити: у фразеологічному фонді української мови наявні структури, які особа свідомо використовує в суперечці. У свідомості людини визначаємо фразеологічний образ конфлікту, коли з конгломерату пам'яті індивід обирає певні одиниці для оцінки опонента, «третьох осіб», умов розвитку події. Уважаємо: є кілька принципів опису фразеологізмів у тексті конфлікту.

1. Важливим є оцінний зміст, він дає змогу диференціювати фразеологічні одиниці за полярними параметрами, визначаючи їхню негативну чи позитивну конотацію. Ця категорія, пов'язана з емоційністю й експресивністю, залучає до кола наукового аналізу психолінгвістичний і прагматико-стилістичний аспекти.

Оцінний зміст фразеологізму – це властивість усталеного звороту передавати позитивне чи негативне ставлення мовця до адресата, певної події, дії, об'єкта; вона закріплена в мові як постійна ознака фразеологізму.

Конфліктний оцінний зміст виявляється у фразеологічних образах протидії, співвідносних зі сферами зв'язків людей, у межах яких сформовано конфліктний текст.

2. Фразеологія має **антропоцентричний складник**, тому у фонді української фразеології є елементи, завдяки яким суб'єкт може схарактеризувати поведінку, дії іншої сторони, процес комунікації, своє сприйняття особистісних рис співрозмовника. Пейоративне найменування опонента демонструє особливості мовної свідомості людини через презентацію національного уявлення про суспільно неприйнятну поведінку.

5.1. ФУНКЦІОНАЛЬНО-СТИЛЬОВІ РОЗРЯДИ ФРАЗЕОЛОГІЧНИХ КОНФЛІКТОГЕНІВ

Розмовні фразеологізми

Вони переважають в усному спілкуванні, їх активно застосовують у побуті, вони не чужорідні для публіцистики, такі фіксуємо в художній літературі. Для цього стилістичного шару важливим є не так знижене емоційно-експресивне й оцінне забарвлення, як вираження насмішки, іронії, жарту, фамільярності. У писемній формі мови (художні й інтернетні джерела) цей фонд виявляємо як в акціях конфліктантів, так і в репліках «третьої особи». Вони створюють фон грубувато-невимушеного спілкування, це один із засобів характеристики особи. Особливість використання: реєструємо в мові необмеженого кола людей – від тих, хто має офіційні ролі, до членів однієї родини.

Уживання розмовних фразем у побутовому конфлікті засвідчує безпосередність спілкування, близькість, неофіційність стосунків між опонентами. Наприклад, конфлікт у сімейній сфері між матір'ю й сином містить кілька фразеологізмів, вони виконують оцінну функцію, передають внутрішній стан жінки: *Тобі хоч кілок на голові теши* <...>; *Я хапаюся за голову, коли ти* <...>; *Не дивися на мене вовком*; *Щось попрошу його, а він рота кривить*; *Я відчуваю серцем, що* <...> (КС). Навіть за межами контексту ці знаки засвідчують осудне ставлення матері до певних дій сина, непорозуміння між сторонами, що лежать у площині їхніх цінностей і стандартів поведінки. Розмовні фразеологізми відповідають тактиці фіксації матір'ю своєї позиції, найбільш прийнятної для сімейних конфліктів. Критикуючи сина, переконуючи його, мати вдається до життєвої логіки для підтвердження своєї позиції. Найважливішим способом передання емоцій, оцінки ситуації стають стилістично знижені, але не грубі й образливі одиниці.

Лінгвокогнітивний план публіцистики реалізує мовні моделі, які репрезентують інформацію мовної свідомості особи і впливають на формування, сприйняття комунікативної ситуації, зумовлюючи вибір засобів відповідно до міри близькості, ступеня офіційності стосунків між опонентами. Сама концепція різноманітних радіо- і телешоу передбачає суперечку, але рамки цих програм визначають дозволене поле для фразеології. Наприклад, на телеканалі в рамках однієї програми аналізували конфлікт, пов'язаний із кримінальною сферою. Одна зі сторін (представник клубу, де відбулася надзвичайна подія) використовує фразеологізм *відбирати (відібрати) життя* в реченні: *Ніхто не має право відбирати життя людини* (УГУ). У цій ситуації фразеологізм є

зручним варіантом визнання провини – *ніхто не має право відібрати життя (і ми – теж)*. Використаний літературно-розмовний засіб засвідчив офіційні стосунки опонентів.

Приклад конфлікту з неофіційними стосунками опонентів: короткотермінова суперечка між членами однієї з команд перед голосуванням. Характеризуючи помилки одного її члена, інший говорить: ***З гріхом пополам вона скинула один кілограм*** (СЗЩ). Тлумачення фразеологізму («не без помилок, не зовсім добре» [ФС: 38]) дає змогу суміщати ніби поверхневу іронічну оцінку поведінки суб'єкта із глибшою думкою про невідповідність члена команди цінностям сфери життєдіяльності цього колективу.

Художня проза містить широку систему стилістично зниженої розмовно-просторічної фразеології для опису міжособистісних зіткнень. Вони формують оцінний зміст і структуру події, виявляють характерологічні ознаки персонажів; виразно передають особливості комунікації, нерідко стаючи переконливим свідченням неофіційних / офіційних стосунків. Конфлікт у художньому творі має свій внутрішній світ, автономність, однак відповідає нашому ментальному розумінню його природи. Від авторського бачення явища багато в чому залежить і мовна репрезентація.

Фразеологічні компоненти присутні як у репліках персонажів, так і в авторській мові. Більшість розмовних фразем, зафіксованих у художніх творах, є літературно-розмовними, інколи ужитково-розмовними. Вони відомі читачам, формують сталі цілісні образи, не спонукають до розшифровки. Прийом видається виправданим: у системі взаємин «автор → конфлікт» ступінь об'єктивності оповіді вищий, що виразніше позначено дистанційністю його позиції. Уживання літературно-розмовних або ужитково-розмовних фразем позбавляє автора потреби втручатися в події своїми поясненнями.

Отже, частотність використання фразеологізмів цього розряду визначаємо умовами близькості людей, чи пов'язані вони почуттями симпатії, дружби, спільністю ідей, інтересів, чи немає між співрозмовниками соціальних кордонів.

Просторічні фразеологізми

Оскільки це стилістично знижена частина фраземного запасу мови, то їх здебільшого фіксуємо в побутовій сфері, художніх текстах; головню вони характеризують неофіційні, близькі стосунки людей, але можливі інші ситуації. Зокрема, у романі «Сьомга» міліціонер спілкується на допиті з дівчиною, поводить себе грубо, безцеремонно, не лише вживаючи пейоративну лексику, але й просторічні, розмовні, вульгарні фразеологізми: *Я тобі зараз усі кості переламаю! <...> Ти думаєш, в міліції ніхто не має роботи, крім того, щоб витратити час на таких глупих дур, як ти, що сидить зуби вишкіряє і думає, що вона мудріша всіх! Я тобі зараз покажу, хто тут мудріший всіх! Я тобі роги пообламаю, я тобі писок заткну, я тебе навчу говорити! <...> Ти що, думаєш, ти тут з родичами прийшла, хвостом повертіла і рада старатись? А я <...> докажу, що це ти сама на хату навела! Я знаєш, скільки таких, як ти, за життя бачив? Я їм всім хребти переламав, вони тепер у мене повзають і пресмикаються!* (Андрухович С. Сьомга). У тексті спостерігаємо порушення офіційною особою не лише мовних, а й морально-етичних норм.

Книжні фразеологізми

Такі реєструємо не часто, адже вони найперше вживаються для створення урочистості, піднесеності у спілкуванні, не мають негативно-оцінного забарвлення. Проте в невласливому для їхнього значення контексті можуть стати засобом оцінки опонента, його поведінки, умов розвитку явища, прийомом вираження іронії, насмішки, фамільярності, особливо в публіцистичному, художньому стилях, зокрема: *бити (ударяти, ударити) [в дзвін] на сполох* – сповіщати про небезпеку, подавати сигнал тривоги [ФС: 179]; *згущувати (згущати, згустити) фарби (барви)* – надмірно перебільшувати що-небудь (переважно погане, негативне) [там само: 188]; *змітати (змести, стирати, стерти) з лиця землі* – жорстоко розправитися з ким-небудь, знищити, розгромити щось [там само: 90]; *кидати (кинути, наводити, навести) тінь* на кого – наговорювати на когось, щось [там само: 184]; *метати іскри* – сердито, злобливо поглядати [СУМ, т. 4: 48]; *відплатити такою (тією) [самою] монетою* – відповідати на щось тим самим (вчинком, ставленням) [ФС: 104]; *яблуко розбрату* – причина ворожнечі, суперечок, незгод між ким-небудь [СФ: 784]. Наприклад: *На мою думку, це Ваша спроба ввести мене в оману та посіяти ворожнечу між мною й головою місцевої ради, щоб депутати проголосували так, як хочете Ви* (ІКН).

Біблійна фразеологія

Біблія має важливе значення для формування лексико-фразеологічної системи української літературної мови, тому в суспільстві поширене застосування біблійних висловів для пояснення різноманітних життєвих ситуацій, між ними й протистояння людей. На різних етапах суперечки можуть бути застосовані християнські фразеологізовані сполуки, що виражають емоції, є зверненням до адресата для залучення уваги: *бійся (побійся) Бога, Бог з ним (нею, ними), Бог з тобою (з вами), борони Боже, не дай Боже, не приведи Боже, нехай Бог боронить (милує), Бог його знає*. Їм властива орієнтуюча функція – спрямування опонента на припинення конфліктної комунікації. Вони зафіксовані в публіцистиці, художньому тексті, побутовому мовленні. Серед активних – *бійся (побійся) Бога* – вираз застереження, прохання не робити щось, не казати чого-небудь; *Бог зі мною* (біблійне *Бог з тобою*) – уживається на позначення здивування, заперечення; *присягатися Богом (небом, хрестом)* – божитися (на позначення щирості); *покласти хрест* – перехреститися, заприсягаючись тощо.

Авторські, застарілі, діалектні фразеологізми

Ці засоби не частотні, адже вони передбачають розшифровку, ментальні знання; подеколи їх засвідчено в усному мовленні та художніх текстах. Наприклад, додаткового пояснення потребує фразеологізм *крутити юра* (– *І що? Далі будемо крутити юра?* (Винничук Ю. Танго смерті)). Фразеологічний словник не пояснює значення, а словник української мови трактує лексему *юра* як застарілу, яку вживають для вираження несподівано втраченої надії, припинення свободи дій [СУМ, т. 11: 615]. За аналогією з іншими виразами можна зрозуміти: *крутити юра* – обманювати, брехати. Діалектна фразема *шляк би (аби) трафив* запозичена з польської мови (*Шляк би його був трафив*

ще в моїй утробі, як мені дні коротає тою горілкою, згорів би був, дай Боже... (Матіос М. Солодка Даруся), виражає недобре побажання.

Можна констатувати: тотожність ситуації фразеологічного образу конфлікту визначає не так функціонально-стильовий розряд, як близькість опонентів. У певних ситуаціях вони можуть уживати розмовні, просторічні (грубі, лайливі) фраземи, особливо в неофіційних, близьких стосунках. Навіть якщо суперечки між близькими не уникнути, кожна сторона розуміє: подальші контакти все одно доведеться налагоджувати. Якими б не були обрані знаки мови та як би рішуче вони не звучали, це емпатичні маркери. Безапеляційність оцінки сприймається як данина ментальності, а не як мовна агресія. І навпаки, розмовний, просторічний, та й книжний фразеологізм із категоричним судженням від незнайомця, соціально віддаленого опонента буде усвідомлений як провокація, напад, ілюстрація позиції зверхності, що не можна вважати адекватним відповідно до морально-етичних норм і національних традицій.

5.2. ФРАЗЕОЛОГІЗМИ З ОЦІНКОЮ ОСОБИСТІСНИХ РИС ОПОНЕНТА

Морально-етична оцінка:

1) агресивність, злість: *аж у роті чорно, з піною на губах, без серця і без жалю, важкий на руку*; 2) безвольність, безхарактерність: *курям на сміх, лантух із половою, ні жарене ні парене, ні риба ні м'ясо, тютя з полив'яним носом, як з клоччя батіг, як мокра (змокла) курка*; 3) безчесність: *брати гріх на душу, очей у Сірка позичати, совість не мучить*; 4) боягузтво: *душа в п'ятах, заяча душа, похололо в душі*; 5) схильність до обману, лукавство, хитрість, зрадливість: *вовк в овечій шкурі, крокодилячі сльози, очі бігають, купить і продасть, лис Микита, мати камінь за пазухою, пальця в рот не клади, підколотна змія, підшитий лисом, старий лис, хитрий лис*; 6) прагнення до наживи, корисливість: *очі завидючі, руки загребучі*; 7) зарозумілість, зверхність, завищена самоідентифікація: *закон не писаний, гнути кирпу, голими руками не візьмеш, на всіх плювати, лізти на рожен, проти рожен лізти, ходити гоголем, ходити козирем, ходити павичем, ходити півнем, як з гуся вода*; 8) непоступливість: *стояти на своєму (на своїм), хоч кілок на голові теши, хоч головою об стіну товчи*.

Утилітарна оцінка:

1) розумова обмеженість, легковажність, неадекватність: *без десятої клепки, без царя в голові, вітер у голові, дурна голова, дурний аж світиться, дурний піп хрестив, дурний як сім свиней, з'їхати з тормозів, курячі голови, курячий мозок, набитий (безнадійний) дурень, на розум небагатий, не всі вдома, немає однієї клепки в голові, нема царя в голові, не при своєму розумі, несповна розуму, пошитися в дурні*; 2) лінь: *ледаря корчити, ледащо носить, палець об палець не вдарить, тиняється з кутка в куток*; 3) фінансовий стан: *без копійки, ні копійки нема (не було) за душею, світити латками; бідний, як мак на четверо (як церковна миша)*; 4) схильність до злочинства,

нечесність: *впіймати (спіймати, зловити, застукати) на гарячому, осине гніздо, п'ята колона, катюзі по заслугі*; 5) рівень соціальної взаємодії, значущості: *невелика птиця, невелике цабе, невелика цяця, не нашого пера (пір'я) пташка; не нашого тіста книш; птах низького польоту; п'яте колесо до воза (у возі)*.

Оцінка зовнішності співрозмовника:

1) завеликий / замалий зріст: *від горшка два вершка, [і] собака не перескочить*; 2) затовстий / затонкий: *аж ребра знати, лантух з кістками, одні (самі) кістки та шкіра, за три дні конем не об'їдеши, хоч обіддя гни*; 3) замолодий / застарий: *жовтороте пташеня, з молоком на губах, молоко на губах витри, ще молоко на губах не обсохло, конотопська відьма, пахне (смердить) землею, прости на тонку, стара ворона, стара карга*; 4) фізичні особливості: *глуха тетеря, мало каші з'їв, мало квасу випив, сліпа курка, хоч пацюки (цуценят, кошенят) бий*.

Ступінь конфліктності фразеологічних одиниць інтенсифікується:

1. Унаслідок метафоричного переосмислення компонентів; пейоративність реалізується завдяки експресивно-іронічному сприйняттю позитивного значення елементів виразу, гіперболізації, обігруванню образів:

а) перенесення на підставі найменувань зоономенами за моделями:

- «людина → тварина»: *козел відпущення (офірний цап, цап-відбувайло)* – про людину, на яку перекладають чужу провину; *вовк в овечій шкурі* – про лицемірну людину, яка приховує злі задуми під маскою чесноти; *жвавий як ведмідь за мухами* – про людину незграбну; *потрібний, як собаці печена цибуля (другий хвіст, п'ята нога)* – про когось не потрібного, не важливого; *величається, як свиня в дощ* – про людину, яка поводить себе зверхньо, зарозуміло; *знається, як свиня на перці* – про людину, яка виявляє цілковите незнання справи; *пристало, як свині в дощ личить як свині хомут* – про таке, що не пасує;

- «людина → птах»: *сліпа курка* – про людину, яка чогось не помічає, не бачить; *ходить гоголем (навичем, півнем)* – про людину, яка тримається поважно, гордовито, зверхньо; *глуха тетеря* – про людину неуважну; *пам'ять (розум) як у курки* – про недалеку, розумово обмежену людину; *як з гуски (гуся) вода* – про людину, на яку нічого не впливає, усе їй байдуже;

- «людина → комаха»: *немовби гедзь укусив* – про людину в невірноваженому психічному стані; *як муха (мухи) в спасівку (злий, сердитий, кусливий) (спасівська муха)* – про сердиту, в'їдливу людину; *як муха в сметані* – про людину неповоротку.

До підгрупи зараховуємо й інші фраземи: *джмелі в голові, жовтороте пташеня, заяча душа, кури сміються, підколодна гадюка, підшитий лисом, птах низького польоту, стара лисиця, стріляний горобець, хитрий лис, як козел на нові ворота*;

б) пейоративна номінація містить перенесення на підставі моделі «людина → людина», напр.: *без царя в голові, невеликий пан, невелика пані, стара діва*;

в) перенесення на підставі найменувань неживих об'єктів за моделями:

- «людина → предмет»: *від горшка два вершка, лантух з кістками;*
- «людина → природний об'єкт»: *безпросвітний туман, вітер у голові, пахне (смердить) землю;*
- «людина → їжа»: *губи в молоці, з молоком на губах, мало каші з'їв, мало квасу випив, молоко на губах витри, молоко не обсохло [на губах], ні жарене ні парене;*
- «людина → рослина»: *з перцем (з перчиком), одного поля ягоди, як билина в полі, як з гіллі зірвався, горішок не по зубах, дуб дубом;*

г) перенесення з соматизмами формують майже повний антропологічний образ, завдяки якому можливе найменування багатьох явних або уявних особистісних рис і фізичних недоліків адресата: від верхньої частини голови людини (*битий у тім'я*), голови (*голова з вухами, без [третьої (сьомої, десятої)] клепки (клепок) у голові, немає однієї клепки в голові, хоч головою об стіну товчи, хоч кілок на голові теши*), органів чуття (*і вухом не вести, і за вухом не свербить, дерти носа, не клади пальця (пальців) у рот*), до назв різних частин тіла й органів людини (*аж ребра знати, голими руками не візьмеш, кишка тонка (слабка), нігтя не вартий, одні кістки (кості) та шкіра, палець об палець не ударити, руки загребуці, чужими руками жар загрібати*) і нижніх кінцівок людини (*бути гирею на нозі, встати не на ту ногу, п'яти не вартий*);

г) перенесення з колористичними елементами; основні кольори пов'язані із традиційно-символічною семантикою й позначають колір без відтінків: червоний, жовтий, зелений, синій, білий, чорний: *аж у роті чорно, чорна хмара (туча), біла ворона, молоде та зелене, молоде-зелене, синя панчоха; бідний, аж синій.*

Метонімічних перенесень зафіксовано небагато. Це перехід власних назв до загальних: *як баба Палажка і баба Параска* – про людину чванливу, язикату; *дволикий Янус* – про лицемірну, лукаву людину; *Юдин поцілунок* – про людину, яка прикриває облесливістю свою зраду. Метонімія зафіксована й у виразах: *волос дибом стає, мати зуб, кров застигає в жилах, кров ударяє (кидається, бухає) в голову (до голови, обличчя), камінь на камені не лишити, не вартий і [ламаного] гроша (щербатої копійки).*

2. Розмовними, просторічними, жаргонними, вульгарними елементами: *дурному брат, дурний аж світиться, дурна голова* – про нерозумну людину; *корчити дурня (дурника), валяти (клеїти, строїти) дурня* – про людину, яка удає, що нічого не розуміє, не знає; *нема дурних* – про людину, яка не така наївна, некмїтлива, як видається; *тютя з полив'яним носом* – про нетямущу людину; *олух царя небесного* – дурень, телепень; *стара карга* – про сварливу, злу жінку; *дурний піп хрестив* – про нерозумну людину; *самому чорту брат* – про дуже грізну, підступу, жорстоку людину.

Описані мікрополя містять фразеологізми, експліцитну негативну конотацію яких виражають не тільки лексичні, але і граматичні засоби. Серед останніх – протилежність оцінного змісту може бути ґрунтована на граматичному запереченні: *зірок з неба не здіймає, каші не зварши, невелика птиця, не давати спокою, не давати спуску, не до мови, не лишити каменя на камені, не стає духу, пальця в рот не клади, як не в собі.* Частотність компонента заперечення фіксуємо у групі пейоративного найменування

особи, коли мовець висловлює свою практичну оцінку опонента у площині яким він не є, а не яким він є. Статус заперечення мають і вирази з часткою *ні (ані)*: *ні (ані) гу-гу, ні (ані) мур-мур, ні (ані) в зуб ногою, ні (ані) пари з вуст, ні сном ні духом*.

Фраземи набувають негативно-оцінного значення й завдяки компаративному елементу: сполучник *як* має формальну ознаку для визначення міри відповідності опонента, свідчення визнання схожості одного об'єкта із другим. Характер виразу може залежати від семантики першого компонента, який (1) є пейоративним знаком мови (містить негативну оцінку) (*дурний як з дуба*); (2) є нейтральним, негативну образність реалізує другий компонент – з основною семантикою (*знається, як свиня на перці; личить, як свині наритник*).

Ми раніше звернули увагу на лексеми, що можуть визначати певні ознаки чоловіка або жінки, які не схвалює суспільство. Однак подібна систематизація фразем видалася не перспективною. Узагальнювально-оцінне значення цих одиниць мови спричиняє паралельне застосування безвідносно статі. Лише деякі вирази мають гендерні переваги для оцінки жінки (*блудна (заблукана, заблудла) вівця, клуша з яйцями, конотопська відьма, невелика пані, синя панчоха, стара ворона, стара карга*) чи чоловіка (*невеликий пан, самому чорту брат (і сват), старий (стріляний) вовк, ходити гоголем (навичем, півнем)*). Безперечно, фразеологічні конфліктогени функціонують у тексті конфлікту поряд із репрезентантами інших рівнів мови.

Отже, фразеологізми з пейоративною конотацією є органічними складниками конфліктної комунікації, вони окреслюють дії особи в конфлікті, процес комунікації сторін, особистісні риси опонента.

5.3. ФРАЗЕОЛОГІЗМИ НА ПОЗНАЧЕННЯ ПОВЕДІНКИ ТА ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ УЧАСНИКІВ КОНФЛІКТУ

Фразеологізми на позначення поведінки суб'єктів у конфлікті

Підставою для диференціації є соціально закріплена ціннісна значущість поведінки однієї особи щодо іншої з позиції норм і правил суспільства:

1) дії особи, результатом яких є заподіяння моральної шкоди іншій стороні суперечки. Поведінка відповідає конфліктним тактикам психологічного насильства, тиску, що спричиняють образу, зачіпають самолюбство, гідність, честь опонента. Можуть описувати як вроджені емоції людини (невдоволення, страх, страждання, здивування, гнів), так і набуті (нудьга, образа, розгубленість, розлад, відчай): *блискати очима, варити воду, вибити з колії, виводити з себе (рівноваги), вимотати душу, втоптати в болото, глянути (дивитися) вовком, дивитися скоса, забити памороки, загнати у глухий кут, збити з пантелику, знімати стружку, капати на мозок, краяти серце, крутити голову, метати громи та блискавки, морочити голову, не давати спокою (спуску), нерви шарпати, очі колоти, пити (смоктати, ссати) кров, поїдом їсти, плювати в душу, скрипіти (рипіти) зубами, спопеляти очима, сушити мозок*.

Частотні засоби з узуальною оцінкою, вони й за межами контексту мають негативно-оцінний смисл, їх однозначно трактують словники. Поодинокими є варіанти ситуативних утворень, що зафіксовані в публіцистичному, художньому текстах. Вони є варіантом фраземи зі збереженням значення або з якісною зміною значення;

2) дії особи, результатом яких є заподіяння фізичної шкоди іншій стороні. Модель відповідає жорсткій поведінковій тактиці фізичного насильства, вона характеризує прийоми знищення матеріальних цінностей, фізичний тиск, нанесення тілесних ушкоджень, блокування чужої діяльності й т. ін. Розглядати цю тактику нам дає змогу те, що вона, по-перше, нерідко супроводжена мовленнєвими тактиками; по-друге, ці фраземи – переважно лише погроза, адже інше – злочин; по-третє, вони нерідко є формою метафоричного перенесення: *аж пух летить, брати за барки, відбирати життя, вибити з сідла, видерти очі, горло (горлянку) перегризти, дати (всипати) березової (вербової) каші, дати волю рукам, дати ляпаса (прочухана), дух витрясти, зуби збирати, здирати (знімати, здіймати, злупити, лупити) шкуру (три шкури, сім шкур, десяту шкуру), нам'яти боки, підняти руку, полічити ребра, учепитися в горло.*

Засоби підгрупи окреслюють поведінку людини, супроводжувану гамою різних емоцій, цій поведінці властива імпульсивність, нехтування соціальними нормами, агресивність, ворожість, низький вольовий контроль, жорстокість до опонента.

У словникових статтях у тлумаченні певної фраземи укладачі чітко акцентують увагу на негативній конотації: *перегризти горло (горлянку) кому* – жорстоко розправлятися з кимось, переважно у стані гніву [ФС: 35]; *закопати [живим (живцем)] у землю* кого – нещадно покарати кого-небудь, довести до загибелі [там само: 55]; *змішати з землею* – жорстоко розправитися, знищити когось [там само: 56]; *як Сидорову козу, зі сл. бити, ганяти й т. ін.* – дуже сильно, нещадно [там само: 385]; *випустити / випускати кишки з* кого, кому, зневаж., – зарізати, убити кого-небудь (синоніми *відправити на той світ, випустити дух*) [там само: 67]; *позбавити життя* (віку і т. ін.) – умертвляти, убивати кого-небудь [СФ: 661]. Оцінний зміст знаків показує позицію однієї сторони щодо бажання (можливості) заподіяти фізичну шкоду іншій.

Процес комунікації сторін конфлікту

Оскільки під час суперечки смисл висловлення адресанта адресат сприймає досить вузько, то реакція останнього нерідко є відповіддю не на зміст акцій, а на її оформлення: як сказано, яким тоном. Власні характеристики голосу – не так важливі. Оцінка процесу взаємодії за схемою «адресант \rightleftharpoons адресат» є нерівнозначною: комунікативну діяльність один одного сторони сприймають по-різному. Неабиякого значення набуває й відмова від спілкування. Засоби мікрополя семантично щільно прилягають до фразем, що окреслюють дії особи із заподіянням моральної шкоди.

Конфліктогени розмежовуємо на підгрупи:

1) характеристика фізичних якостей голосу (сила, висота, гучність, швидкість): *брати криком, дерти горло, заходитися криком, здійняти (зняти, завести, зчинити) лемент, зчиняти (підіймати) крик (галас) підіймати (підняти), криком брати*

(кричати), підвищити голос, піднімати (підносити, підняти, піднести) голос, піднімати (підняти, зчинити) гвалт, у крик, цідити (процідити) крізь зуби;

2) тактики (образа, іронія, погроза, обман, наказ тощо): виливати помії, забивати баки, кидати вогнем-блискавицею, клепати язиком, менторський тон, нести ахінею, обвести круг пальця, переводити розмову, розкрити рота, спитати з викликом, чіплятися до слів, читати мораль, язик розпускати;

3) відмова від спілкування однієї або обох осіб, обопільна пауза у процесі комунікації, вимога однієї зі сторін відмовитися від контакту, неможливість говорити (із психоемоційних причин): відбирати (відібрати) мову, втрачати дар мови, грати (гратися) в мовчанку, зав'язало (перепинило) мову, зав'язати язик, затуляти (закривати, замикати, затикати) рот (горло, уста, пельку), заціпило язик, набрати в рот води, прикусити язика, рота не розкривати, справляти мовчанку.

Ступінь конфліктності фразеологізмів інтенсифікується:

1. Унаслідок метафоризації, коли перенесення створює значення негативної оцінки співрозмовника. Диференціюємо моделі, де конфліктний контакт зреалізовано завдяки:

а) образам живої або неживої природи: брати бика (вола) за роги, варити (вिवарити) воду, вішати [всіх] собак, глянути (дивитися) вовком, дістанеться (перепадє) на горіхи, заварити кашу, камінь у город, кішка пробігла, малювати (зображувати) чорними фарбами, мати на горіхи, наламати (нарубати) дров, показати де раки зимують, розбити глек, розчистити під горіх, стояти (ставати) на дорозі (поперек дороги), як кішка з собакою, провалитися крізь землю, як солоного зайця [ганяти];

б) антропологічним образам:

- із соматизмами, вони утворюють метафоричні форми з назвами частин тіла або органів людини: баки забивати, вимотувати (вимотати) [всі] кишки, випускати кігті, гострити (точити) зуби, кров ударила в лице (до лица, в голову), крутити носом, кусати губи, мінятися (перемінитися) на лиці (на обличчі), мозолити очі, наступити на горло, пальцем тикати (тицяти), показувати зуби, пристати (приступити) з ножем до горла, скребти [у] голову (голові), стати поперек горла;

- із визначенням емоції, які виникають у суб'єктів (частотні перехрещення з перенесеннями соматичного характеру, адже протидія супроводжується переживаннями, що впливають на організм людини): важким духом дихати, допекти до живого, закрутити носом, закусити вудила, зачіпати за живе, зірвати серце, капати на мозок, кров кипить (закипає, вирує), луснути від злості, наливатися кров'ю, очі вилазили (на лоба), скрипіти (рипіти) зубами, смоктати кров, тягти жили, як ошпарений;

в) потойбічним образам; семантику фразеологізмів створює як нейтральна, так і стилістично маркована лексика, що набуває в тексті експресивно-зниженого характеру, інколи іронічного відтінку. Використання фразем, пов'язаних із певними табуйованими темами, адресат підсвідомо сприймає як конфліктоген високої інтенсивності, адже,

на відміну від інших сфер, вплинути на цю область людина не може, боїться її: *гірше смерті, до домовини, заганяти (загнати) в домовину (у могилу), закопати (живцем) у землю, заморити на смерть, змішати з землею, класти в домовину (в могилу), копати (вирити) яму; не на життя, а на смерть; скарати на смерть, у гроб загнати (увізнати).*

Важливий концепт у цих підгрупах – «гріх» як релігійна морально-етична категорія, що забороняє вірянам порушувати визначені церквою норми поведінки. За Біблією конфлікт лежить за межами цих законів. Відомі слова Ісуса Христа: «Хто вдарить тебе у праву щоку твою, підстав йому і другу» (Мф. 5: 39), які в образній формі висловлюють заповідь «на зло відповідати не злом, а добром». Помста, злість – гріх, а Бог закликає е відповідати злом на зло, бути щирим у стосунках із людьми, думати про свою душу. Тож вирази *брати гріх на душу, вводити (увести) у гріх, впадати (входити, впасти, увійти) в гріх, гріха не боятися, доводити (довести) до гріха, з гріхом пополам, кривити (покривити) душею, плювати (наплювати) в душу (в серце), приймати гріх на себе (на душу), іродова (анахтемська) душа* тощо стосуються площини духовної немощі людини, боговідступництва, тому їх сприймають з особливою чутливістю.

У межах підгруп метонімічні перенесення не частотні. Переважно це розширення семантичної структури виразу (формування його негативно-оцінного значення) завдяки переходу власних назв до загальних: *дамоклів меч* – постійна небезпека; *египетські кари* – велике нещастя; *содом і гоморра* – аморальність; *каїнова печать* – зрада, злочин; *прокрустове ложе* – мірило, під яке насильно підганяють кого-небудь; *езопівська (езопова) мова* – позначення мови з натяками, недомовками.

2. Розмовними, просторічними, жаргонними елементами. Наприклад, розмовна лексема *горлянка* у виразах *брати за горлянку* → настирливо, з силою домагатися чого-небудь; *перегризати (перегризти) горлянку* → жорстоко розправлятися з кимось. Розмовна лексема *дурень* (може бути лайливою і вживатися для образи) передає зневагу до адресата, його поведінки: *валяти (клеїти, строїти) дурня* – робити дурниці, поводитися неправильно; *пошити (обути, обувати) в дурні, залишити в дурнях* – дурити; *завдавати (завдати) дурня* – робити дурним.

Вульгарний компонент *дуля* формує вульгарний фразеологізм: *дуля під ніс* – нічого не отримати; *показати (дати) дулю* – відмовити в чомусь, не допомогти; *матері твоїй дуля* – вираження незадоволення, обурення. Слово *дідько* (*чорт, лукавий, диявол*), що використовують як лайку, увиразнює фразеологізми, відсилаючи опонента до його містичного досвіду: *дідько ухопив (взяв, забрав)* – невдоволення, обурення; *дивитися чортом* – зі злістю; *давати (дати) чортів* – сильно бити кого-небудь; *іди геть (до лиха, до чорта, з очей, на чотири вітри, під три чорти)* – лайка, якою проганяють або проклинають. Вульгарні елементи *морда, рило, пелька*: *дати (затопити) в морду* – ударити, побити; *набити (бити) морду (рило)* – побити кого-небудь; *заткнути пельку (горло)* – примушувати замовкнути. Фіксуємо фразеологізми з розмовними елементами, між ними – з переносним значенням: *витріщити, драсти, скалити, смердіти, кебета, писок, псячий: витріщити очі; витріщатися, як (мов, наче) собака на висівки* – дуже

пильно дивитися; *драти шкуру* – знущатися, катувати; *кебета догори дригом стала* – ставати психічно хворим; *щоб і дух не смердів* – вимога піти; *давати духопелів* – сильно бити, карати.

Тож система фразеологізмів теж тісно пов'язана із прагматичною спрямованістю особи на конфліктну комунікацію. В українській фразеології є елементи, завдяки яким суб'єкт може окреслити дії суб'єктів у конфлікті, процес комунікації сторін конфлікту, особистісні риси опонента. Ступінь конфліктності фразем може інтенсифікуватися внаслідок образного переосмислення компонентів, завдяки експресивно-іронічному сприйняттю позитивного значення елементів виразу, гіперболізації, обігруванню.

Приклади використання фразеологізмів у текстах конфліктної комунікації

I. Конфлікт у громадському транспорті між жінкою, молодим чоловіком і дівчиною-студенткою:

- *Чоловіче! Дивіться куди стаєте!*
- *Не подобається – їздіть на таксі.*
- *А ти чого тут їдеши, король?*
- *Жіночко, Вам зручно сидиться?*
- *На що ти натякаєш?*
- *Якщо Вам хочеться скандалити, то в мене немає бажання. .*
- *Ти ба, який нахаба! Ледь не роздавив мені ногу та ще зробив мене винною!*
- *Жіночко, заспокойтесь! Чоловік Вас не помітив. Ви ж бачите – він утомлений.*
- *Ти чого за нього заступаєшся? Ти ба, яка заступниця знайшлася!*
- *Я Вам на ногу не гепався, я ледь зачепив. Не треба робити з мухи величезного слона.*
- *Він ще й огризається! Я б не знала, куди очі подіти від сорому. Ну й молодь... Зовсім старших не поважають.*
- *Молодь нормальна, проте дорослі бачать лише недоліки (КП).*

II. Конфлікт у громадському транспорті між літньою та молодю жінками.

- *Повисідалися! Совісті немає!*
- *Бабусю, це Ви до мене звертаєтесь?*
- *До тебе, дороженька!*
- *Що Ви хочете і чому ображаєте мене?*
- *Я кажу, що немає совісті в тебе й на грам...*
- *Це у Вас немає совісті!*
- *Я пільговик «діти війни»! А ти б краще закрила рот і звільнила місце!*
- *А мені що до Ваших пільг? Я теж не з танців, а з роботи їду!*
- *Немає на вас Сталіна! Він би вам показав, де раки зимують!*
- *Що мені з Вашого Сталіна? Зараз інший час!*
- *Час інший... Та немає на вас управи, усі стали черствими, як ти...*
- *Я не хочу Вас слухати. Відійдіть подалі, а то я можу не стриматися.*
- *Та щоб тебе чорти ухопили, безстиднице!*
- *Щоб і Вас вони забрали!*
- *Сідай, триклята стара. Я все одно буду виходити (КП).*

III. – Дурна була звичка, — озвався один із похмурих чоловіків. – Ворог його впізнавав серед нас ще здалеку. Тільки ціляли у цього бриля, поки не влучили.

– Зате й ми його бачили за версту, – сказав другий похмурий чолов'яга. – Завжди бачили, що він з нами.

– Дурна була заведенція, – повторив перший і сухо сплюнув через плече.

– Не твоє свиняче діло, – сказав той, що був схожий на сову. – Починайте відправу, отче. І якщо можна, то не розтягуйте (**Шкляр В. Залишенець**).

IV. – Ніякого ангела не було! <...>

– Був ангел! Був! – стояв на своєму тато.

– О, тобі хоч кіл на голові теши, як лиш про твою Олюсю йдеться! Ти лише її одну найбільше й любиш!

– Бо ти якраз її одну й не любиш зовсім!

– А мені весь час здається, що нам цю дитину в роддомі підмінили!

– Ти звихнулася, жінко, із глузду з'їхала, чи що?

– Ага, здуріла! <...> (**Слоньовська О. Дівчина на кулі**).

V. – А я думала, брешуть про тебе на селі, – спокійно промовила Мотря, кладучи на себе хрест. – Бають, що відьма ти... <...> Це гріх великий перед Богом!

– Та спам'ятайся, що ти говориш! <...> Ти ж дочку згубиш, на все життя калікою буде, ні мужа, ні дітей – оце гріх так гріх! І не відьма я, просто шептуха. Від бабці це в мене, Царство їй Небесне!

– А не буде їй Царства Небесного, – напроочила Мотря зле <...> – Чорт у тобі сидить, тьху на нього і на тебе! А чи не ти свого чоловіка в могилу звела?! <...>

– Вбили його в поході. Він січовик був. Он у Михайла спитай!

– У потурнака нашого? Ще б пак, він – та й не підтвердив! Ось що я тобі скажу, Уляно, – на все воля Божя, а душу безсмертну я не продаю! І кровинку свою занাপастити не дам! Йди від мене, жінко, та хутчіш, доки я добра! (**Шевченко Н. Оксамитовий перевертень**).

VI. – Дитино, не драгуй матері. їй, бідолашній, і без тебе гірко. Чого завелася, як дурна? Хіба не знаєш: на неї це не діє. Давай уже – роби, як каже. Однаково на її вийде.

Ліда випручалася з няньчиних обіймів. Глянула на неї вовком, наче та в чомусь винна. Попленталася до вітальні. Тихо опустила в крісло навпроти матері. Завмерла (**Дашвар Люко. Мати все**).

VII. – Я боюся тебе. Я хочу спокою... Видно, старість прийшла... <...> – Я тут... у неї <...> – Знаєш... Вона – мій єдиний друг! Вона єдина, хто мене любить... Це тільки ти! своїх ексів посилаєш під три чорти з кінцями... <...>

– І так день у день. Туди-сюди, сюди-туди. Ліпше би вже лахи мої й не розпаковував, бої дідька лисого я потім можу щось знайти після! його «прибирання».

– Я тікаю. Я не можу так... Я знову прав читав твої листи. Ти знову обманула... (**Карна І. Перламутрове порно**).

РОЗДІЛ 6. КОНФЛІКТНІ РЕСУРСИ ПАРЕМІЙНОГО ФОНДУ МОВИ

Основні питання розділу

6.1. Паремії з оцінкою особистісних рис опонента.

6.2. Паремії на позначення фізичної взаємодії та процесу комунікації учасників конфлікту.

Ключові слова: паремії, морально-етична оцінка, утилітарна оцінка, оцінка зовнішності опонента, маркування фізичної взаємодії та спілкування конфліктантів, паремійна оцінка конфлікту, прокльони.

Паремії формують значну частину фразеологічного складу мови. Вони широко використовувані в різних стилях, стисло, наочно характеризують суб'єкта, позначають певні ситуації (між ними й конфліктні). До паремій зараховуємо одиниці мови, об'єднані такими рисами як клішування, повна / відносна завершеність, сентенційність.

Паремії тісно пов'язані із прагматичною ситуацією, етнолінгвістичними й соціокультурними знаннями спільноти, тому науковці говорять про них як про складну семантичну єдність знань членів спільноти щодо певних об'єктів, функцій, ознак; репрезентація знань відбувається за допомогою образів, які відновлюють у пам'яті мовців певні правила життя, різноманітність форм співіснування в соціумі, національно-культурні традиції. Ґрунтовною є лінгвістична ідентифікація паремійного фонду української мови, подана у праці «Українська пареміологія» [Колоїз, Малюга, Шарманова 2012: 92–109], яка вичерпно відбиває розмаїття їхніх сутнісних аспектів. Маючи стійку структуру, традиційно відтворювану систему компонентів, паремії відповідають правилам замкненості, клішованості. Однак уможливають творчий підхід: особа може трансформувати елементи висловлень відповідно до обставин комунікації, адже цей фонд мови – ситуативне явище, вони вживаються в тій чи тій ситуації і формують її. У цьому разі паремії збагачують смислові акценти, але зберігають для комунікантів функціональне пристосування до умов контакту.

Конфлікт має право на свій паремійний резерв: висловлення, що показують національний колорит мовної або / та немовної поведінки осіб. Головно протиставлення понять «свій» – «чужий» (щодо опонента, його слів, дій) співвідносять із дотриманням / недотриманням правил толерантності. У вітчизняному мовознавстві можна назвати лексикографічне дослідження «Комунікативний кодекс українців у пареміях», де подано трактування значень і поради щодо моделювання мовної події відповідно до конкретних умов спілкування за їх допомогою [Космеда, Осіпова 2010]. Їхня комунікативна природа, на переконання укладачів словника, виявляє себе в можливості формувати комунікативні закони, традиційно закріплені у стереотипах поведінки, мислення, мовлення нашого народу. Запропоновано розмежування паремійного матеріалу за 18-ма комунікативними законами, серед яких співвіднесені з лінією комунікативної поведінки, комплексом комунікативних дій у конфлікті чи зоні конфліктного ризику: закони

емоційного пригнічення логіки, комунікативного самозбереження, модифікації нестандартної поведінки учасників спілкування, притягання критики, спотворення інформації, стереотипізації об'єкта комунікації тощо [Космеда, Осіпова 2010: 55, 64, 84, 110, 121, 134, 135, 214, 219, 224, 236]. Такий аналіз допомагає пояснити різноманітні буттєві контакти, обставини, події, що їм відповідають.

У паремійному фонді української мови розмежовуємо семантико-тематичні групи (мікрополя), які є ресурсом для конфліктної комунікації.

6.1. ПАРЕМІЇ З ОЦІНКОЮ ОСОБИСТІСНИХ РИС ОПОНЕНТА

Спосіб нашого життя іноді культивує суперечливі поведінкові й мовні межі. Хоч є загальноприйнятим: права іншої людини треба поважати, не можна нікого ображати, усі люди різні, тому сприймаємо людину такою, яка вона є – у суспільстві все ж спостерігаємо порушення цих принципів.

Оцінка морально-етичних та утилітарних рис опонента:

1) амбіційність, зарозумілість: *Замах на рубель, а удар на копійку; Славився, як лев, а загинув, як муха; Хоч копійка в каптані, та на сто рублів чвані; Шум, що не можна, а кишеня порожня;* 2) аморальна поведінка: *Породила мама, що не приймає і яма;* 3) відсутність здібностей, невміння робити щось: *Ані до ради, ані до звади; Ані на нитку, ані на верітку; І кулик на воді, і музика на коні; Не вміє шила загострити; Ні Богові свічка ні чортові шпичка (кочерга, ладан); Ні вам, ні нам, ні добрим людям; Ні грач, ні помагач; Ні до плуга, ні до рала; Ні до печі, ні до речі; Ні постелити, ні в голову; Ні риба, ні м'ясо, і в раки не годиться; Ні сюди Микита, ні туди Микита; Ні швець, ні жнець, ні на дуду грець;* 4) схильність до обману: *Бреше та й дивиться, хоч би очі заплющив; Підголив так, як без мила; Старий як котюга, а бреше як щеня; Уже він уміє, з чорного біле зробити; Чисто бреше, що й віяти не треба; Як не брехне, то й не дихне;* 5) вередливість: *Забажалося козаку зеленого часнику; Забажалося мерзлого в петрівку; Заманулося, як серед зими криги; Захотілося молока від бика; Недогода старій бабі ні на печі, ні на лаві;* 6) схильність до злодійства, нечесність: *Знати по очах, хто ходить по ночах; Покаявся злодій у ягодах;* 7) прагнення до наживи, корисливість, марнотратство: *Ані каменя не дасть голову проломити; Посеред зими льоду не випросиш; У такого й чорт ладану не дістане; Гроші пішли до роскоші;* 8) заздрощі: *Беруть завидки на чужі пожитки; Гарна дівка, як засватана; Не гостри зубів на чуже; У чужих руках завше більший шматок;* 9) запальність, дратівливість, злість: *Дметься, як пузир на воді; Дметься, як шкурат на вогні; Добрий, як собака; Пнеться, як жаба на купину; Пнеться, як хміль на тичці;* 10) лінь: *У роботі «ох», а їсть за трьох; Вродилося ледащо ні на що; Дівка красива, та робити лінива; На язик гарячий, до роботи ледачий;* 11) лицемірство: *Дивиться лисицею, а думає вовком; Добре говорить, а зле творить; М'яко стеле, та твердо спати; На язиці мед, а під язиком лід; Слова ласкаві, та думки лукаві; Тіло обіймає, а душу виймає; У вічі – як лис, а поза очі – як біс; Янгольський*

голосок, та чортова думка; 12) непорядність, схильність до негідних вчинків: *Адам кисличку з'їв, а в нас оскома на зубах; З дурної голови на людську; Іноді б'ють Хому за Яремину вину; На вовка неслава, а овець їсть Сава; Швець заслужив, а коваля повісили; Підвів під пень кашляти;* 13) неосвіченість, розумова обмеженість, нерозумні дії: *Знається, як циган на бджолах; Стара з глузду з'їхала, як собака з соломи; Розбирається, як сліпий на кольорах; Розуміється, як свиня в аптеці; Хто розуму не має, тому й коваль не вкує; Чого Бог не дасть, того й коваль не вкує; Не допоможе й булава, коли дурна голова; Коли є курочка, добрий обід зварить і дурочка; Не штука – вбити крука: злови-но живого; При добрій годині і дурень човном правитиме;* 14) непоступливість: *Упертий, хоч черепком вухо ріж; Хоч гавкай на нього – нічого не вдієш; Це таке, що не вступить ні кінному, ні пішому;* 15) хитрість: *Вміє поміж дощ ходити; І в ступі не влучиш, і в ложці не впіймаєш; На ходу підметки рве.*

Категоричною може бути загальна оцінка поганого характеру, звичок, учинків особи, чим вона вирізняється від інших членів колективу, сім'ї: *І між доброю капустаю є багато гнилих качанів; Кожне стадо не без паршивої вівці; Нема роду без вироду; Нема лісу без вовка, а села без лихої людини; У болоті не без чорта; У родині (сім'ї) не без виродка; У сім'ї не без п'яниці.*

Конфліктогеном є порівняння особи (щодо якихось її негативних рис) з іншою людиною (*Два чоботи – пара; Добрий та на доброго наскочив: один другому не видасть; Надибав свій свого; Один другого не переважить, хоч на одній гілляці повісь; Один одного вартий; Одним миром мазані; Одного тіста купиш; Яке брело, таке й стріло; Яке їхало, таке й здибало; Який дідько з Хімка, така його жінка; Який їде, такого й на віз бере*). Або хочуть підкреслити: особа поступається комусь у чомусь (*І нігтя не вартий його; Не годен і в слід ступити йому; У підметки не годиться йому*).

У пареміях зафіксовано колективний конфліктний досвід щодо сутності людини: послідовні і сталі вчинки формують поведінку, у ній виявляється вдача. Людина рано чи пізно показує свою справжню натуру, звички, скільки б не намагалася їх приховати або змінити (*Вовча натура в ліс тягне; Як вовка не годуй, а він усе в ліс дивиться*). Висловлюють упевненість: особа не може виправити негативні риси власного характеру, тому приховує їх, уникаючи суспільного осуду: *З чорного kota білого не зробиш; З чорної кішки білої не зробиш; Оправ його хоч у раму, а він усе такий самий; Крукові й мило не допоможе; Хто народився вовком, тому лисицею не бути.*

Зовнішність опонента

Зовнішній вигляд можна схарактеризувати за трьома ознаками:

- 1) вік: *Така стара, що зуби вже попродала (порохно сиплеться);*
- 2) зріст: *Виріс за сидячого kota; Вбився в ріст, як заяць в хвіст; Довгий, мов Пирятинська верства;*
- 3) фізичний стан, фізичні дані: *Верба товста, та всередині пуста; Гарна та хороша, як свиня в порошу; Каліки не робляться, а родяться; На одне вухо глуха, а на друге зовсім не чує; На одно око сліпий, а на друге і зовсім не бачить.*

6.2. ПАРЕМІЇ НА ПОЗНАЧЕННЯ ФІЗИЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ УЧАСНИКІВ КОНФЛІКТУ

Фізична взаємодія суб'єктів

Світогляд українців, попри багатовікову історію міжкультурних, соціальних, політичних конфліктів, є доволі миролюбним. Тактика фізичного впливу лише виглядає такою, здебільшого це тільки погроза. Вона може вказувати на будь-які форми протидії: побиття, заподіяння шкоди здоров'ю, навіть убивство; можемо фіксувати грубий, лайливий вираз, але за цим – не більше як мовна маніфестація: *Березовим пером виписати; Будеш знати, почім в Тростянці гребінці; За дев'ятими ворітьми гавкнеш; Запам'ятаєш до нових віників; Засмієшся ще й на кутні; Знатимеш Кузькіну матір (лопатки в горосі); Навчу в середу пампушки їсти; На кабаку стерти; Перепаде на горіхи; Почастуємо тим чаєм, що ворота підпираємо; Пам'ятатимеш до нових віників; Треба тобі клепку вставити; Як тобі дам, аж у п'ятах постигне.*

Процес мовної комунікації

Цей фонд мови дає змогу інтерпретувати сприйняття слів іншої особи: людей дратує позбавлені сенсу висловлення, безглузді судження, пусті обіцянки, вихваляння, марнославство співрозмовника: *Бовтнув, як жаба в болото; Вертить язиком, як корова хвостом; Де багато слів, там мало діл; З тобою розмова, як з вітром полова; Меле, як з гарячки; Намішав гороху з капустою; Плете банелюки; Смаленого дуба плете; Тиндиринди, завтра Великдень; Хто багато обіцяє, той рідко слова тримає; Яка корова багато реве, та мало молока дає.* Уважають: нестриманість у висловленнях, звичка говорити зайве на шкоду не лише стосункам із людьми, але й самому собі: *Язык – ворог мій; Язык – мій найтяжчий ворог; Язичку, язичку, маленька штучка, а велике лихо робиш.* У соціумі усвідомлюють взаємозалежність внутрішньої сутності людини, її особистісних якостей і комунікативної діяльності. Звертають увага на логічний взаємозв'язок – людина непорядна, нечесна, лиха, підла в комунікації нерідко демонструє агресію, комплексно порушуючи мовні й поведінкові норми: *Послухавши жука, завжди в гною будеш.*

Порівняно невеликий обсяг паремій з оцінкою процесу комунікації можна пояснити тим, що у свідомості носіїв мови значущими є уявлення про поведінкові правила, адже вони ввібрали досвід, який відповідав за процес виживання людини, коли дії сприймали як акти, що важливіші за слова, коли спосіб зняття конфлікту мовними засобами не мав такого глибокого характеру, як сфера фізичної протидії.

Негативна оцінка конфлікту, правила взаємодії осіб

У пареміях визначаємо негативну оцінку міжособистісного конфлікту як явища. Ми говоримо *Згода дім будує, а незгода руйнує, Краще солом'яна згода, ніж золота зрада* в ситуації, коли підкреслюємо, що напружені, але все ж мирні відносини кращі за відкриту ворожнечу; *Нехай буде гречка, аби не суперечка; Нехай ваше буде зверху; Нехай твого батька журавлі, а мого чаплі; Чи так, чи не так, нехай риба буде рак,* коли

хочемо сказати, що погоджуємося з чужою думкою, поступаємося, уникаючи зіткнення; *Не вдавайся в сварку, бо будеш битий*, коли впевнені: провокатор прирікає себе на поразку.

Паремії є важливими і з позиції розпізнання сукупності вагомих у соціумі правил взаємодії членів спільноти, між ними й тих, що визначають конфліктну поведінку, причини й результат суперечки, можливості розв'язання певних проблем. А саме:

1) не варто провокувати словом (справою) біду, суперечку: *Біду не клич, вона сама залізе на піч; Не викликай вовка з лісу*;

2) нещастя, суперечки трапляються там, де щось ненадійне, неміцне: *Де блага, там і дереться; Де тонко (коротко), там і рветься; Бідного все дощ мочить*;

3) неприємна ситуація спричиняє ще складнішу: *Берігся кия, та дістав нагая; Добилася наша мати – крізь три свити тіло знати; З вогню та в полум'я; З дощу та під ринву; Зі сковорідки та в огонь; З калюжі та в болото; Тікав від диму та впав у вогонь; Утікав перед вовком, та впав на ведмедя; Хотів поминути пень, та наїхав на колоду*;

4) усе, що відбувається з людиною, є логічним результатом або реакцією на попередню її поведінку, особливо негативну: *Яка шана, така й дяка; Як ви нам, так і ми вам; Як гукаєш, так і відгукуються; Як звуть, так і озиваються; Який голос, такий і відголос; Який «добрий день», таке й «доброго здоров'я»; Як стукне, так і грюкне; Хто людей не поважає, сам поваги не має*;

5) негативні вчинки людини впливають на подальше сприйняття й оцінку її дій іншими: *Який Сава, така й слава; Який Яків, стільки й дяки*;

6) за заподіяне зло, образи кривдника спіткає відплата: *Віділлються вовкові овечі сльози; Згадаються котові мишачі сльози; Носив вовк овець – понесли і вовка; Стривай, це йому ще боком вилізе*;

7) треба уникати небезпечних дій; не потрібно ускладнювати своє життя, шукати проблеми, створювати труднощі: *З вітром і вогнем жарти погані; З вогнем не жартуй, воді не вір, із вітром не дружи; Не шукай лиха: воно саме тебе знайде*;

8) розв'язання проблеми, конфліктної ситуації може супроводжуватися різного роду витратами, утратами: *Пустився в бійку – чуба не жалій*;

9) у своїх діях, способі життя людині часто доводиться керуватися жорсткими зовнішніми умовами, а не власними принципами; обставини впливають на поведінку особи: *Між попами – піп, між дяками – дяк, між вовками вий по-вовчи, між свинями хрюкай по-свинячи; Убрався між ворони, то й каркай, як вони*;

10) треба вміти себе відстоювати, завжди є ті, хто хотів би образити слабку людину; виявляти м'які або жорсткі риси характеру потрібно відповідно до ситуації: *Будеш гіркий – проклянуть, а солодкий – проглотять; Не будь солодкий, бо розлижуть, не будь гіркий, бо розплюють; Пішого сокола і ворони б'ють; Тихого та смирного й кури клюють; Хто стає вівцею, того вовк з'їсть; Хто стає медом, того мухи злижуть*;

11) у кризовій ситуації, конфлікті важко розібратися: *На весіллі всі свати, на хрестинах куми; Поночі всі коти однакові; Уночі всі коти сірі <а корови бурі>*;

12) проблемні ситуації повинні розв'язувати ті люди, яких вони стосуються; утручання «третіх осіб» небажане: *Де двоє б'ються, третій не втручайся; Де свої пси гризуться, там чужий зайвий; Свій зі своїм рубайся, а чужий не втручайся;*

13) за розв'язання суперечки можна вступати у словесну перепалку, не варто відстоювати свої інтереси фізично: *Губою що хоч плети, а рукам волі не давай; Язиком кледай (мели), а руки при собі тримай (держи); Язиком що хоч (скільки хочеш) кажи, а руки при собі держи; Язиком що хоч мели, а рукам волі не давай.*

Отже, паремії передають базові лінгвокультурні, соціальні, психолінгвістичні аспекти національного уявлення про сутичку, суперечку, сварку, ворожнечу, бійку. Серед ціннісних орієнтацій – терплячість, порядність, совість, справедливість, доброта, які мають перешкоджати виникненню міжособистісного конфлікту. Однак у паремійному полі чимало висловів, що називають і такі властивості українського характеру як емоційність, запальність, іронічність, завзяття, себелюбство, честолюбство, вони в гіпертрофованому варіанті нерідко спричиняють конфлікти.

Прокльони

Функціональність і семантика прокльонів пов'язані з побажанням людині біди, нещастя, смерті, форма вираження почуття незадоволення, обурення, досади, гніву. Цей фонд мови формують сталі форми, які починають словами *бодай би (ти), бодай би тобі (бодай би тебе розірвало, бодай би тобі добра не було, бодай би ти луснув); щоб ти, щоб у тебе (щоб у тебе руки відсохли, щоб у тебе язик відсох, щоб тебе покалічило, щоб тебе чорти забрали, щоб ти здох, щоб ти скис); хай би, нехай би (хай би ти з глузду з'їхав, нехай би тобі добра не було)*. Прокльони є різновидом обценної лайки за прагматичною настановою [Ставицька 2008: 26]. Дійсно, застосування прокльонів можна пояснити негативною потребою надати певним об'єктам експресивного відтінку, більшої образності, щоб привернути увагу до життєвої ситуації, визначити її з-поміж інших. Однак інколи прокльон може бути застосований лише для того, щоб суб'єкт звільнився від негативних емоцій. Тоді він спрямований не до адресата, а загалом до зовнішньої ситуації, яка не подобається людині.

У нашому соціумі прокльони засуджують. Уважають: вони можуть повернутися до мовця, завдати йому такої ж шкоди, якої він побажав іншій людині, тому в українській культурній традиції визнають: проклинати не можна й ворога. Логічно, що в конфлікті, коли агресія до опонента зашкалює, прокльони є яскравою реакцією. Ці мовні форми, якими людина послуговується в особливому психоемоційному стані, стають важливим складником зіткнення, одним із засобів реалізації жорстких комунікативних тактик.

Блискучим прикладом використання прокльонів є репліки баби Марусини: *бодай тобі руки й ноги поламало; щоб ти зів'яв був; мати божжа... добий його святим твоїм омофором, повисмикуй йому... і повикручуй ручечки й ніжечки, поламай йому... пальчики й сугавчики, щоб ріс він не вгору, а вниз; бодай його пранці та болячки з'їли; бодай його шашіль поточила; щоб тебе побило святе різдво; побий його свята паска*

(Довженко О. Зачарована Десна). Описуючи подію, автор виправдовує бабу, пояснює: така поведінка зумовлена застарілими поглядами, у бога не дуже вірили, а вірили в нечисту силу, вірили у свята, це творчість її «палкої, темної» душі, її «молитви».

Висновуємо: фразеологічні одиниці мають оцінний зміст, що виявляємо у фразеологічних образах конфлікту, дають змогу схарактеризувати особистісні риси співрозмовника, поведінку сторін, їхні комунікативні дії. Результати аналізу фразеологічних засобів ілюструють регулярний і закономірний характер їх конфліктної спрямованості, репрезентують стандартні варіанти функціонування цих елементів за наявними в українській мові моделями мовної поведінки суб'єктів під час суперечки.

Приклади використання паремій і прокльонів у текстах конфліктної комунікації

I. *Трійця звертає на мене свої променисті погляди. Ой, ні, доста вже з мене янгольського товариства!*

– *А що я? – обурююся. – За що купив, за те й продав! Тямлю я в тому! Та мені ваші святі таємниці до одного страмного місяця!*

– *Нахаба! – хитає головою Сенсеной.*

– *Хамлюга! – зневажливо додає Сенгелаф.*

– *Шмат псячого... – завзято починає Сеной <...> (Соколян М. Херем).*

II. – *Ну, Стьопо, гляди мені! Якщо про вчених збрехав... Буде тобі і стопка, й пісня!..*

– *Марусю, хіба я собі ворог?! Хоч побожуся. Були вчені! Точно були. Випадково зустрілися на автостанції у райцентрі, Ну, я їх пригостив, ясна річ! Поговорили. Серйозні люди. Як про курган почули, загорілися. Кажуть: «Усе! їдемо до вас!»*

– *І коли? Я дітям уже сказала, що вчені приїдуть.*

– *От ти базікало! – Степан потягся до акордеона. – Хоч у пекло, аби поперед батька (Дашвар Люко. Село не люди).*

III. *Петро відірвав злобний погляд від землі й метнув його на Груню. Та ледь слиною не вдавилася, зачувши Уляну, але швидко оговталася і закричала:*

– *Ах ти ж безстидниця, що ти верзеш?! Бодай тобі піна з рота пішла! Та все село знає, що до тебе писар ходить, і дяк тутешній, та й піп із Красного міг би – поселився! Ти таке про мого мужа плетеш, а сама хоч би спідницю одягнула! Гляньте на неї, люди добрі, лиш у сорочці та хустці стоїть! Ні совісті, ні страму! (Шевченко Н. Оксамитовий перевертень).*

IV. – *Та я був у читальні. Вчора була проба, та во прийшла пуліція та й нас всіх накрила, та й ми всі во так пирициділи в криміналі, ая!*

– *А то брехайло! А жиби ти скапав, як та свічка! А жиби ти спух, як та нитка! А жиби тобі всі зуби повипадали, окрім удного, кутрий би тебе все життя булів! Я ті дам читальню, я ті дам кримінал!*

– *А бігме, жиби я сі з того місяця ни рушив! Та ми тому ни винні, жи прийшов, рузумійш, той во шпіциль, утой шпагат і ше там кількох і забрали нас (Винничук Ю. Танго смерті).*

РОЗДІЛ 7. ГРАМАТИЧНІ ЗАСОБИ КОНФЛІКТУ

Основні питання розділу

7.1. Морфологічні засоби.

7.2. Синтаксичні засоби.

Ключові слова: морфологічні репрезентанти конфлікту; синтаксичні репрезентанти конфлікту: синтаксичний повтор, питальні, спонукальні, заперечні, окличні, неускладнені, односкладні, неповні, ускладнені, обірвані речення, еквіваленти речення, зміна комунікативної організації речення, дистантне розміщення членів речення.

7.1. МОРФОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ

Засоби лексико-фразеологічного рівні мови широкоживані, розпізнавані складники міжособистісного конфлікту, їх без утруднень ідентифікують носії мови, вони чітко визначають мету, інтенції людей, їх навіть поверховий аналіз дає інформацію про стратегію, тактику конфліктанта. Властивості таких елементів очевидні, передбачувані, а сутність актуалізує комунікативну діяльність особи завдяки характеру відкритої маркованості. Однак знаки морфологічного рівня передбачають особливі умови для ідентифікації, оскільки потребують певних знань (категорії роду, числа іменників і прикметників, категорії особи, числа займенників і дієслів; категорії способу, часу, виду дієслів), тобто актуалізації особливих мовних знань.

Поштовх до вживання морфологічних маркерів слабший, ніж до лексичних чи фразеологічних. Причини цього: по-перше, у недостатньому рівні володіння мовою, для якого характерна невідповідність особи до практичного використання її ресурсів у комунікативній події, не говорячи вже про рефлексію над нею; по-друге, морфологічний рівень має бідніші ресурси для маркування мети та інтенцій суб'єктів, забезпечення тактик; по-третє, наявні можливості орієнтовані на обмежені ситуативні моделі, в основному – негативна оцінка співрозмовника.

Морфологічний рівень мови має свої особливі знаки, уживання яких дає змогу схарактеризувати опонента, поведінку, спілкування індивідів відповідно до певних конфліктних тактик і дій. Оцінку особи реалізують засоби різних рівнів, якщо вони можуть виконувати відповідну прагматичну функцію. Серед досліджень оцінних змістів граматичних знаків мови назвемо монографію «Мовна гра в парадигмі інтерпретативної лінгвістики. Граматика оцінки. Граматична іграма», де обґрунтовано теоретичні засади створення «граматики оцінки», з'ясовано особливості процесу граматики оцінки у проекції на категорії роду, числа [Космеда, Халіман 2013: 120–180]; дисертацію «Морфологічні засоби вираження категорії оцінки в сучасній українській мові» [Халіман 2010], у якій автор визначає форми, що беруть участь у механізмах породження як позитивної, так і негативної оцінки. У цих працях зазначено: негативний контекст

виявляємо завдяки використанню форм жіночого роду у процесі номінування осіб чоловічої статі та навпаки; продемонстровано прагматичну поведінку пов'язаних із родовою диференціацією займенників *він, вона*, використання займенника *воно* стосовно дорослих осіб чоловічої чи жіночої статей із позитивною та негативною конотацією; функціонування форм спільного та подвійного родів, що не обтяжені значенням статі (переважно з негативною оцінкою); створення за допомогою «множини пошанної» тону самопошани, чванливості і т. ін.

Займенники

Однією з можливостей демонстрації свого ставлення до суб'єкта в міжособистісному конфлікті є використання мовцем **особових займенників II та III особи однини / множини**. Загалом особові займенники зберігають своє семантичне значення: характеризують адресата як індивіда.

По-перше, можливою причиною розгортання міжособистісного конфлікту може бути неправильне використання адресантом займенників II особи *ти* й *Ви* щодо адресата (тобто порушення правил чемності, люб'язності). Форма *Ви* в українській мові за звертання до однієї особи виявляє ввічливе, шанобливе ставлення, відповідає правилу статусності: зазвичай так говорять до старших за віком, посадою, це ввічлива форма щодо незнайомих людей.

Словоформа *ти* доречна в неофіційних стосунках, за звертання до індивіда одного віку, статусу або до молодшого співрозмовника. Молодша особа переважно не сприймає таку форму як образливу, але за певних обставин, коли співрозмовник поводить себе нав'язливо, грубо, нахабно, створює атмосферу панібратства, утручається в життя іншої людини, породжує ситуацію конфліктного ризику. Звертання до сторонніх на *ти* засвідчує невихованість мовця, це ознака грубості, зневажливого ставлення. Виникає конфліктне протистояння через неправильне сприйняття статусності, віку адресата з боку адресанта, нерозсудливість останнього, навмисне ігнорування будь-яких етикетних правил. Водночас вживання *ти* замість *Ви* може засвідчувати ескалацію міжособистісного зіткнення через посилення, загострення негативного ставлення до опонента, інтенсифікацію бажання його принизити. Провокаційно сприймають *ти* від людей, які виконують певні професійні обов'язки, коли адресант повинен користуватися лише ввічливими формами щодо незнайомої людини (продавець, перукар, водій, контролер, провідник тощо).

Адресант може обіймати вищу посаду, через це безцеремонно звертається до працівника. Останній, побоюючись негативних наслідків для себе, не йде на відкритий конфлікт, що засвідчує невміння розв'язувати життєві проблеми. Наприклад, у фрагменті конфлікту: – *Мама зачекає, – буркнув тиран (директор школи – Л.Б.) і раптом накинувся на секретаря. – Ти розпуснику, виродку невдячний! Я тебе в люди виводжу, годую, одягаю, але хіба ти цього вартуєш? – Вибачте, я Вас не розумію... – прошепотів секретар, не сподівавшись такого нападу* (Бернакевич Л. До зустрічі в суді) у реакції секретаря ввічливість не від поваги до статусності опонента, а боягузтво.

Особливо образливо усвідомлюємо *ти*, використане в ситуації професійної залежності адресата від адресанта, наприклад, коли останній – службовець, наділений повноваженнями ухвалювати рішення. У романі «Сьомга» фіксуємо конфлікт між міліціонером і дівчиною. Вона вражена поведінкою міліціонера, але намагається утриматися від суперечки, яка буде не на її користь, тому демонстративно вдається до ввічливого тону: **Ви** на мене не кричить, будь ласка ...; проте реакція службовця груба, безцеремонна: **Ти** думаєш, в міліції ніхто не має роботи, крім того, щоб витратити час на таких глупих дур, як **ти**, що сидить і шкіриться, і думає, що вона (також використано займенник III особи вона – Л. Б.) мудріша всіх! Я **тобі** зараз покажу, хто тут мудріший всіх! (Андрухович С. Сьомга).

Однак у ситуації, коли адресант надає послуги, допомагає адресату, словоформа *ти* може бути не поміченою, хоча зверхність до співрозмовника не зникає. У фрагменті діалогу лікаря й пацієнтки в лікарні: З приймального відділення дівчину забрали до реанімації новонароджених. Черговий лікар Андрій Степанович дуже переконливо зіграв праведний гнів: – Що за пошесть ідіотська – народжувати вдома! **Ти** що, – тут до всіх пацієнток казали «**ти**», – хочеш дитину втратити?! <...> Зовсім подуріли! (Вдовиченко Г. Пів'яблука) на звертання *ти* Магда не реагує, але зміст реплік лікаря демонструє його впевненість у власній перевазі над нерозумною породіллею.

Перехід на *ти* є способом вираження зверхнього ставлення до співрозмовника, образою, прийомом пониження його соціального статусу. Результатом цієї комунікативної дії здебільшого є відповідна реакція: невдоволення, зневажливі висловлення, погрози, лайка тощо. Прийом негативно впливає на обидві сторони: в адресата виникає потреба стати таким же неввічливим, як адресант, щоб зберегти власну гідність, але водночас він може бути до цього не готовим. Навмисний перехід на *ти* – активний морфологічний маркер, проте адресат не завжди відповідає на нього. Цьому є різні причини, які не можна усвідомити повністю. Однак фундаментальною засадою для конфліктної комунікації, коли з'являється *ти*, є ідентифікація опонента з позиції близький / далекий, друг / ворог, домінантність / підпорядкування, формальність / неформальність, глибинність / поверховість стосунків.

Спосіб вираження негативного ставлення до особи, знак змін у стосунках людей – це й перехід на *Ви*, особливо несподіваний (однак звертання на *Ви* до рідних і близьких людей у присутності сторонніх під час виконання службових обов'язків – норма, а зміна *ти* на *Ви* і навпаки між колегами, відповідно до ситуації, – їх вибір). Звернемося до прикладу:

– Колись Алінка відчує потребу і в таких романах, а поки що не треба силувати. Будь ласка, Ірино, не втручайся і не вказуй, що читати і коли <...>

– Що **Ви** називаєте нормальними книгами, а що – ні, шановна? Ми ж говоримо про душу, – не вгавав тато, – а не про біцепси. Хай сама вирішує, що і як читати. **Тобі** ж ніхто не вказував?

– *Ти знаєш, що мені не було кому радити, відбивалася мама. — Тому й читала все підряд. Слово за словом – от і сварка* (Корній Дара. Гонихмарник).

Текст містить діалог між чоловіком і дружиною, форма звертання один до одного – на *ти*. Перехід чоловіка з *ти* на *Ви* та з *Ви* знову на *ти* в межах 2-х реплік – сигнал початку протистояння. Недоречність перебільшеної ввічливості підкреслює напруження у стосунках подружжя: *Ви* передає збудження, обурення батька, що передбачає спробу матері *відбитися*, є прийомом загострення ситуації, доведення її до конфлікту.

По-друге, причиною розгортання протистояння може бути використання індивідом займенників *він, вона, воно* щодо людини, присутньої при розмові. Якщо зважати на мовний матеріал, то складно робити висновок, що ці займенники лише вказують на особу, яка не бере участь у розмові. Насправді їхнє значення ширше, і коли воно співвідноситься з особою, то може без обмежень отримати статус учасника комунікативної дії. Ці займенники можуть кваліфікувати й опонента «третьої особи», і прямого учасника мовної ситуації, указуючи на нього. Наприклад, свідоме уникнення імені доньки засвідчує невдоволення матері, яке вона висловлює батькові: *До Вольтера вона, бач, доросла, а до нормальних книг – ні?* (Корній Дара. Гонихмарник); навмисне вживання займенника *вона* звучить як відраза до імені суперниці: *Ні, стривай. Ще одне. Вона і ти... ви з нею... словом, ви були... близькі?* (Чагровська Л., Шевченко Н. Паризьке кохання). Але можливий варіант, коли опонент присутній при розмові з «третьою особою», але про нього говорять *він* або *вона*. Ця «третья особа» може епізодично впливати на хід і результати конфлікту (цікавиться причиною, розвитком, провокує, підбурює). Зокрема, у телевізійних ток-шоу журналісти є «третьими особами», вони з'ясовують обставини певних сімейних, побутових, професійних тощо конфліктів (здебільшого конфліктанти присутні у студії). Учасники демонструють «третьої стороні» своє негативне ставлення до опонента (серед інших) і завдяки механізму породження оцінки категоріями особи й роду займенника (мати говорить про доньку *вона*: *Якщо бог карає, то такою дитиною, як вона* (СКД); відсутність називання опонента у фразі: *Він же лінивий, як боров* (СЗЩ) визначає неприязнь до чоловіка; агресію засвідчує займенник *він* у репліках, сказаних журналісту: *Він для мене не існує, я ненавиджу його* (СПС); *Він навіть перед дітьми ходить в одних трусах* (УГУ). У такий спосіб людина знеособлює опонента, ігнорує його особистість, демонструє негативні емоції. Наведемо приклад, коли займенники *він, вона*, можуть позначати співрозмовника. Зокрема, в акції: *Він ще буде мене вчити!* (КС) жінка звертається безпосередньо до чоловіка, саме йому говорить *він* (замість *ти*), чим демонструє все ту ж неіндивідуальність у ставленні.

Звернемо увагу на відмінності у вживанні форм *він, вона* і *воно*. По-перше, якщо застосування форм *він* чи *вона* щодо опонента переважно призначене «третьої стороні» (тобто наявне вказівне значення), то займенник *воно* здебільшого виявляє свою стилістичну оцінність у ситуації особистого контакту (словоформа середнього роду щодо дорослої особи – це образа). По-друге, рід займенника (*він, вона*) корелює з родом того іменника, який заміщує займенник або з яким він пов'язаний (у фразі *Він же*

лінивий, як боров займенник *він* передбачає варіант *чоловік* чи його ім'я). Попри те, що відсутність звертання до людини або називання її є ознакою неввічливості, усе ж гендерна відповідність робить маркер не таким образливим (порівняно з *воно*).

Конфліктність *воно* стосовно дорослих осіб чоловічої або жіночої статі сповна є помітною саме завдяки значенню категорії середнього роду, такому собі гендерному безправ'ю, що дає змогу реалізовувати тактику психологічного тиску, передавати відразу, зневагу, презирство, висловлювати здивування, образу, іронію, нудьгу (іронія, здивування: *Бач, ще воно сіпається* (Дяченко М. Ключ від королівства); презирство, іронія (особливо в поєднанні з прикметником середнього роду): *Ну ж недаремно кажуть: тупе воно і в Африці тупе!* (Тарасюк Г. Ковчег для метеликів).

Словоформи III особи мають формальну категорійну ознаку істоти, не залежну від значення іменників, з якими вони співвідносні у вживанні. Думаємо: ця особливість впливає на конфліктогенні можливості, виявляється, що за займенниками *він, вона, воно* не лише не стоїть ім'я опонента чи порушене право людини на найменування, але особу формально сприймають як неживий множинний об'єкт.

Конфліктогенна семантика властива й займенниковим словам *цей, той*. Пояснення цього явища, яке поки що науковці оминають, убачаємо у площині історичної граматики. Відомо: предметно-особові займенники *онь, оно, она* у спільнослов'янській мові належали до групи давніх вказівних займенників третього ступеня, вони забезпечували триступеневу характеристику предмета у просторі або в часі щодо мовців. Вирізнення предметно-особового займенника розпочалося на праслов'янському ґрунті, але у староукраїнській мові займенник *онь* активно вживали як вказівний. Спільне походження сучасних особових та особово-вказівних займенників зумовлює універсальність, адже їх використовують для визначення іменників чоловічого, жіночого й середнього родів, однини і множини, що виявляє багаті семантико-стилістичні можливості. Вказівні займенники *цей, той*, як і особово-вказівні, зберігають своє семантичне значення, воно може співвідноситися з особою.

Займенник *цей (ця, це)* дає вказівку на один об'єкт з однорідних, але вжитий щодо людини може передавати відразу, зневагу, презирство, образу, іронію, через це поєднує вказівну функцію з емотивною. Наприклад, в акціях: *Я з цією людиною говорити не буду* (СПС) або *Цей, чи що, може змінитися?*; *І я живу з цією людиною?* (КС) словоформа *цей* передає негативні емоції адресанта. Конфліктне функціонування займенника переважно передбачає присутність «третьої сторони», їй і призначена репліка. Бачимо, що займенники *цей, ця* можуть уживати замість *він, вона* зі збереженням семантичного негативного наповнення.

Займенник *той (та, те)* схожий у своєму вживанні на займенник *цей*. Наприклад, словоформа дає змогу персонажу (Філофеї) не лише передати негативні емоції щодо суперниці: вона найперше підтримує стан нервового збудження жінки: *Почнеться сварка. Як тоді, коли вона їх застала... у кухні. До того вона лише здогадувалася... Вони так хекали, що не чули, як вона зайшла. Звичайно, вона була вище, набагато вище тієї...*

росіди... але вона, на жаль, теж була жінкою. Приниженою, зрадженою, ображеною у власнім домі. І не витримала, опустила до рівня **тої...** наймички... І зчинила бучу (Тарасюк Г. Янгол з України). Жінка настільки ображена побаченим, що відчуває огиду навіть до імені наймички. Щоб зчинити бучу, Філофея навмисно повторює: *тієї... росіди, тої... наймички*, налаштовуючи себе на пояснення, яка вона? – та.

Цікавою є конфліктогенна семантика цього займенника у словах «третьої сторони». Зокрема, у художньому тексті в авторській мові використання займенника *те* створює виразне семантико-стилістичне забарвлення: – *Сама винна, – раптом обізвалося те, що звалося Лізою* (Тарасюк Г. Ковчег для метеликів). У тексті оціночно-виражальна функція авторських слів зреалізована завдяки середньому роду займенника, він передає презирливо-іронічне ставлення до персонажа. За цих умов *те* схоже на світ Воно, що межує з іншими світами, утрачає свою індивідуальність, перетворюючись на щось невиразне – *те*, яке можна не вирізняти, не розпізнавати й номінувати середнім родом.

Ситуативно конфліктними маркерами можуть бути інші займенникові слова. Зокрема, **такий** (*така, таке*), завдяки можливості вказувати на узагальнювальну ознаку або вживатися для підсилення вираженої прикметником ознаки, так само провокують протистояння.

Словоформа **такий** активно поєднує вказівну функцію з емотивною. Нібито не конкретизуючи негативну оцінку опонента, займенник спонукає до розвитку конфлікту, адже модель акцій *ти такий* або *твоя поведінка, слова такі* спричиняє реакцію *який такий (така, такі)?*, змушує до уточнення, розкриття ознаки, схарактеризованої співрозмовником. Взаємозумовлений характер «акції → реакції» зафіксовано в парі *який – такий*, що активно функціонує в українській пареміології. Орієнтацію на негативну оцінку опонента (і близьких йому людей) можуть репрезентувати вирази: *Яка хата, такий тин, який батько, такий син; Який дід, такий його і плід; Який їхав – такий поганяв*. Комунікація може бути схарактеризована пареміями: *Який «добрий день», таке й «доброго здоров'я»; Який голос, такий і відголос*.

До морфологічних маркерів зараховуємо займенникові іменники **всякий** (*всяка, всяке*), **кожний** (*кожна, кожне*), **жодний** (*жодна, жодне*). За субстантивації вони функціонують у ролі підметів і додатків; у конфліктній комунікації виконують емотивну функцію. Займенниковий іменник *жодний* не лише реалізує заперечення, але й підкреслює несприйняття опонента, критичне, презирливе ставлення до нього, особливо якщо адресант одночасно застосовує щодо адресата інші мовні конфліктогени (*Геть! Щоб жоден придурок настрій мені не псував* (КП), де додатково вжито пейоратив з утилітарною оцінкою).

Форма середнього роду (*всяке, кожне*) надає реплікам зниженого стилістичного забарвлення, зазвичай іронічного, глузливого, нівелює гендерну належність співрозмовника (*Це так усяке прийде в хату й зачне забирать усе, що йому понаравиця* (Забужко О. Музей покинутих секретів).

Займенникові слова *сам (сама)* можуть бути компонентом образливих висловів, серед них ті, які починають моделлю «сам (сама) + ти», напр., *сам ти дурень (сам дурень), сама ти кричиш, сама ти ледащо (Сам ти дебільна ізотерика* (Карпа І. 50 хвилин трави). У складі паремій ці компоненти співвідносять з особою, вирізняють когось серед інших, підкреслюють, що стан, дії однієї особи поширюються на другу (*З ким пристанеш, таким і сам станеш; За лихим прикладом і сам лихим станеш*).

Деякі неозначені займенники (*абихто, будь-хто, деякі, хтось*), що за своїм значенням вказують на живі об'єкти, можуть виконувати й емотивну функцію, зокрема, передавати різні емоції щодо опонента (*Деякі думають, що вони такі розумні* (КП).

Конфліктогенними елементами комунікації можуть бути заперечні займенникові прислівники *ніколи, нікуди, ніяк, ніде* (*Ніде не зустрінемося, і я ніколи не хочу тебе бачити* (УГУ).

Аналіз функціональних особливостей займенників вможлиблює висновок: антропоцентричний характер мови накладає відбиток на ці словоформи. В українській мові є займенники, які в конфлікті, окрім своїх основних частиномовних функцій, набувають емотивної функції, вони є засобом вираження різних емоцій суб'єктів.

Дієслівні форми

Застосування форм, які висловлюють *наказ, переконання, зобов'язання* тощо, може бути зумовлене й конфліктною спрямованістю. Один із частотних прийомів впливу на опонента, властивий і жорстким, і середнім тактикам, – маркер у формі наказу, переважно зреалізований наказовим способом дієслова (хоч особові форми наказового способу можуть уживати з нейтральним значенням). Категоричний імператив – ознака грубого ставлення до суб'єкта, невизнання його індивідуальності.

Науковці вважають, що модальне значення наказового способу по-різному виявляється в дієсловах недоконаного й доконаного виду: дієслова недоконаного виду, які спрямовані на досягнення результату, категоричніші, ніж доконаного. У заперечній формі дієслово доконаного виду наказового способу виражає застереження, у недоконаному – наказ [СУМП 2001: 186]. Важлива конфліктогенна семантика – в імперативів недоконаного виду. Форма надає висловленню різкості, забарвлюючись емоціями невдоволення, агресії, оскільки в його змісті присутній компонент спрямованості на досягнення результату, начальницький тон. В імперативі нерідко спостерігаємо видову нейтралізацію «недоконаний вид → доконаний вид», яка є стилістичним засобом досягнення образності дієслова.

Імперативи, не враховуючи соціальний статус, гендерну належність, вік співрозмовника, однозначно сприймають як порушення мовного етикету, унаслідок чого виникають суперечки. Думаємо: у цій ситуації фундаментальною величиною для прийняття особою рішення про конфліктну комунікацію також буде ідентифікація опонента з позицій міри його «близькості», основою якої є відповідь індивіда самому собі на запитання: Чи можу я наказувати цій людині?; Чи маю я на це право? Якщо «ні» – ми «віддалені», якщо «так» – «близькі» або я соціально вищий. Якщо ж відповідь «ні»,

але людина вдається до форми імперативу, то це її свідомий вибір «тут і зараз». Причини вибору можуть бути різні, від ситуативного вживання маркера до елементарної невихованості, але результат один – подія конфліктного ризику.

Імператив доконаного виду може формувати вимогу, застереження, зауваження, які, висловлені у грубій, категоричній формі, ускладнені негативними емоціями, сприйматимуть як конфліктні маркери (*Та-ак! Позатикали* пельки всі до одного! (Дашвар Люко. Мати все); *Ти нікуди не підеш*, – сказав він і додав: – *Тому, що не хочеш* (Ульяненко Олесь. Жінка його мрії); *Відстань*, я вб'ю тебе, ти тормознута, *відстань, забудь* мене, насиплю яду тобі в чай (Карпа І. Супермаркет самотності). Додаткове вживання дієслів *мати*, *повинен* дає змогу адресанту передавати значення потреби через певні обставини зробити те, що опонент не хоче, не може, не вміє, про що не знає, тому репліку визнають за нав'язливу пораду (*Я категорично не хотіла миритися з цим фактом. Тому різко заперечила: – Ти не повинен говорити!* (Демська Л. Місто в тіні).

Якщо є потреба передати значення наказового способу формою III особи, адресант використовує додаткові мовні знаки – формотвірні частки *хай*, *нехай*: – *Ну, будь ласка, скажи мені, що відбувається. Хай все стане гірше, тільки хай не буде так, як зараз!* (Карпа І. 50 хвилин трави). Реагуючи на ці комунікативні дії адресанта, адресат повинен відповісти самому собі на запитання: Чи сприймати цю акцію як наказ?; Чи це є наказ?; Чи хочу я діяти за цим наказом? Якщо акцію визнають за неприпустимий наказ, то реакція може бути відповідною – конфліктною.

Але переважно описову форму усвідомлюють як побажання, заклик, через це вона не є причиною суперечки. За потреби передати значення наказового способу формою I особи, використовують форму *нумо* або / та певні форми дієслова. Заклик до спільної дії формує імперативні речення з пом'якшеною категоричністю. Зміст усього висловлення або значення дієслова інтенсифікується внаслідок поєднання частки *нумо* з підсилювальною часткою *же* (*ж*), що надає акції адресанта м'якшого відтінку повеління (*Нумо ж заспокоймося* (КП)). Некатегоричні імперативи не можуть провокувати конфлікт, але вони є обов'язковим прийомом взаємодії з індивідом за застосування тактик фіксації своєї позиції, прихильності й на стадії завершення.

Є конфліктні акції, у яких морфологічні маркери – *дієслова у формі умовного способу*. Частка *би* (*б*) разом з інфінітивом може передавати наказове значення, маркувати рішуче побажання, пропозицію, прохання, від якого складно відмовитися, формуючи зовні некатегоричне, нерізде висловлення, у порівнянні з імперативом, але воно передбачає закономірну реакцію на нього (*Чи не могли б Ви почекати, поки я оберу товар?* (КП)). Зафіксовано й конструкції, де кон'юнктив із *би* має фамільярне і грубе значення. Частка є компонентом висловів, які починають моделлю «а не + кон'юнктив із *би*» (*а не пішов би ти, а не замовк би ти, а не здох би ти*). Ці сполуки в акції мовця переважно спричиняють відповідну негативну реакцію співрозмовника.

Службові частини мови. Вигук

Спонукальні частки *бодай, годі, ну, нумо, лишень* через те, що вони активно функціонують у реченні разом із дієсловами в наказовому способі, які передають вимогу, заборону, заклик, інтенсивний початок дії, є допоміжними елементами фіксації смислу цих маркерів.

Частки *ну, годі, лишень* мають м'якший відтінок волевияву адресанта (*Ну й терпи свого гостя, – сказала дружина. – А я не можу* (Костенко Л. Записки українського самашедшого); *Годі плакати, заспокойся та витри сльози* (КП), тому реакція адресата неконфліктна. Частка *нумо*, поєднуючись із дієсловом у І особі множини або інфінітивом, формує імперативні речення, спонукаючи до певної дії адресата й адресанта, однак категоричність репліки пом'якшує (*Нумо не будемо більше говорити на цю тему* (СВС)). Тож ці репліки не сприймають як націлені на конфліктну комунікацію, навпаки, як заклик, прохання, побажання. Супротив адресата може виникнути, коли спонукування неприйнятне для адресата, особливо якщо адресант знає про це.

Частку *бодай* уживають переважно у придієслівних формах для вираження побажання, але у складі моделі «(а) *бодай* (би) + ти (він, вона, ви) + дієслово доконаного виду» (*а бодай тебе чорти вхопили, а бодай би він щез, бодай тебе трясця взяла, бодай би ти вдавилася* і т. ін.) вона формує лайливі вислови, злі побажання, що передають негативне ставлення до людини.

Значний конфліктогенний потенціал у *заперечення*. Його формують різні ресурси мови, воно є універсальною категорією, яку неможливо виявити в ізоляції. Заперечні частки складно вважати повнозначними морфологічними маркерами, але вони можуть надавати підсилювального відтінку, вирізняти семантику певного компонента речення. І це є важливим для конфронтаційних стратегій, які порушують гармонію стосунків, зумовлюють непогодження, неприйняття опонента, його поведінки, мовлення (*Не хочу! Не віддам!* (Дашвар Люко. Мати все); *Не взивайте всує... Не-е-е!!! – горлає вона* (Карпа І. *Bitches get everything*); *Я не зобов'язаний Вам це пояснювати* (УГУ); *У мене немає паспорта, я не можу гроші отримати* (УГУ); *Не дам, – каже Яків і заступає стола з нарізаною махоркою* (Лис В. Століття Якова). Тактики відмови від спілкування чи обговорення теми, від відповідальності, негативна оцінка, категоричне судження передбачають мовну репрезентацію засобами заперечення.

Заперечуючи зміст усього речення або його частини, частка *не* визначає неприйнятні для мовця поняття, те, що його не влаштовує, що він не хоче, не сприймає, до чого не готовий. Це засіб демонстрації позиції особи, яка не збігається з позицією опонента. Заперечення є тим концептуальним мовним прийомом, що відповідає подвійній природі людини. Адже семантичний центр заперечного повідомлення зміщується, даючи змогу виявитися позамовним особистісним / загальним, прихованим / очевидним, випадковим / очікуваним змістам реплік людини, які нерідко випадають із поля зору адресата, здаються неважливими. Заперечення повинне спонукати адресата

сприймати слова адресанта глибше, ніж лише «я не хочу, не можу, не буду», виявляти позамовну область репліки. Формат незгоди, заперечення, прихованої протидії, відмови, несхвалення – усе є знаком особливих позамовних змістів.

Вигук *ну-ну* можуть уживати для спонукання до припинення дії або у складі тактики погрози. За поєднання з дієсловом недоконаного виду формує вимогу, наполегливе прохання, нерідко звучить іронічно, глузливо, сприймається як категоричне стимулювання опонента до дії (*Ну-ну, розкажуй <...> Ну-ну, викручуйся <...>* (КС).

Отже, морфологічні маркери конфлікту виявляють себе лише у висловленні, їх ідентифікуємо тільки під час вивчення його тексту, визначаємо за комунікативним ефектом, емоційними і психологічними реакціями суб'єктів, найчастіше негативними й несподіваними. Залежно від стратегії й тактики індивіди можуть використовувати різні морфологічні маркери. Буде це варіант уникнення конфлікту, його нейтралізації чи ескалації багато в чому залежить від морфологічних форм. Ці знаки мови доводять об'єктивну складність комунікативної поведінки осіб під час суперечки. Однак база даних для розв'язання зазначених вище завдань є не надто широкою.

7.2. СИНТАКСИЧНІ ЗАСОБИ

Синтаксичний повтор

У конфлікті він передбачений емоційними і смисловими чинниками, спрямований на підкреслення загального змісту й підсилення експресивного звучання реплік. Повтор сприймаємо як формально-мовну та смислову категорію, коли відтворення певних елементів тексту структурує комунікативний процес, акцентує увагу на умовах розвитку явища, образах, мотивах, діях. Він є одним із засобів вираження експресивності тексту.

У конфліктній комунікації повтор виконує певні функції:

1. Експресивно-емотивна функція допомагає оцінити якість переданих повідомлень, ступінь значущості суб'єктивного сприйняття особою самої ситуації, опонента, проте конкретизація цієї оцінки відбувається тільки в контексті. Наприклад, у тексті: *Яка ти потвора, яка ти потвора, – крізь вуаль сліз звинувачувала вона батька... Ким треба бути, щоб таке зробити? Ким, я питаю тебе... ким треба бути* (Денисенко Л. Забавки з плоті та крові) повтор предикативних частин передає гаму емоцій мовця: страждання, здивування, гнів, розгубленість, відчай. Прийом стає стилістичним засобом, який формує розмовну емоційність конфлікту, адже експресивно-забарвлена мова характеризується структурною уривчастістю, ситуативним, невмотивованим повторенням окремих частин висловлення.

2. Емоційно-смислова функція, коли основні фрази пов'язують частини тексту, є ефективним засобом реалізації емоційно-смислової домінанти. Такий повтор сприяє більшій силі висловлення, напрузі в описі події. Ця функція споріднена з функцією, названою вище. Різниця в тому, що емоційне наростання відбувається поступово.

3. Текстотвірна функція – реалізується певна побудова частин тексту, вирізнення смислових частин. У тексті конфлікту визначаємо в разі зміни комунікативного контексту додатковими коментарями, роздумами, утручанням «третьої сторони». Контактний спрямовує увагу на інформацію, яка має неабияке значення, розпізнає особливі обставини розвитку суперечки. Дистантний – дещо ускладнює структуру тексту, тож особі потрібно уважніше зважати на зміст повідомлень, однак він є значущим засобом зв'язку між різними репліками.

Повтор нерідко містить різні засоби вираження; це може бути вигук: *Гей, ти – сюди, сюди, сказав!* (КС); звертання: *Еріко, але, але навіщо ти це зробила, Еріко?* (Денисенко Л. Забавки з плоті та крові); оцінні знаки мови: *Що тихо, скатіна, що тихо?!* (Карпа І. *Witches get everything*); ускладнення іронічністю, насмішкою, прихованим смислом: – *Нічого... Ми ще вам покажемо... От вступимо... так! Вступимо до НАТО... – Вступите! Ви вже вступили... і то по самі вуха! – Це ви! Це ви, москалі, вступили! От!* (Тарасюк Г. Ковчег для метеликів).

Питальні речення

Кооперативні зустрічні запитання лише уточнюють інформацію; некооперативні – основа спілкування, коли співрозмовник ставить занадто відверті запитання, втручається в особисту сферу іншого. Ці речення дають змогу чіткіше окреслити специфіку вербальної поведінки особи, виявити комунікативний задум, вони формують широке коло стратегій і тактик, рухаючи комунікативні дії сторін від теми до теми, від мотиву до мотиву, від образу до образу. Наприклад, у конфлікті низької інтенсивності: – *Привіт. І що там у нас на вечерю?* – *Привіт. Рис і риба.* – *Рис-і-риба. Рис-і-риба. Рисі-риба. Вже в печінках ця рисіриба. Блюмінг-слябінг! А що ще є з'їсти?* – *З'їж мене. Немає сили навіть огризнутися* (Таран Л. Цанга шасі) перше запитання – неконфронтаційне, відповідь на нього – нейтральна (*Рис і риба*). Але через невдоволення чоловіка відповіддю жінки подальше запитання набуває емоційного забарвлення (*А що ще є з'їсти?*). Воно продовжує тему попереднього (проте зростає емоційний фон), розгортає суперечку, стає причиною конфронтаційної реакції дружини (*З'їж мене*).

На різних стадіях питальні речення функціонують не однаково. Значущими вони є на стадії розвитку протистояння, коли суб'єкти намагаються замаскувати свої дії, заплутати, спровокувати іншого. Для цього послуговуються питальними реченнями, які забезпечують тактику обману, шантажу, погрози. Речення, що реалізують тактику допитування (особливо в усному неофіційному спілкуванні), часто не мають поширюючих елементів, адже відомості про умови комунікації, дії та емоції опонента, позамовні вияви не важливі: від адресата потрібна лише певна інформація. Наприклад: – *Давай свої запитання.* – *Ти любила Олега?* – *Що за дурня?* – *Так чи ні?* – *Ні, звичайно.* – *Чому ж тоді ти пішла до нього?* – *Я пішла від тебе, а не до нього.* – *Чому ти пішла, якщо ти його не кохала?* – *Я не збиралася з ним жити! До чого тут він...* – *А що тоді сталося між вами?* – *Я не хочу про це говорити* (Вдовиченко Г. Пів'яблука).

У конфліктній комунікації питальним реченням властиві функції:

1. Комунікативно-прагматична, відбувається лише запит потрібної інформації; вони стимулюють розгортання змісту конфлікту, активізують комунікативну дію індивідів у діалозі, виявляють ставлення комуніканта до предмета запиту і співрозмовника, підтверджують або заперечують правильність чого-небудь (*– Хто це? Чоловік? Чому він тут!?* – *Не кричіть! Він за мною прийшов* (КВ).

Речення не лише задовольняють пізнавальну спрямованість мовця, але й передають усю сукупність інтенційних прагнень. Розгортання події залежить від реакції особи на запитання, яке нав'язує людині певну роль. Якщо вона спокійно і впевнено реагує на нього, то це засвідчує: адресат приймає роль, налаштований на обговорення проблеми (наприклад, мати питає в доньки: *Чому ти так пізно повернулася додому? Ти пам'ятаєш, що обіцяла прийти об одинадцятій?* Відповідь доньки: *Мамо, не сердься! Я затрималася в подруги.* Дівчина не висловлює невдоволення тим, що мати хотіла б чути пояснення, адже вона приймає роль доньки, тому реагує лише на зміст (*чому? → тому що...*). Однак коли особу змушують постійно відповідати на запитання, то нею маніпулюють, від неї щось очікують – і це шлях до конфлікту. Якщо людина ігнорує запитання, то вона вважає його зміст некоректним або таким, що не потребує відповіді, сприймає як провокацію, тож подальша комунікація може стати конфліктною.

2. Контактна функція. Відбувається підтримка уваги, не передбачено обов'язкову відповідь або певні дії, тому немає високого ступеня діалогізації та конфронтації.

Власне питальні речення виконують одночасно комунікативну й контактну функції. Невласне питальні здебільшого передають різні спонування, емоції. Основними функціями є комунікативно-прагматична й емоційно-експресивна.

3. Емоційно-експресивна функція. Невласне питальні речення дають змогу посилити вплив на опонента, переконати у правильності певної події, схилити до потрібних висновків, спростувати думки, спонукати до чогось: *Скільки можна галдіти? Я що казала? Я що казала? Рот тобі заткнути? Язик тобі вирвати? Тобі що, закон неписаний?* (Андрухович С. Сьомга). Зафіксовано риторичні запитання, які виражають емоційну реакцію з констатацією чогось, негативною оцінкою іншого, описом афективного стану, насмішкою, глузуванням: *Ця ідіотка мені зраджує! Зраджує!!! І то з ким? З ким?! З Олегом, з моїм найближчим приятелем! Ти розумієш, врешті-решт?! Вона мене зраджує з моїм найближчим приятелем!* (Демська Л. Місто в тіні); *Бо що він собі думає?! Що цей псих собі думає?! Що коли він хворий на голову, то йому вже все дозволено?* (Малярчук Т. Говорити).

Типовою формою реалізації протистояння є **докори**. Це деструктивна тактика, вона може розгортатися довгочасно, коли з боку суб'єкта відчутно значний психологічний тиск, орієнтований на підпорядкування волі іншого. Характерний засіб утілення – питальні речення. Особа, дорікаючи опонентові, поширює на нього свої емоції, утручається в його особистий простір: *– Спочатку я не хотів їхати. Та подумай сама: це ж двісті тисяч баксів! Ми зможемо купити квартиру. – Подумати? А чим думав ти?! Що я скажу батькам? Що я скажу всім, кого ми запросили? Вибачте,*

весілля відміняється, бо ти поїхав на заробітки до Чилі?!! – дівчина люту стиснула кулачки. – *Я знала, що так буде!* (Кідрук Макс. Бот). Докір спричиняє відповідне звинувачення, адже адресант висловлював відверте невдоволення адресатом. Активним є докір на фазі ескалації конфлікту. Однак у разі врахування соціального статусу людини, стосунків між особами, орієнтації на розв’язання проблеми без суперечки, адресат може не відповісти на докір. Непрямі форми докору переважно підкреслюють спрямованість на уникнення відкритого протистояння (*Хоч би у своїй кімнаті чому не прибрав?* (КС)).

У конфлікті є комунікативні єдності, де реакція на запитання – **відбиття із протилежним або невизначеним смислом**. Тоді з’являються співзвучні конструкції, де в питальному реченні функціонують питальні займенники, займенникові прислівники, а у відповіді – вказівні, неозначені, заперечні займенники; вказівні, заперечні, неозначені займенникові прислівники (*хто? – хтось, що? – щось, який? – такий, скільки? – стільки, чий? – чийсь, коли? – колись, куди? – туди, куди? – нікуди, де? – ніде, звідки? – звідти, для чого? – для того, як? – так*). Як протилежний (*– Де ти був увечері? – Ніде*) так і невизначений (*– Хто буде на святі? – Хтось буде; – Звідки ти приїхав? – Звідти; – Для чого ти це робиш? – Для того*) зміст відповіді може бути маркером відмови від спілкування або обговорення важливої для адресанта теми. Ігноруючи зміст запитання, адресат демонструє невдоволення втручанням до певної сфери свого життя, яке зреалізовано у своєрідному протесті.

Конфлікт передбачає й комунікативні комплекси зі **зустрічним запитанням**. Така відповідь є поширеною формою захисту, її часто використовують у ситуації, коли людину провокують на конфлікт. Вони можуть бути сформовані на підставі повного або часткового цитування мовних засобів попереднього запитання, що можна розглядати як порушення умов успішної комунікації (адже для її забезпечення важливий обмін інформацією). Попри те, що зустрічне запитання все ж має зв’язок зі смислом запитання адресанта, адресат демонструє ігнорування цього смислу: *– Подивись на себе! Що ти з собою зробила? – А що таке страшне зі мною?* (СВС); *– А хто у вас бухгалтерією займався? – Навіщо тобі бухгалтерія?* (Жадан С. Ворошиловград). Ці структури можуть бути відповіддю на емоційно-експресивний план запитання адресанта: *– Чому ти забрав дитину із садочка? – А для тебе це так важливо?!* (КС); *– Поклади на місце і не чіпай! – А чому Ви так грубо зі мною говорите?* (КП); агресивною реакцією на втручання в особисту сферу (*– Ти надовго? – А тобі яке діло?* (КС)).

Важлива характеристика цих структур – невласно-питальна функція, адже метою вживання зустрічних запитань не є спонукання до конкретизації. Це емоційно забарвлені непрямі відповіді, вони передбачають певну сукупність інформації адресанта, на яку він сам повинен спиратися. Зустрічні запитання можуть провокувати розвиток нового або продовження попереднього конфлікту. Небажання мовця реагувати на репліку співрозмовника – засіб, що відповідає жорстким і середнім тактикам (іронія, необґрунтована зміна теми, відмова від обговорення чогось, приховування інформації, обман можуть містити зустрічні запитання).

Питання-перепитування здебільшого мовці використовують для додаткового пояснення, повтору, перевірки правильності сприйняття інформації, тож базують на попередньому опорному змісті акції адресанта. У цій ситуації ми не говоримо про конфліктні властивості. Однак конфліктну спрямованість може мати перепитування для переформулювання думки іншого, коли вдають: його не розуміють, йому не довіряють, у ньому сумніваються, умисно дивуються словам: – *Це моє рішення, і я хочу щоб ти його поважав. – Твоє? Рішення? Не сміши* (КВ). Удаване перепитування ситуативно засвідчує бажання людини відтермінувати відповідь, отримати перевагу в часі, щоб подумати, дібрати потрібну фразу, придумати хід, коли уникають відповіді, однак далеко не завжди це означає конфронтацію (– *Де ти була? Чуєш, де ти була? – Я?* (КС).

Фіксуємо ще один прийом, пов'язаний із питальними реченнями, – **самовідповідь**, коли адресант ставить запитання й сам на них відповідає, спрямовуючи співрозмовника до потрібних висновків: *Йвасю, – лагідно, як до слабого, казала Ганна, – ми з тобою розлучилися? Розлучилися. Був суд? Був суд. Все по закону? По закону. Чого ж ти хочеш? Іди собі. Женись. Ти ж хвалився, що в тебе є жінка. От і йди до неї і дай нам спокій* (Тарасюк Г. Ковчег для метеликів). Він не є суто конфронтаційним: дає змогу уникнути ескалації або на стадії завершення прискорити цей процес.

Різні види спонукальних значень, незгоду, відповідь на спонукання відтворюють **питальні інфінітивні речення**. Такі можливості визначає їхнє своєрідне модальне значення. У тексті конфлікту вони можуть розкривати емоційні реакції осіб. У вторинній функції, висловлюючи різні непрямі комунікативні акти, теж мають конфліктогенні можливості, хоч і незначні. Наприклад, інфінітивні питальні речення, сформовані за моделлю «а чи не + інфінітив» (– *А чи не сходити б тобі в магазин? – А чи не замовкнути б тобі нарешті?* (КП).

Спонукальні речення

Комунікативна взаємодія суб'єктів у конфлікті нерідко містить спонукальні конструкції, вони передають волевияв особи, активно функціонують на стадії виникнення (адже саме безпідставні вимоги, очевидний чи прихований тиск запускають механізм події) та розвитку суперечки, де є активними мовними маркерами. У наукових працях типологія спонукальних конструкцій доволі широка. Огляд різних підходів дає змогу зробити висновок: дослідники звернули увагу на загальне смислове значення конструкцій – волевияв, удаючись до аналізу й часткових (серед них – конфліктні). Під час зіткнення основна модель поведінки людини – деструктивна, тому важливою для функціонування спонукальних конструкцій є категоричність, що не припускає заперечення, невиконання чогось адресатом, не розпізнає інший зміст репліки.

Імперативам притаманна адресація, що передбачає наявність суб'єкта, який приймає, інтерпретує волевияв адресанта, спрямовуючи свою подальшу поведінку на виконання / невиконання чогось. Завдяки інтерпретації спонукання набуває позитивного або негативного результату. Останнє – прерогатива конфлікту. Спонукальні конструкції є складним утворенням, сформованим не лише залежно від комунікативної

мети кожного з учасників конфлікту, але й ураховуючи можливості й результат впливу на опонента, доцільність використання спонукання, контекст, орієнтацію на розв'язання проблеми, соціокультурні традиції. Беруть до уваги й зовнішні чинники: умови розвитку суперечки, поведінка сторін; їхні психологічні, соціальні характеристики.

Для позначення адресата при спонуканні активно використовують звертання, призначення якого – у залученні уваги, підтримці контакту. За його допомогою не тільки називають опонента, але й розкривають різні відтінки модального характеру, що супроводжують називання особи в ситуації протистояння, передають невдоволення, обурення, дорікання, гнів і т. ін. (*Йди, стара курво, до хати, вари чоловікові кулешу і тримай свою дямбу на заперті!* (Матіос М. Солодка Даруся); *Я до вас із розмовою, – гукнула Тамарка. – Пішла геть, підлото!* (Дашвар Люко. Село не люди).

Указувати на адресата можуть особові займенники *ти, ви*. У формі наказового способу (за її вживання не зі значенням II особи) переважають модальні відтінки побажання, допущення, обов'язку, що, по-перше, переводить волевияв адресанта зі сфери наказу до сфери переконання (за винятком навмисного вживання займенників *воно, вона, він*); по-друге, цей процес переважно формує неконфронтаційну комунікацію. Відмінності в експресивних відтінках речень з особовим займенником сприяє й позиція дієслова (пор.: *Ти не кричи – Не кричи ти*), у препозиції – вони посилюють категоричність висловлення, у постпозиції – пом'якшують.

Спонукальним конструкціям властиві особливі смислові відтінки, які визначають завдяки певним граматичним категоріям. Тож імператив недоконаного виду – категоричніший, тому в реченнях із цими дієсловами волевова ініціатива адресанта безпосередньо спрямована на сам процес, а волевияв здебільшого має безцеремонну, фамільярну форму (*Ні, вали ночувати до своїх друзів. До геїв іди, до поетів... Іди* (Карпа І. Супермаркет самотності); *Не теренди й не переч, жінко!*... (Матіос М. Вирвані сторінки з автобіографії), ніж із доконаним видом (*Підводься. Підди вмийся. Я не говоритиму, поки ти не заспокоїшся* (КС). Проте спонукання, висловлене імперативом доконаного виду, спрямоване на результат, може звучати як категоричний заклик до обов'язкового виконання (*Дай спокій*).

Особливі відтінки імперативу додає заперечення. У наведеному вище прикладі (*Не теренди й не переч, жінко*) власне наказ сформовано дієсловом недоконаного виду з часткою *не*. Заперечення з формою доконаного виду організовує застереження без чіткого зв'язку з конфронтацією (пор.: *не кричи – не закричи, не сварися – не посварися*).

У ситуації протистояння осіб фіксуємо такі спонукальні конструкції:

1. Прямий спосіб оформлення. Це структури з формами дієслів синтетичного й аналітичного імператива (*То й не приходь більше ніколи!* (Дашвар Люко. Молоко з кров'ю); *Лиши шахмати! Постав де були!* (Маярчук Т. Говорити); перформативними дієсловами (*потребую, раджу, пропоную*), уживання яких рівнозначне вимозі, вказівці, наказу, категоричній пораді (*Пропоную тобі думати, перш ніж говорити такі речі. Це брехня!* (КС). Такі конструкції – маркери деструктивної поведінки, адже

категоричний волевияв адресанта не передбачає заперечення чи невиконання, тому спонування із прямим способом оформлення найперше відповідають жорстким і середнім тактикам впливу на опонента. До того ж за відсутності підмета посилюється зміст спонування, він стає категоричним (пор.: *Ольго, збери свої речі – Збери свої речі*).

2. Непрямий спосіб оформлення, до них зараховуємо структури з інфінітивом, дієсловами дійсного та умовного способів. Речення спонукальної модальності, у яких предикат виражений формою інфінітива, індикатива, також передають категоричне спонування, як і з прямим способом оформлення, є прийомом, що відповідає жорстким і середнім тактикам (психологічне насильство, тиск: *Ви повинні це зробити* (Малярчук Т. Говорити); *Виконати все вчасно і до мого повернення* (КП). Проте ці структури можуть забезпечувати тактику фіксації своєї позиції. Застосування адресантом логіки для підтвердження власної думки змінює сприйняття спонування адресатом: останній усвідомлює його не як категоричний волевияв. Процес відбувається завдяки використанню присудкових слів *треба, слід, потрібно, варто* + інфінітив (*– А я думаю, чоловікові треба говорити про те, що тебе не влаштовує, – сказала Магда. – Усі проблеми варто проговорювати, особливо дрібні, бо вони накопичуються і врешті-решт стають вирішальними. А натяки не допомагають, чоловіки їх не розуміють. – Причини, – відмахнулася Галя <...>* (Вдовиченко Г. Пів'яблука). Реченнях з кон'юнктивом мають пом'якшене спонування, тому частотні для середніх і м'яких тактик, стадії завершення (*Ишов би ти, Іване, з нашого села* (Матіос М. Солодка Даруся); *Устидали би ся, Даниле, таке говорити!* (Матіос М. Нація).

3. Ситуативний підвид не містять спеціальних форм вираження: застосування зумовлене комунікативним завданням, ситуацією. Характерними формами реалізації можуть бути бездієслівні спонукальні структури, організовані іменником, прислівником, займенником. До них зараховуємо речення, що виражають наказ, заклик, передають емоційні реакції мовця (*Іграшки! Збери іграшки негайно!* (КС); *– Стій! Ні з місяця! Стріляти буду!* – *заволав, дико вирячившись, міліціонер, а інші двоє націлили на нас дубельтівки. І тут вибухнув Адам <...> і гнівно спитав: – Та ви що? Як ви себе поводите? Як ви смієте?! Хто вам дав право?* (Тарасюк Г. Ковчег для метеликів).

Текст конфлікту містить еквіваленти речень спонукальної модальності, ядром яких є вигуки, зокрема спонукальні, що передають наказ, розпорядження, заклик, наполегливу пропозицію. Завдяки вигуку вони мають виразну оклично-оцінну інтонацію (*Геть від моєї хати! Геть звідси!* (КП).

Розуміння смислу ситуативних спонувань залежить від контексту, у якому відбувається подія, від інших висловлень адресанта й адресата; його розкривають через ремарки, авторські слова, коментарі «третіх осіб». Ці одиниці мовець може використати одночасно зі спонукальними конструкціями інших типів.

Додатковим засобом, який визначає конфронтаційність спонування, є повтор, що інтенсифікує його. Цей прийом підсилює експресивність висловлення, коли суб'єкт

особливо актуалізує увагу на потрібній йому поведінці опонента: *Іди, іди назавжди, щоб мої очі тебе не бачили* (КС); *Не говори мені про це, більше ніколи не говори* (КП).

Мовці активно використовують спонукальні конструкції в тактиках погрози й застереження: вони є обіцянкою заподіяти яке-небудь зло, неприємність адресату або попередити його про це в разі невиконання дій, до яких спонукає адресант. Думаємо: формула погрози зі спонукуванням в конфлікті виглядає так: наказую тобі зробити Х; якщо ти не виконаєш це, то я зроблю щось погане⁵ (*Відійди, бо закричу* (КС); *Не телефонуй мені більше, бо вилаю* (СВС)). Пряме спонукування з погрозою є ознакою психологічного тиску, тому репліка особи може містити розширене пояснення умов виконання наказу, опис дій, якими буде покараний адресат. Ці комунікативні кроки реалізують складні речення або кілька речень (*Сиди там, де сидиш, бо піду у свою кімнату* (КС); *П'ять тисяч баксів! Покладеш до моєї сумки! Як не побачу – повернуся за хвилину! Надворі мене чекають. Не віриш? А ти підійди до вікна! Глянь! Троє у шкіряних куртках...* (Дашвар Люко. Мати все)).

Для реалізації погрози важливими є лексико-семантичні властивості використаних дієслів (напр., в акції *Відчепись, бо вдарю* наявні два дієслова, одне з яких (*відчепись*) є спонукуванням, яке не містить погрози (розмовне дієслово зі значенням «переставати надокучати, заважати кому-небудь» [СУМ, т. 1: 661]), друге (*ударю*) – визначає можливе зло з боку адресанта («навмисно завдавати кому-небудь ударів, намагаючись заподіяти біль або убити» [СУМ, т. 10: 387]). Тож мовець намагається використати слово, значення якого опонент буде сприймати як загрозливе. Оскільки система людських цінностей для всіх однакова, то адресант, особливо якщо конфлікт відбувається між людьми незнайомими або малознайомими, удається до універсальних обіцянок, почуття страху перед якими є в кожного (власне життя, життя близьких людей, здоров'я). Це відкритий акт погрози, у якому суб'єкт чітко висловлюється щодо наслідків невиконання свого волевияву. Проте варто враховувати: у некримінальному конфлікті погрози з використанням дієслів *приб'ю, уб'ю, знищу, придушу* тощо є обіцянкою, що не буде виконана. Спонукування з непрямою погрозою передбачає для адресата негативний результат через невиконання певних дій, але якими вони будуть, особа може додумати сама. Мовні форми для реалізації непрямої погрози – дієслова *пожалкуєш, пошкодуєш, отримаєш, дістанеш*, структури на зразок: *буде тобі непереливки, буде тобі погано* (*Прибери вдома, а то пошкодуєш* або *Прибери вдома, а то буде тобі погано*). Послуговуючись спонукальними конструкціями з погрозою, суб'єкт повинен усе ж зважати на соціокультурні й національно-мовні традиції: за будь-якого протистояння не варто переходити межу збалансованості у взаємостосунках людей.

Спонукування може бути виражене синтаксичними структурами різних типів (вище було наведено приклади). Лише зауважимо: у складному реченні поєднання

⁵ Погрозу А. Вежбицька описує за формулою: «я хочу, щоб ти знав, що якщо ти виконаєш Х, то я тобі зроблю щось погане; думаю, що ти не хочеш, щоб я це зробив; говорю це, тому що хочу, щоб ти не зробив Х» [Вежбицька 2007: 70].

імперативної конструкції з іншою предикативною частиною нерідко міняє інформаційну базу всього висловлення, і тоді акцент із волевияву адресанта спрямовують на запитання або інформування (напр., у репліці *Ну, показуй, що там у тебе заховано?* головна предикативна частина передає розпорядження, підрядна – розкриває мету всієї акції – дізнатися *що заховано*, і це – основна інформація для адресанта).

Заперечні речення

Заперечні речення маніфестують незгоду з опонентом, протест проти нього, його слів, дій, усієї ситуації. Спрямованість категорії вможлиблює реалізацію багатьох комунікативних актів негативної реакції. У текстах конфлікту пов'язуємо з суб'єктивною оцінкою змісту речення – модальною оцінкою мовцем висловлення, характером вираженого в реченні ставлення до дійсності.

Людина легше сприймає стверджувальні конструкції, адже заперечення потребує більше часу для розуміння; визначає подальший вибір комунікативної поведінки з опонентом: чи сприйняти стратегію підпорядкування, примусу, агресивності іншої сторони, чи відповісти на відступ опонента від попередніх очікувань.

У сучасній лінгвістиці є теза, що ця категорія завжди впливає на пропозицію, тобто сферою його дії є не окреме слово. Для конфлікту це важливо: у діалогічному комплексі заперечення – не лише захисний психологічний механізм, але й констатація того, що суб'єкт намагається уникнути будь-якої пропозиції, несумісної з позитивним уявленням про себе. Наприклад: – *А попросувати не хочеш?* – *Дивлячись телевізор?* – *На такі сеанси одночасної гри здатна лише жінка.* – **Не буду твої сорочки прасувати, коли ти такий розумний!** – *Та ти ж їх ніколи і не прасуєш.* – *От і далі не буду!* *Не встигли по кілька слів одне одному сказати, як знову посварилися* (Вдовиченко Г. Пів'яблука). У контексті заперечення *не буду* забезпечує комплексне розуміння обставин спілкування, коли відбувається перекручування образу конфлікту. Чоловік має ілюзію власної шляхетності, уважаючи, що життєві принципи дружини неправильні, а він – постійний заручник цієї ситуації. Реакцією є відмова жінки із запереченням не так певної дії (*попросувати*), як усієї події (*От і далі не буду!*), у якій чоловік удався до особистісної образи (*на такі сеанси одночасної гри здатна лише жінка*).

У конфліктній комунікації **загальнозаперечні речення функціонують:**

1) як відповіді на запитання з незгодою; оформлені частками *не, ані, ні*; заперечними займенниками і прислівниками з *ні-* (*ніхто, ніщо, ніяк*), прикметниками і прислівниками з *не-* (*неправильно, невчасний*), словами *немає, нема, не можна* тощо;

2) як відповіді на запитання з незгодою, ускладненою різними значеннями (сумніву, здивування, вагання і т. ін. (*та ні*)).

Люди нерідко застосовують категорію як захист від кризового контакту. Однак реакція суб'єкта головно зумовлена змістом взаємодії: неконфронтаційне заперечення виявляємо тоді, коли адресат не знає того, про що говорить адресант (– *Хто взяв мої речі?* – *Я не знаю хто, я не брав*); конфронтаційне – у ситуації свідомої відмови від відповіді (– *Розкажи, що трапилося?* – **Не хочу**), ігнорування інформації (– *Прибери*

посуд – **Не буду**), обману (– *Чому ти повернувся так пізно? – Я не повертався пізно*), впливу на співрозмовника через заборону, засторогу тощо (*не бери, не читай, не дивись, не роби, не кричи, не мовчи*) (*Ти мене зараз не дратуєш. Тебе просто НЕМА. І все... Тебе тут нема* (Карпа І. Супермаркет самотності).

Заперечення переконливо утілює переживання людини щодо небажання, неможливості виконати щось: *Мамо, мені не потрібна настоянка валеріани! Я не п'ю заспокійливого! У мене все нормально! – Я приїду! – НЕ ТРЕБА* (Кідрук Макс. Бот).

Частковозаперечні речення переносять акцент на певний зміст, який зараз для мовця є неприйнятним. У цих структурах присудок має позитивне значення, а заперечна частка *не* приєднується до інших членів речення, через це все висловлення сприймаємо як стверджувальне. Для міжособистісного конфлікту цей процес неактивний.

Заперечна конструкція в конфлікті оформлена:

1) адресат використовує ресурси репліки адресанта для власного висловлення (– *Урроди! – вставляє Нона. – Не, не уроди* (Карпа І. Супермаркет самотності);

2) адресат не послуговується ресурсами репліки адресанта, розгортає висловлення в іншій площині, уникає певної теми (*Ну чи ти такий дурний, чи прикидаєшся?! – Шумський плюнув на камінь, що лежав під лавкою. – Не плюй мені на моє подвір'я!* (Малярчук Т. Говорити);

3) заперечні еквіваленти речення, можуть функціонувати як прямі відповіді на запитання (*Ні!; Ні-ні!; Ой, ні!; Ще ні!*) або передають незгоду, супроводжувану додатковими модальними значеннями (*Та ні!; Мабуть, ні!; Неправильно!*);

4) питальні речення на зразок: *А мені звідки це відомо?; А воно мені треба?;* реченнями ірреальної модальності (*Щоб я ще колись тобі повірила!*). Вони припускають заперечення чого-небудь ствердженням, містять імпліцитну негативну оцінку особи чи явища, про яке говорять. Імпліцитний сенс висловлень співрозмовник легко визначає;

5) модальники зі стверджувальною семантикою формують іронічне ставлення індивіда до власних слів. Людина інколи чергує іронічну згоду із заперечним (– *Давай розберемося в цьому! – Розберемося, а як же! Я взагалі не хочу ні в чому розбиратися* (КС). У цьому разі конфліктний характер реплік формує узагальнювальний зміст, який співрозмовник сприймає як опозиційний. Використання у відповідь репліки-згоди спонукає особу до особливої уваги, адже вона стикається з неочікуваною комунікативною дією: зіткнення передбачає опозицію, а адресат реагує згодою;

б) уникнення заперечення (– *Ти мене любиш? – Це складне запитання...*);

7) конструкції за моделлю «так я + і» (*так я тобі і сказав; так я тобі і повірив;*

8) конструкції *який ти там, який ти (який ти мені друг!; яка там ти красуня!), а мені (тобі) що (а мені що до того; а тобі що до цього);*

9) запереченнями-протиставленнями, що переводять зміст висловлення на інший об'єкт. модель «не я..., + а» (*не я це зробив, а...; не я це сказав, а...*), однак такі структури не завжди сприймають як заперечні.

Заперечення заперечення еквівалентне ствердженню. Проте в конфлікті це правило переважно не спрацьовує. Звичайне заперечення потребує деякого часу, щоб людина його зрозуміла. Проте якщо заперечень два й більше, той самий об'єкт несприйняття функціонує одночасно у протилежних змістових площинах. Це складна для людини логіко-комунікативна фігура. Складність розуміння зазначених вище граматичних конструкцій полягає саме в їхній суперечливості, у подвійному визнанні об'єкта, який є позитивним щодо одного й негативним щодо іншого. Це робить висловлення невідповідним очікуванням, змушує або неправильно реагувати на нього, або взагалі не реагувати, чим дає підставу для суперечки.

Тож заперечні конструкції можуть підсумовувати протистояння осіб, спонукати до його завершення або провокувати новий, тому вони є дієвим прийомом на всіх стадіях (посилення протистояння: *Поки не розповіси, навіть кроку не ступлю* (Куява Ж. Із медом полин); причина ескалації: *Ти мене не розумієш, ти мене не розумієш, ти мене не розумієш. Ти мене ненавидиш, ненавидиш з самого початку, ти це навмисно... ти не підпускаєш мене до себе, ти думаєш, що я хвора...* (Денисенко Л. Забавки з плоті та крові). Конформістську реакцію із запереченням виявляємо, коли особа поступається.

Окличні речення

Окличні речення мають багатий набір характерних мовних засобів для вираження ілюктивних намірів. Зокрема, окличність емоційно забарвлює розповідні, спонукальні, питальні, оптативні речення (*Не розказуйте мені байки!... І не вдавайте із себе... таке безневинне ягнятко!... Не прикидайтеся чесною людиною!* (Тарасюк Г. Храм на болоті). Емотивну функцію можуть виконувати і власне окличні речення, вони не бувають у не емотивному контексті через свою особливу синтаксичну структуру, до них зараховуємо й речення-вигуки. Активним засобом вираження окличності є речення зі структурною неповнотою, що вирізняються високою експресією завдяки скороченню обсягу висловлення, звільнення від другорядної інформації.

В усному мовленні емоції особи передає оклична інтонація, яку опонент легко ідентифікує. У писемному тексті автори вдаються до графічного виділення певних елементів тексту (*Я зараз здурію <...> я зриваюся я – кричу – я стаю навіженим: БАБА МАГДА ТУТ БІЛЬШЕ НЕ ЖИВЕ! ВОНА ПОКИНУЛА ЦЮ КВАРТИРУ! ВОНА ПОКИНУЛА ЦЕЙ БУДИНОК! ВОНА ПОКИНУЛА ЦЕ МІСТО! І ЦЕЙ ТЕЛЕФОН ЙЇ БІЛЬШЕ НЕ НАЛЕЖИТЬ! І ВАШІ ПРОБЛЕМИ ЙЇ БІЛЬШЕ НЕ ХВИЛЮЮТЬ!* (Дністровий А. Дрозофіла над томом Канта).

Неускладнені, односкладні, неповні, обірвані речення. Еквіваленти речення

Конфліктна комунікація зумовлює вибір мовних ресурсів, які відповідають стану фрустрації, емоційній напрузі особи, коли щонайбільшої поінформованості щодо власної конфліктної позиції досягають щонайменшою кількістю мовних знаків. Сторони висловлюються коротко, адже повторювати інформацію, використовуючи складні структури, не треба. Ці речення надзвичайно економні: вони називають тільки ті об'єкти,

явища, ознаки, дії, які є цільовими, усе інше заповнює загальний контекст, позамовні чинники. Міжособистісний конфлікт нерідко розгортається в умовах, коли все, що відбувається (відмінності між інтересами, цінностями, мета, мотивами, обставини протидії, емоції сторін), суб'єкти вже сприйняли. Суперечка є усвідомленою подією, її вияв – реальний, тому ці речення функціонують на різних стадіях відповідно до інтенцій.

Для вираження емоцій послуговуються й **еквівалентами речень**, які організовані:

1) вигуками, що розкривають емоції мовця: *Боже!*; *Господи!*; *Страх!*; *Жах!*; *Тьху!*; *Горе!*; *Лихо!*; *Біда!*; *Ех!*; *Ет!*; *О!* (*Тьху на тебе!* (Дашвар Люко. Молоко з кров'ю); *Господи! Що ж тут неясного!* (Демська Л. Місто в тіні); *Ет! Що ти там знаєш!* (Малина М. Фіолетові діти);

2) спонукальними вигуками зі значенням різкого волевиявлення: *Годі!*; *Цить!*; *Марш!*; *Досить!*; *Баста!* (*Годі! Це ж серйозні речі* (Вдовиченко Г. Пів'яблука);

3) сталими книжними, розмовними, просторічними сполуками, вони реалізують здивування, зневагу, обурення, передають негативне ставлення до того, чого про кого або про що йде мова, напр.: *Боже мій!*; *Хай Бог милує!*; *Побійся Бога!*; *Боронь Боже!*; *Не дай Боже!*; *Матір Божжа!*; *Цариця Небесна!*; *Сили небесні!* (*Що за людина? Хай Бог милує!* (КП); а також *кат* (*чорт* і т. ін.) [*його* (*її* і т. ін.)] *забирай* (*забери!*) і т. ін. (*Я що, подібна на божевільну? ... Що сталося, чорт забирай!* (Вдовиченко Г. Тамдевін).

Питальні еквіваленти речення мають виразну інтонацію, різні логічно-модальні відтінки в контексті. Ця функція властива заперечній частці *ні*, стверджувальній *так*, спонукальній *ну*, питальним *невже*, *хіба*; модальникам *дійсно*, *справді*, *насправді*, прислівникам *правильно*, *неправильно*, *добре* (– *Як ти там? – Усе добре, мамо. – Добре?! Це правда, що мені розповів тато?* (Кідрук Макс. Бот).

Стверджувальні еквіваленти речення, на перший погляд, не можна сприймати як конфліктогенні маркери. Дійсно, такі одиниці (*добре*, *гарзд*, *так*, *звичайно*, *ще б пак*) у межах стверджувальної модальності виявляють основне для них значення – згоду. Структури на зразок *Так тому і бути*; *Хвалити Бога*; *З Божої волі*; *Ще б пак* виражають не лише ствердження, але й погодження зі співрозмовником, маючи резерв для передання загального позитивного ставлення до контакту. Щодо власне стверджувальних еквівалентів речень, які є прямою позитивною відповіддю на запитання, то вони можуть функціонувати як маркери конфлікту. У цьому разі своїй відповіді (*авжеж*, *ага*, *атож*, *аякже*, *еге ж*, *точно*, *угу*) мовець надає протилежного значення, доповнює її іронією, насмішкою, глузуванням. Цей факт стверджують і лексикографічні джерела: за словником частку *авжеж* ірон. уживають (із підвищеною інтонацією) при запереченні зі значенням, близьким до *чом не так!*, *якраз!*, *атож!* [СУМ, т. 1: 9], частка *ага* ірон. виражає заперечення [там само, т. 1: 15], частку *еге* застосовують для позначення недовіри, заперечення і т. ін. [там само, т. 2: 454], частку *аякже* використовують для реалізації незгоди, заперечення, відмови [там само, т. 4: 30]).

Отже, маркерами конфліктної комунікації можуть бути засоби різних рівнів української мови з семантикою виразної суб'єктивної модальності. Оскільки вони

передбачають вплив на опонента, то ці структури посилюють свою конфліктогенну конотацію емоційними і психологічними реакціям. Розгортання події може відбуватися й завдяки позамовним виявам, приховуванню інформації, загрозливій інтонації тощо. Репрезентантами конфліктного спілкування є й комунікативні структури, що концентрують у собі основну мету суб'єкта – вплив на співрозмовника. Це синтаксичний повтор, питальні речення, перепитування, спонукальні конструкції, заперечні структури. Для вираження емоцій мовці продуктивно послуговуються й еквівалентами речення та окличними реченнями.

Приклади використання граматичних засобів у текстах конфліктної комунікації

I. Конфлікт у сімейній сфері між дружиною та чоловіком.

- *Любий, чи не хочеш ти піти погуляти? Поглянь, яка гарна погода за вікном!*
- *Погода і справді гарна, але вдома краще.*
- *Чого ти не хочеш?*
- *Хіба ти не бачиш? Я відпочиваю.*
- *Ми можемо відпочити разом під час прогулянки.*
- *Я чекав вихідних п'ять днів. Я можу побути вдома? Я стомлююся на роботі. Я у вихідні хочу бути вдома, дивитися телевізор і не думати про всілякий клопіт!*
- *А я не працюю? Тільки я, на відміну від тебе, після роботи встигаю ще дома готувати, прибирати, за дітьми доглядаю! А ти мені не допомагаєш!!!*
- *Як це не допомагаю? А хто на тому тиждні кран відремонтував?*
- *А скільки я просила тебе його відремонтувати?*
- *Я не розумію, чого ти від мене хочеш?!*
- *Я тебе попросила про дрібницю! А ти для мене й цього не можеш зробити! Ми нікуди не ходимо разом! Я не вимагаю від тебе їхати за місто чи йти до ресторану! Я просто хотіла пройтися вулицями й відпочити!*
- *Для тебе це відпочинок? У нас із тобою різне уявлення про відпочинок.*
- *Ти хочеш сказати, що ми різні? Раніше я такого від тебе не чула. Можливо, нам взагалі не потрібно було одружуватися? (жінка починає плакати)*
- *Я цього не говорив. Гарзд. Якщо ти так цього хочеш, давай сходимо погуляємо... (чоловік вимикає телевізор)*
- *Я вже нічого не хочу... (КС).*

II. – Піду знайомитися з твоєю медсестрою? Влаштую тобі істеріку? Чого ти від мене чекав?...

- *Якою медсестрою?*
- *З якою ти був у Тисовці!*
- *У якому Тисовці? Що ти говориш?*
- *У Тисовці! Я тоді тебе запитала, чи справді ти був у Тисовці? Ти відповів, що був. Подробиці мене вже не цікавили.*
- *Коли?... Коли ти мене запитала?*
- *Коли повернулася з Лондона, а ти нібито з Синьовира, а насправді – з Тисовця.*
- *Я не був у Тисовці! Я ніколи не був у Тисовці! <...>*

– Ну, як не був? <...> Ти сам мені тоді зізнався, що був.

– Ірко, я тоді повернувся із Синьовира. А у Тисовці не був (**Вдовиченко Г. Пів'яблука**).

III. – Невже тобі гроші не потрібні?

– Потрібні. Але перетворювати життя у гонитву за копійкою не хочу. Мені достатньо того, що маю. Я живу по-іншому, Анно <..>

– Можна, звичайно, почуватися добре у будь-якій ситуації, – я не могла зрозуміти Маріїної реакції. – Справа не лише у грошах. Але тепер такий час, що талановитий художник бідним не буває.

– Мені достатньо того, що маю, – повторила вона спокійно, ніби терплячий вихователь до дитини (**Вдовиченко Г. Тамдевін**).

IV. – Ну так донеси на мене. Давай! Чому б не повідомити вашій митниці?

– Ну, я не збираюся повідомляти нашій митниці...

Я вирішила впасти в істерику.

– Давай, давай! Позбав мене від єдиної речі, яка мені дорога! Скажи, що для тебе це питання життя і смерті, що ти не можеш жити в одному приміщенні з цим салом! Скажи, і я заберуся з цього дому разом із ним! (**Пиркало С. Не думай про червоне**).

V. – Збирайся. Я за тобою приїхав. Потім усе розповім.

– Аякже! Усе кину й піду за навіженим дикуном! Сімдесят п'ять днів не давав про себе чути, немов під землю провалився! Чхати на те, що увесь цей час думаю я! Ми що, в дотелефонну епоху живемо? Які можуть бути пояснення? (**Вдовиченко Г. Тамдевін**).

VI. Він підняв хлопчикові сорочку. Не рукою, а прутом. О, Вайгель добре знав, як можна вимістити свою ненависть до гарного і здорового... Голий живіт хлопця блиснув, як тіло неживої рибини.

Вайгель зареготав, наче мавпа у книжках бородатого мавполюбця:

– Ха-ха-ха!

Дві третини класу послужливо підхопили:

– Ха-ха-ха! Хі-хі-хі! Хо-хо-хо!

Василько відчув, що мусить вийти із класу, інакше помре тут на місці від ганьби. І здається мені тепер, що я був би іншим чоловіком, якби той встид мене не отроїв. Він нічого не бачив перед собою. Не чув під ногами землі. У вухах стояло:

– Ха-ха-ха! Хі-хі-хі! Хо-хо-хо! ...

– Ха-ха-ха! Хі-хі-хі! Хо-хо-хо! – йому здавалося, що із перших лавок не хіхікають, а кричать: «Хлапе! Хліпе! Хлопе!» (**Процюк С. Троянда ритуального болю**).

VII. – Весілля має бути після Покрови, – каже Улянка <...>

– Що? – Яків зводиться на лікті.

– Тато так казали.

– Весілля? Наше?

Улянка раптом посміхається. І хоч посмішка гірка, у нього мороз пробігає шкірою од тієї посмішки. Кілько ж літ цій дівчинці?..

Він раптом зрозумів, що може вдарити її, кохану Улясю, ось зараз. За цю посмішку, за слова, за все... Навіть любов.

Яків хапає її за плечі.

– Мовчи, – кричить він. – Чуєш, мовчи. Або буде наше весілля, або його зусім не буде.

– Милий мій... Нема у нас іншого виходу.

– Скільки тобі літ, що ти така мудра? – не втримується він. – Сто? Двісті? Може, ти стара ворона, яка бачила все на світі? (Лис В. Століття Якова).

VIII. – Так, швидко всі вивернули кишені.

– Да? А що тобі ще вивернути?

– Я сказав – вивернути кишені! Інакше у всіх будуть проблеми.

– Та що ти говориш.

– Ти що – не зрозумів? – охоронець підходить до Малого Чака Бері і різким ударом звалює його на крісла <...> Інший охоронець стоїть на вході і нікого не випускає.

– Швидко, – говорить перший. – Вивернули кишені.

– А в чому річ? – питається хтось.

– Годинник.

– Який годинник?

– Золочений, – говорить охоронець. – Золочений ролекс.

– А ми тут до чого?

– Крім вас, тут нікого не було <...> Доки цей мудила американський ходив на обід, кімната була відчинена, і, крім вас, тут нікого не було <...>

– Кишені, – говорить охоронець і раптом звертається до Какао. – Кишені вивернув!

– Що? – злякано перепитує Какао.

– Я сказав – кишені вивернув.

Какао мовчить. Охоронець підходить до нього, запускає руку в кишеню його пісочного піджака і раптом дістає звідти важкий золочений годинник. Сука ти, каже він і так само різко б'є Какао кулаком у живіт (Жадан С. Денеш Мод).

IX. Одного прекрасного дня, коли я черговий раз перевіряв свій скарб, до мене підійшов хлопчик із дому навпроти, якого звали Толіком, і спитав, що там у мене...

– Що там у тебе? – спитав він.

– Нічого! – занервував я, прикриваючи лопаткою те священне місце.

– Не бреш, – сказав він, – там сундук із золотом.

– Дурак, – відповів я йому, – яке золото? Золото на острові, а тут нічого ти не знайдеш.

– Давай спробуємо, – сказав він і почав наближуватися до моєї гранати.

Я схопив лопатку і розсік йому брову, звідки заюшила кров... Наостанок штовхнув його в бік пісочниці, борт якої він зачепив головою. А я швидко викопав гранату й побіг додому, переймаючись не через те, що покалічив товариша, а через те, що мою гранату може хтось побачити... (Артем Чех. Цього ви не знайдете в Яндексі).

РОЗДІЛ 8. МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ НА СТАДІЇ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ

Основні питання розділу

8.1. Модель I. Усвідомлення початку зіткнення з мовними обмеженнями.

8.2. Модель II. Сприйняття некерованого розвитку конфлікту.

8.3. Модель III. Спрямованість осіб на найвищий ступінь розвитку конфлікту.

Ключові слова: моделі мовної поведінки осіб, передконфліктна стадія, стадія власне конфлікту, інсептивна частина тексту конфлікту, локальна частина тексту конфлікту, експансивна частина тексту конфлікту, ескалація, апогей.

Конфліктну мовну комунікацію індивідів об'єктивує текст. Він є багатоаспектною одиницею, яку І. Р. Гальперін називає «мостом» між дійсністю та її відтворенням [Гальперін 2006: 118–122]. Різноманітні підходи українських науковців до розгляду тексту, його багатофункціональна сутність зумовлюють широту охоплення цього мовного, комунікативного, культурного явища. У «Словнику лінгвістичних термінів» зазначено: текст – це «повідомлення, яке складається з кількох (чи багатьох) речень, характеризується змістовою й структурною завершеністю й певним відношенням автора до змісту висловлення» [Ганич, Олійник 1985: 303]. Укладачі короткого словника лінгвістичних термінів визначають як зв'язну мову, писемне, усне повідомлення, для якого характерна змістова і структурна завершеність, орієнтація на певного адресата [Єрмоленко, Бибик, Тодор 2001: 182]. Сучасний розвиток науки, вивчення в контексті не тільки лінгвістики вможливають поглиблення знання про цей об'єкт. Його розпізнають і як одиницю мови, і широке філософське поняття. І. П. Ільїн упевнений: усе можна розглядати як текст: літературу, культуру, суспільство, історію, навіть людину – усе, що є в суспільстві, читається немов текст [Ільїн 2001: 225]. Думаємо, що текст, що репрезентує конфліктну комунікацію, має право на своє прочитання. Межею його усвідомлення буде кооперативне спілкування. Однак ця межа позбавлена чіткості. Адже до системи текстів можуть належати ті, що позначають подію, не реалізовану в конфлікті, може ним стати або вже ним є. У цьому разі аналіз мовного матеріалу є аналізом реалізацій зовнішньої ситуації, яка містить потенційну протидію учасників ситуації (передконфліктна стадія), особи продукують під час його активного розвитку (власне конфліктна стадія), часткової чи повної нормалізації стосунків (стадія завершення). Лінгвістичне дослідження тексту конфлікту повинне мати рівень узагальнення, що дає змогу орієнтуватися в його організації, визначати типи структурних компонентів. Оскільки є поняття моделі побудови тексту, то повинні бути й певні лінгвістичні закономірності, що вможливають опис події «міжособистісний конфлікт». Визначити ці закономірності ми можемо, фіксуючи мовні (подекуди й позамовні) елементи на різних його стадіях. Реальність події зумовлює інцидент, він є причиною для початку протистояння: це певні комунікативні кроки, дії або бездіяльність людини, різні позамовні й емоційні вияви, провокації «третьої сторони».

На передконфліктній стадії визначено моделі мовної поведінки осіб:

1) люди усвідомлюють загрозу відкритої протидії, але не бажають її, тому удаються до спроби залагодити проблему, знайти компроміс; для цього використовують кооперативні тактики (переконання, прохання, умовляння, вибачення, заохочення);

2) комунікативна поведінка однієї зі сторін визначає її відхід від протистояння: особа вдає, що проблеми немає або вона незначна, послуговується тактиками першої моделі; однак співрозмовник налаштований негативно, може ображати, звинувачувати, погрожувати тощо, тому така позиція впливає на першу сторону;

3) індивіди розуміють, що інцидент є очевидним поштовхом до зіткнення, тож обирають конфронтацію (вибір тактики зумовлений власне конфліктною стадією).

Поведінка особи на передконфліктній стадії залежить від комунікативної мети. Спрямованість на гармонізацію реалізована в моделі I, орієнтована на стабільність стосунків людина діє в межах моделі II, вибір конфронтації спричиняє вияв моделі III. Кожну модель розпізнаємо завдяки тактикам, вони передовім репрезентують ситуативно зумовлені засоби мови. Кооперативні та конфронтаційні тактики мають перехресне функціонування, забезпечуючи різний контакт.

На передконфліктній стадії комунікативна поведінка суб'єктів визначає їхнє розуміння напруженості у стосунках. Сторони спільно продукують **інсептивну частину тексту**, вона містить модель зв'язку осіб, які усвідомлюють можливий початок зіткнення. Проте програмування його розвитку може бути не конфронтаційним. Якщо суперечки можна уникнути, то інсептивна частина не матиме подальшого розширення. Зважати потрібно й на особливий момент: ця стадія в комунікативному плані може бути взагалі не продемонстрована. У цьому разі спрямованість на початок протидії зумовлена віддаленими в часі і просторі умовами, що консервувалися, але за деяких обставин (особиста зустріч, накопичення проблем, емоції) вони трансформуються в активне протистояння. Коли особи не досягають взаєморозуміння, відбувається перехід конфлікту з латентного стану до протистояння, передконфліктна стадія розширюється, через що інсептивна частина містить нові складники.

На стадії власне конфлікту фіксуємо моделі мовної поведінки осіб:

1. Індивіди усвідомлюють відкрите протистояння, однак є обмеження у використанні деяких ресурсів мови (лайливих, грубих слів), адже ще є можливість розв'язати проблему. Особи застосовують середні конфронтаційні тактики: вказівка, попередження, немотивований обман, відмова, незгода, залучають «третіх осіб», ніби випробовуючи опонента. Якщо людина контролює себе, суперечка набуває локального характеру, може завершитися без ескалації. Це **локальна частина тексту конфлікту**, вона містить контакт осіб, налаштованих на припинення боротьби.

2. Суб'єкти сприймають фазу ескалації, тому посилюють активні тактики новими (наказ, негативна оцінка, приниження, шантаж), що засвідчує непередбачуваність руху події, утрату можливості порозумітися. Це **експансивна частина тексту конфлікту**, вона містить модель мовної поведінки людей, які сприйняли його некерований розвиток.

Фазі ескалації властиві певні впливи опонентів один на одного, а саме:

а) граматично або логічно незавершені фрази, переформулювання, повтори, еквіваленти речень; неускладнені, непоширені, окличні, питальні речення; обмовки – ці прояви зумовлені зростанням емоційного напруження людини;

б) негативна оцінка опонента (негативно-оцінні знаки мови, порушення норм увічливості) через неадекватне сприйняття співрозмовника;

в) поява в тексті через розширення зони зіткнення реплік сторін:

- нібито не пов'язаних зі змістом конфлікту, відірваних від його очевидної причини: якщо раніше особи мали «законсервовані» розбіжності, то зона їхньої комунікації суб'єктивно ускладнюється;

- які засвідчують тематичний відхід від початкового предмета протиборства, адже у процесі протистояння сторони захоплені власною поведінкою, забувають про попередню комунікативну мету;

г) реплік «третіх осіб» – вони втручаються в розвиток конфлікту і змінюють його характер.

3. Особи визнають фазу апогею, тому застосовують усі можливі вербальні й невербальні засоби. На цій фазі сторони використовують тактики попередньої фази, однак посилюють їх фізичним впливом; вони відходять від причини протистояння, адже важливою вже є не власна конфліктна мета, а бажання перемогти. Тож до експансивної частини додається **апогейна фаза**.

Отже, **текст міжособистісного мовного конфлікту може мати у своєму складі різні моделі мовної поведінки осіб, сформовані на певних стадіях його розвитку.**

Модель I – текст міжособистісного конфлікту, що має **інсептивну частину** (репрезентує усвідомлення особами можливості переходу суперечки до відкритого протистояння), до якої додають **локальну частину**, де зафіксовано процес розвитку конфлікту, однак мовці хотіли б його припинити. Результат – міжособистісний конфлікт є реальністю, але може швидко завершитися.

Модель II – текст міжособистісного конфлікту, де застосована модель I, але цей сценарій є нерезультативним, тож текст доповнює **експансивна частина**, де репрезентовано непередбачуваний розвиток події. Результат – можливість для конструктивного завершення суперечки втрачена, конфлікт досягає ескалації.

Модель III – текст міжособистісного конфлікту, сформований за моделлю II, але з **апогейною фазою**, де фіксуємо спрямованість осіб на найвищий ступінь розвитку – жорсткі позамовні впливи. Результат – суперечка набуває форми війни із застосуванням усіх можливих тактик, вихід із якої надзвичайно ускладнений.

Ескалація й апогей співвідносні зі стратегією домінування, орієнтацією особи на власні інтереси й нехтування інтересами опонента, для чого використовують усі доступні мовні засоби. У такому разі II і III моделі складно диференціювати без допоміжного фактора – фізичної протидії сторін, що доповнює комунікацію (ми не говоримо лише про нанесення тілесних ушкоджень особі, це може бути знищення

матеріальних цінностей, перешкоджання діям опонента, захоплення й утримання якогось матеріального об'єкта). На перший погляд, логічно було б об'єднати моделі II і III, адже своїми комунікативними тактиками вони не вирізняються. Однак поведінкові тактики нерідко є важливим складником конфлікту, вони є провокаторами суперечки, демонструють бажання особи до боротьби в будь-якій формі.

8.1. МОДЕЛЬ I. УСВІДОМЛЕННЯ ПОЧАТКУ ЗІТКНЕННЯ З МОВНИМИ ОБМЕЖЕННЯМИ

Маркерами конфлікту лексичного рівня мови в цих текстах є елементи, що дають змогу схарактеризувати особистісні риси співрозмовника за морально-етичними, утилітарними, зовнішніми ознаками, переважно реалізують семантику несхвалення, невдоволення; характеризують процес розвитку події, особливості психологічного стану осіб, мовлення. Ці конфліктогени не орієнтовані на гостроту протидії, однак, використовуючи їх, індивіди не забувають про власну конфліктну мету.

Фразеологічні маркери відтворюють тотожній ситуації фразеологічний образ конфлікту (вибір відповідає морально-етичним нормам соціуму, переважають розмовні фраземи). З'ясовано: система фразеологічних маркерів у межах моделі I окреслює дії суб'єктів (заподіяння моральної шкоди), процес комунікації сторін (фізична характеристика голосу: сила, висота, гучність); ці конфліктогени організують деякі м'які й середні комунікативні тактики (пропозиція, негруба критика, переконання, відмова від спілкування з певних причин). Можлива оцінка особистісних рис співрозмовника за морально-етичними, утилітарними, зовнішніми (фізичні дані) ознаками. Ступінь конфліктності фразем інтенсифікується унаслідок образного переосмислення компонентів, гіперболізації, обігруванню. Пареміями особи послуговуються для оцінки особистісних рис індивіда або процесу комунікації.

У системі морфологічних маркерів фіксуємо вживання займенників *він, вона* щодо особи, яка присутня при розмові, *такий (така), сам (сама)*; наказового способу, зокрема, дієслів доконаного виду, що виражають застереження, зауваження, уточнення; форми III особи дієслів зі значенням наказового способу з частками *хай, нехай*; дієслів у формі умовного способу: вони маркують пропозицію, прохання, створюючи зовні некатегоричне, нерізде висловлення; атрибутивних прислівників.

Сукупність конфліктогенних комунікативних одиниць утілена питальними, окличними, стверджувальними, неускладненими, непоширеними, односкладними реченнями, спонукальними конструкціями з непрямим способом оформлення, звертаннями, повтором, заперечними некатегоричними структурами, вставними компонентами. Вибір мовцем мовних засобів зумовлений можливістю маневрувати між різними стратегіями, тактиками, пояснювати свою позицію, контролювати процес контакту, переконувати, доводити свою думку, тому ризики непередбачуваного розвитку конфлікту мінімізуються. Обрані комунікативні дії допомагають особі уникнути

посилення протистояння, з'ясувати обставини подальшого спілкування, шукати варіанти розв'язання проблеми.

Наведемо приклад. Текст конфлікту в умовах неофіційного спілкування: біля банкомата клієнтка банку і працівниця банку. Клієнтка чекає своєї черги, але коли настав час її черги, з банку вийшла його працівниця з іншою жінкою, і вони відразу підійшли до банкомата:

– *Що ви робите? Зараз моя черга, не заважайте, будь ласка* (працівниця банку мовчить, презирливо дивиться на жінку).

– *Зараз моя черга. Я перечекала чотирьох осіб. Не заважайте мені, у мене немає часу.*

– *Жіночка, я працівниця банку. Чи не могли б Ви почекати?*

– *І що?*

– *Мені треба активувати цій жінці картку.*

– *Зараз моя черга. Ви не сказали мені жодного слова. Можна почекати* (КП).

Мета працівниці банку спричиняє невдоволення клієнтки, яка усвідомлює нехтування собою з боку сторонньої людини. Це визначає вид конфлікту за характером потреб: обмежено прагнення клієнтки до поваги. Комунікативною метою останньої є вплив на працівницю, зміна її поведінки, що видається їй неетичною. Реагуючи на ситуацію, вона робить зауваження. Зауваження належить до двозначних тактик. У цьому фрагменті стратегічною спрямованістю першої репліки жінки є співробітництво, воно реалізоване ввічливим тоном, виражає бажання надати діалогу позитивного фону. Навіть питальне речення й пояснення орієнтовані на нейтральне ставлення до співрозмовниці.

Однак працівниця демонструє свою неповагу до клієнтки. Мовчання має свій зміст, який зумовлений відмовою від будь-якої словесної відповіді. Це двозначна тактика. Кооперативне мовчання – ефективний прийом уникнення протидії. Але в цьому разі особа повинна дотриматися деяких правил (напр., вибачитися, потім замовчати, демонструючи небажання реагувати на чужі слова). Конфронтаційне мовчання передбачає відсутність відповіді на першу акцію, що порушує етичні норми, є причиною негативних реакцій і дій співрозмовника. Ця тактика працівниці банку змінила комунікативні кроки клієнтки, вона стає у висловленнях категоричнішою, з'являється звинувачувальний тон, зауваження набуває інтенсивності.

Зауваження здебільшого містить спонукальні конструкції та інформативні блоки. Попри те, що в наведеному тексті фіксуємо спонукальну конструкцію із прямим способом оформлення, вона містить пом'якшене пояснення. Однак загалом реакція є втіленням конфронтаційності жінки. Навіть запізніла відповідь із поясненням своїх дій, спонукальна конструкція з непрямым способом оформлення не міняють спрямованість клієнтки на початок конфлікту, і це засвідчує питальне речення із протестом. Остання репліка клієнтки доводить: вона незадоволена ситуацією, не хоче поступатися. Для фіксації своєї позиції втретє повторює фразу *Зараз моя черга*, цей комунікативний крок є способом тиску на опонентку, передає реальність їхньої протидії.

Інсептивна частина тексту програмує шлях подальшого розвитку конфлікту. Зауваження було тим комунікативним прийомом першої сторони, який мав би змінити поведінку другої сторони, однак із позитивною комунікативною тональністю. Неповага з боку працівниці запускає механізм подальшого розгортання події, де клієнтка висловлює зауваження у формі, що видається їй прийнятною.

Інсептивна частина тексту конфлікту доповнена локальною:

- *Нам треба активувати картку. Я це не можу зробити зі свого робочого місця.*
- *Це не моя проблема. У мене немає часу.*
- *Ця жінка клієнтка нашого банку.*
- *А я хто? Така сама клієнтка!*
- *Жіночко, Ви можете зняти гроші в іншому банкоматі.*
- *А чого Ви мене до іншого банкомата посилаєте? Я тут простояла в черзі.*
- *Я Вас не посилаю, я Вам пояснюю.*
- *Ну то йдіть самі в інший, а в мене немає на це часу. А коли треба щось зробити із працівником банку, то людина стоїть у черзі, а потім, коли черга приходить, запрошує працівника.*
- *Ви буде нас учити?*
- *Буду. Я така сама клієнтка банку. І в мене немає часу чекати!* (працівниця банку повертається та йде, за нею йде інша клієнтка, вона за час конфлікту не сказала жодного слова).

Усвідомлюючи перехід конфлікту з латентного стану до відкритого протиборства, працівниця банку намагається звести суперечку нанівець, для чого вдається до м'яких тактик: переконання, прохання, пропозиція, некатегоричне заперечення. Але жінка реагує негативно на спонукання, її ображає зміст речення *Ви можете зняти гроші в іншому банкоматі*, його вона сприймає як наказ. У питальному реченні *А чого Ви мене до іншого банкомата посилаєте?* – дистантне розміщення синтаксично пов'язаних членів речення, що фіксує переживання клієнтки, так вона визначає найважливіший для неї зміст (тобто *Чому саме Ви нав'яжете мені якісь дії? Чому я повинна шукати інший банкомат?*).

Інсептивна частина тексту містить кілька реплік клієнтки з відмовою. Ця тактика далеко не завжди передбачає комунікацію за конфліктною моделлю. Достатньо людині обрати доречні мовні засоби (неповна відмова, пояснення відмови, доброзичлива інтонація, зустрічна пропозиція), і тактику не сприймають як конфронтаційну. Відмова в цьому контакті є очікуваною, оскільки неприховане бажання працівниці банку впливати на свідомість і дії протилежної сторони наштовхується на непогодження, свідоме й активне протистояння. Не витримуючи напруги, вона застосовує тактику негативної особистісної оцінки, замасковану в питальному реченні *Ви буде нас учити?* (містить прихований смисл, тобто *Хто Ви така, щоб нас учити* або *Ви негідна нас учити*). Клієнтка відчуває спрямований на неї тиск, а завуальована негативна оцінка зумовлює опір, зафіксований у категоричній відповіді для ствердження своїх подальших дій.

Припинення конфлікту відбувається раптово. Його локальний характер залишає відкритим шлях для завершення стратегією поступки. Спрямованість працівниці банку на відмову від своїх попередніх вимог навряд чи можна пояснити її прагненням зберегти з клієнткою хороші стосунки, адже вони є знеособленими. Найімовірніше, це небажання компрометувати себе, зумовлене сферою розвитку й умовами суперечки (наявність «третьої сторони» – спостерігачів), унеможливила фазу апогею.

Комунікативна мета клієнтки (спонукати працівницю банку до відмови від певних дій) реалізована завдяки мовним засобам: питальні речення, спонукальні речення з категоричним імперативом (прямий спосіб оформлення), повтор, дистантне розміщення синтаксично пов'язаних членів речення, стверджувальні та заперечні конструкції. Комунікативна мета працівниці банку (пояснити важливість своїх дій) реалізована мовним засобам: спонукальні конструкції з непрямим способом оформлення, звертання, заперечні й питальні речення. Комунікативні дії клієнтки, до яких вона вдалася вимушено, є наступальними, активними, доказом чого є використані тактики (зауваження, відмова, попередження), що зумовило її переваги в конфлікті.

8.2. МОДЕЛЬ II. СПРИЙНЯТТЯ НЕКЕРОВАНОГО РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ

Цей мовний матеріал організовано в умовах непередбачуваного розвитку події, коли можливість для конструктивного завершення втрачена, а протидію ускладнює фаза ескалації. Нерідко люди конфліктують заради посилення відчуття власної значущості через приниження іншої людини. Більшість суперечок спричинена саме тим, що у стані емоційного збудження особи навзаєм говорять один одному образливі слова, не обмежують себе у використанні будь-яких мовних засобів. Система маркерів, описана у другому розділі, утілює жорстке протистояння сторін. Водночас прагматичні маркери реалізовано у формі невербальних реакцій, які передають негативні емоційно-психологічні стани комунікантів: вони виникають через нерозуміння, відсутність знань, навмисне приховування інформації, ігнорування діями опонента.

Наприклад, текст суперечки між подружжям:

– Ромчику...

– Ну?

– Що з тобою? Якийсь ти...

– Та думаю... От відсіємося...

– І що?

– Та розлучся ... (тут і далі: Дашвар Люко. Село не люди).

Намір розлучитися засвідчує попередню напругу у стосунках суб'єктів. Конфлікт ще прихований, тому особи не використовують конфронтаційні тактики.

Питальні речення жінки нібито спрямовані лише на з'ясування інформації. Однак обірване речення передає її розгубленість, невпевненість, напруження, емоційний

дисбаланс. Логічність функціонування таких структур – це результат неспроможності жінки підшукати потрібні слова.

Чоловік усвідомлює протидію, використання питального речення фіксує його небажання спілкуватися з дружиною; репліка маніфестує незгоду, внутрішній протест, наростання інтенсивності переживань, протистояння ймовірного розвитку конфлікту, прагнення запобігти йому. Обірвані речення передають емоції розгубленості, розладу, стають засобом психологічної характеристики, виявляють етапи формування думки, пошуку потрібних слів.

У локальній частині текст конфлікту розширюється:

– *Що?! – Жінка вухам не повірила. – Ти зі мною розлучишся?!*

– *Розлучся... Знайду покинуту хату <...> поремонтую і буду там.*

Відкритої протидії немає, інший вихід із ситуації ще можливий. Але жінка свідомо вдається до перепитування, яке використовує для перевірки правильності сприйнятої інформації, тому формує репліку з повтором. Зіткнення засвідчує й демонстративна емоційна (оклики) невіра словам чоловіком.

Експансивна частина тексту визначає спрямованість жінки на некерований розвиток суперечки:

– *От чуло моє серце! Курву знайшов, падло недобите? Кажу! – Раїса вхопилася за сокиру.*

– *Та хоч убийся! Пішов я... На копу треба.*

– *Стій, сучий ти сину! У серце плюнув і йдеш?! Усю правду кажи! Чуєш?!*

Чоловік уникає сварки, тому ескалацію провокують комунікативні дії дружини: вона вдається до тактики образи, утіленої в пейоративних знаках мови: лайка на адресу суперниці з сексуальною образою, характеристика опонента як підлої, негідної людини; фразема з вульгарним компонентом; просторічний фразеологізм. Негативно-оцінний зміст тактики образи створює свідомий вибір жінкою слів і фразеологізмів зі значенням засудження, неприйняття. Тактику наказу виявляємо в реченнях із категоричним імперативом. Додатковим засобом конфронтації є повтор, він посилює експресивність висловлень, маркує емоції гніву та відчаю.

Опис апогейної фази відсутній, однак вона могла б бути спровокована діями жінки: *Раїса вхопилася за сокиру*. Але чоловік на цю дію не звертає увагу, її агресія спонукає його до швидкого виходу з суперечки. Резолютивна частина тексту (*Роман від дверей обернувся. – От дурна! Поле засіяти треба... Щоб завтра вдосвіта Сашка був мені біля коп*) визначає особливість його завершення. Чоловік спочатку намагався уникати суперечки, щонайменше послуговувався конфронтаційними тактиками; дружина, навпаки, обирає середні й жорсткі тактики, але перемога за чоловіком.

Комунікативна мета дружини реалізована мовними засобами: невласне питальні, окличні та обірвані речення, синтаксичний і лексичний повтор, негативно-оцінні слова, фразеологічні елементи, спонукальні речення з категоричним імперативом. Комунікативну мету чоловіка уможливили питальні, обірвані, спонукальні речення,

пейоратив. Комунікативні дії жінки є наступальними, активними, ініціюючими, це засвідчують обрані тактики допитування, наказу, образи. Проте стратегія уникнення чоловіка не дає їй змоги досягнути комунікативної мети.

Наведемо приклад суперечки з ключовою тактикою погрози; це побутовий конфлікт, сторонами якого є колишні коханці. Інсептивна частина тексту вже містить маркери, які програмують конфронтацію:

– *Ви мене ні з ким не плутаєте? – солодко поцікавилась Даруся. – Зі Стасею Палій, не? Чи з Ілоною Кац, можливо? <...>*

– *Що за... що це з тобою? Пліток поназбирала? Я гадав, що ти розумніша. І вища від цього* (тут і далі: Чагровська Л., Шевченко Н. Паризьке кохання).

Жінка початково налаштована негативно. Приховане глузування, перехід на *Ви* – сигнали невдоволення, а перебільшена ввічливість підкреслює напруження у стосунках. Проте чоловік ігнорує ці попереджувальні знаки, навпаки, провокує жінку, використовує морфологічні (*розумніша, вища*) та синтаксичні (обірване речення) маркери.

Нерозуміння чоловіком емоцій жінки відкриває для останньої шлях до інших тактик, серед таких – погроза, що орієнтована на примус. Висловлена за допомогою погрози умова стосується предмета конфлікту. У тексті:

– *Як не жаль мені це визнавати, але приводу думати про мене, як про розумну жінку, я вам таки не давала. Але то нічого. Усе можна виправити. Ще раз до мене полізете з цими дурницями, я не полінуюся, розшукаю Ілону, на гостину наб'юся, і спитаю, як їй ведеться нині, чи вона мати-одиначка, чи аборт зробила, – пригрозила Даруся. – А потім до Стасі Палій навідаюсь. Може, вона мені й не повірить. Але сильно засмутиться. А що таке знервована наречена на весіллі, то один Пан Бог відає. Ще візьме та укладе здуру шлюбний контракт, за яким вам ні шеляга ламаної копійки не перепаде у разі розлучення. А то й зовсім весілля скасує. Так що ліпше тримайтеся від мене подалі. Якогога далі.*

– *Я тільки перепросити хотів! <...>*

– *Та в дупі я бачила твої перепрошення, чуєш?! – загорлала Дарина <...> Ти завдав мені болю. Забавку зробив із мене! Іграшку! І тепер ти хочеш сказати «прости», і далі гратися, мов лялькою?! Цього не буде... Ніколи!*

Погроза із прямим способом вираження є відповіддю жінки на неухажливість і провокаційні дії чоловіка. Тактика має у своєму складі спонукальне висловлення, що різко передає вимогу, і повідомлення про покарання в разі її невиконання. Є важлива особливість використання погрози: міра близькості опонентів. Комунікативна мета особи вплинути на адресата, примусити до чогось передбачає право на цю дію або завдяки статусу, віку, родинним зв'язкам, або адресант має важелі тиску на адресата, які останньому не хотілось би оприлюднювати, тобто погроза є елементом шантажу. Зокрема, у цьому тексті жінка – санітарка в лікарні, де чоловік працює хірургом (статусна нерівність). Однак інформація про коханок лікаря для його нареченої – небажана, тому він іде на поступки, вибачається. Чоловік відчуває протест, гнів,

не зацікавлений у реалізації жінкою певних дій, проте змушений змінити свою поведінку.

Наведений вище фрагмент є експансивною частиною тексту (складно говорити про цілеспрямоване бажання жінки припинити суперечку з чоловіком, який покинув її заради одруження з донькою головного лікаря). Вона продовжує демонстративно звертатися на *Ви*, але емоційне напруження примітивізує її мову (неускладнені, непоширені, односкладні, обірвані структури); фіксуємо негативізм в реакції на опонента (уживання інвективів, заперечень, перехід з *Ви* на *ти*). Погроза стає тактикою, що швидко згортає суперечку. Чоловік не може протистояти колишній коханій, тому в резолютивній частині визначаємо її перевагу:

– *Ми усе з'ясували, Ігорю? <...> Тоді я піду. Дуже втомилася, знаєш. Та й чекають на мене.*

– *Хто?!*

– *Єлисей.*

– *Що за один? – Ігор роздратувався <...>*

– *Мій хлопець, хоч це й не твоя справа. Він працює охоронцем. Так що лиши мене у спокої, бо будеш сам собі носа виправляти!*

Поразку від колишньої коханки, яка «негідна» цього, чоловік сприймає складно: він забуває про погрози і вдається до допитування, через те жінка знову використовує погрозу та демонстративно припиняє спілкування.

Комунікативна мета того, хто погрожує, не тільки примусити адресата до певних дій, але і вплинути на його емоційний стан. Проте сторона, яка погрожує, повинна розуміти: ця тактика нерідко лише тимчасово блокує комунікативні дії опонента.

8.3. МОДЕЛЬ III. СПРЯМОВАНІСТЬ ОСІБ НА НАЙВИЩИЙ СТУПІНЬ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ

Суб'єкти можуть послуговуватися всією системою мовних маркерів конфлікту, яка посилена поведінковими тактиками фізичної протидії (нанесення тілесних ушкоджень, знищення матеріальних цінностей, перешкоджання діям опонента, захоплення й утримання певного матеріального об'єкта).

Звернемося до тексту (побутова сфера), де діалог між суб'єктами (чоловік і жінка) починається з кооперативної тактики – прохання. Жінка не відчуває ніяких підступних намірів чоловіка, тож удається до пропозиції про допомогу, послугу (модель I поведінки на передконфліктній стадії):

– *Знаєш, Галю, після горілки, мабуть, не варто вживати ніяких ліків, – починаєш замислено, але вона перебиває:*

– *Ну добре, ліків не треба. Я не піду по них. Я пошукаю для тебе меду, молока...*

– *Та й, крім того, – продовжуєш, – я маю купу справ. Мушу бути ввечері у гуртожитку...(тут і далі: Андрухович Ю. Московіада).*

Прохання є тактикою для зміни поведінки адресата. Його ілюктивна мета – домогтися від співрозмовника виконання певних дій, проте досягти її можна різними способами. Якщо наказ, вимога найперше передають спонукання за допомогою речень із категоричним імперативом, то для прохання особа вдається до ввічливої форми. У тексті людина посилює прохання запереченням й некатегоричною відмовою від виконання дії, а вставне слово допомагає м'якше тиснути на адресата. Однак навіть ввічливе прохання-відмова звучить як неприйнятне для жінки. У неї з'являється невдоволення. Щоб уникнути її негативної реакції, чоловік обґрунтовує причину прохання, подає пояснення.

Бажання залагодити непорозуміння змушує сторони застосовувати кооперативні тактики. Вони уникають комунікативних дій із негативізмом щодо один одного. Також жінка підкреслює свою поступливість. Водночас ознакою спільного невдоволення є зміна комунікативного контексту, що маркує приховані розбіжності позицій осіб.

У локальній частині тексту сторони демонструють усвідомлення стадії власне конфлікту. З'являються конфронтаційні тактики, але ще є можливість завершення суперечки іншими стратегіями (компроміс, поступка однієї зі сторін):

- *Що, знову на два фронти? У гуртожитку?! Уже домовився на сьогодні?*
- *При чім тут це? Ти ж знаєш, я пишу роман у віршах...*
- *Я дам тобі папір, ручку. Пиши його тут. Я буду зовсім тихенько, нічим тобі не заважатиму. Ти ляжеш у теплу постіль і писатимеш хоч до ранку...*
- *Це неможливо, Галю. Це дуже тонкі речі, тонкі матерії. Це справа мого життя. Я не можу тобі так просто це пояснити, але мушу піти. Словом, я піду, так?*

Жінка допитуванням заганяє чоловіка «в кут», спричиняє в нього почуття провини, тисне психологічно. Питальні речення містять небагато поширюючих елементів. Чоловік уникає відповіді та використовує зустрічне запитання, чим провокує нову протидію жінки, тому приховування інформації компенсує переконання. Якщо він зацікавлений у певній поведінці другої сторони, то для досягнення мети йому треба здолати опір, переконати жінку в доцільності певних дій.

У своїй відповіді жінка зосереджена на порадах із категоричним імперативом, де спонукальна конструкція із прямим способом оформлення визначає деструктивну модель її поведінки. Заперечення чоловіка не є категоричним, навпаки, воно констатує неможливість виконати прохання, тому могло б припинити суперечку. Він навіть готовий до підпорядкування. Однак остання його репліка настільки дратує жінку, що провокує наступну фазу конфлікту.

Отже, у локальній частині тексту конфлікту мовці послуговуються тактиками: жінка висловлює підозру в непорядності чоловіка і пропонує змінити рішення (допитування, докір, звинувачення, незгода), чоловік не погоджується (відмова).

Активізація комунікативної поведінки осіб спричиняє розвиток експансивної частини тексту, де спрацьовує одне окличне речення, воно передає інтенсивність незгоди жінки: – *Ні!* – *кричить вона ошалілим голосом і кидається на тебе.* Спрямованість сторони на найвищий ступінь розвитку суперечки супроводжується тактикою фізичного

насилства (автор описує їхню бійку: *Це стрибок сильної жінки, добре тренованої, добре п'яної <...> Вона б'є тебе по обличчі – навідліг, товче тебе ліктями, дряпає. Вона вдарила тебе в підборіддя, аж ти прикусив язика, і це раптом додає тобі сили. Вивертася з-під неї і, хоч вона ловить тебе за ногу, але все ж устигаєш копнути її по ребрах, а тоді знову падаєш, не втримавши рівновагу. Вона тягне тебе за светр, під светром тріщить сорочка, а вона нарешті знаходить твою незахищену ключицю і впивається в неї зубами. Тоді ти майже відрухово б'єш її коліном під груди, і вона на якийсь час втрачає віддих <...> Натомість відбиваєшся від неї ногами, не підпускаючи занадто близько до себе, хоч це мало допомагає, бо вона хапає в руки перекинутий стілець і починає ним гамселити тебе по ногах <...> Прикриваючись вихопленою з ліжка подушкою, ти переходиш у ближній бій і, піймавши її на тому, що необачно розкрилася, нарешті наносиш свій давній, свій коронний, відомий ще зі шкільних літ удар – хук справа <...> Вона відлітає у протилежний кут. Нокаут...).*

Апогейна фаза завершує експансивну частину, далі – завершення з перевагою чоловіка:

– Отто, це все? – жалібно шморгаючи носом, запитує вона через хвилину. – Це все, я питаю? Я питаю тебе: це все? Ти більше не прийдеш? Не прийдеш, я питаю тебе: це все? Відповідай: це все?

– Я буду завжди згадувати про тебе. – Відповідаєш і водночас тремтячими від напруження руками направляєш розшарпану сорочку. Ти одне з моїх найсвітліших кохань. Я хотів, щоб тобі було добре зі мною...

Вона починає тихенько плакати ...

Емоційно-експресивна функція питальних речень жінки дає змогу продовжувати тиск на чоловіка, риторичність окреслює приховані комунікативні наміри – змінити поведінку опонента, розчутити, схилити до потрібних дій. Повтор є ефективним засобом вираження інтенсивних емоцій. У відповідь чоловік удається до обіцянки, заспокоєння обманом, обирає домінуючу тактику. Недосягнення жінкою своєї мети є причиною сліз – реакції відчаю, образи. Резолютивна частина тексту містить тактики, які допомагають їй висловити негативне судження про чоловіка, а от він хоче якнайшвидше зняти емоційну напругу. Комунікативна мета чоловіка (припинити спілкування) реалізована стверджувальними, невластивими питальними реченнями, вставними компонентами, заперечними конструкціями; жінки (примус чоловіка) утілена питальними, заперечними, окличними реченнями, імперативом, повтором. Комунікативні дії жінки початково є відповідними, потім наступальними, активними, однак вона програє.

У конфліктах активними можуть бути й інші тактики. Розглянемо деякі з них.

Маніпуляція

Коли особи активізують певні способи тиску на опонента, то цей процес може базуватися на комплексі тактик, що містять стандартизовані або спонтанні мовні знаки. Наприклад, діалог між секретарем і директором:

– Петре Омеляновичу, Вам у чомусь допомогти?..

– Ні <...>Ночувати будеш у мене.

– Петре Омелянович, я не можу, – мовив Фальбанський розгублено, – вдома я залишив свою сусідку, оцю саму, що заміняє мені рідну матір, як я Вам вже розповідав...

– Мама зачекає, – буркнув тиран і раптом накинувся на секретаря. – Ти розпуснику, виродку невдячний! Я тебе в люди виводжу, годую, одягаю, але хіба ти цього вартуєш?

– Вибачте, я Вас не розумію... – прошепотів секретар <...>

– Серафиме, мені немає діла до того, з ким ти зустрічаєшся, але ця Сорокалійка! Сова соколу не пара! Незавидна сіра мишка: старша від тебе і ще й до того всього географічка! Тобі потрібна яка-небудь фотомодель!

– Оксана краща від фотомоделі <...>Зрештою, Ви ж мені радили приділити їй увагу, дружити з нею...

– Так-так, а ти, я бачу, зайшов надто далеко. Вона нам потрібна в ролі ширми. Розумієш? Ти повинен запрошувати її до кав'ярні, гуляти з нею в центрі міста, але ж не... спати з нею <...>Але годі про це, час би й спочити, – уже спокійно закінчив директор і ласо зиркнув на Серафима. – Який же ти стрункий, мій хлопчику, – замекотів Тертюх. Він обняв Серафима за талію і притулив свою лису голову до його грудної клітки (Бернакевич Л. До зустрічі в суді).

Маніпулятор бачить у співрозмовнику людину нижчу за інтелектуальними, моральними, етичними, фізичними якостями. Його домінантна поведінка – нав'язування своєї позиції, нехтування думками іншого, перебільшення важливості власних суджень. Це часто реалізовано в образах, безцеремонних повчаннях. У наведеному тексті експансивна частина містить репліки мовця, який категорично доводить, що опонент без нього нічого не вартий. Він ображає, безапеляційно стверджує і принижує, безцеремонно радить і повчає. Маніпулятор запитує, але не слухає відповідь, звинувачує та не чекає пояснень, змінює контекст, говорить з обуреним, грає на емоціях. Він не сприймає заперечення, нав'язує власну позицію, вимагає підпорядкування, формує спільне життєве поле, де нівельована значущість іншої людини. У цьому разі для останнього залишається лише вибачення, виправдання.

Маніпуляція передбачає: суб'єкт має переваги над іншим. У директора є постійні (вищий статус, роль керівника, старший за віком) та тимчасові переваги (порушення морально-етичних норм, індивідуально-психологічні особливості секретаря, який за рівнем конфліктності, темпераментом, компетентністю у спілкуванні поступається).

Звинувачення

Зіткнення нерідко зумовлене звинуваченням, воно може поєднуватися з іншими тактиками (погроза, залякування, зауваження, образа), реалізується у спонуканні опонента до «правильної» оцінки своєї поведінки, виправлення власних вад. Приклад спостерігаємо в тексті побутового конфлікту між жінками біля під'їзду багатоповерхівки (присутні інші мешканці будинку й мати однієї зі сторін):

- *Ти знову нас залила? Скільки вже це буде тривати? Дістала!*
- *Це не ми!*
- *А хто? Ти брешеш!*
- *У мене все сухо у квартирі!*
- *Ага, сухо... А вода звідки?*
- *То не від нас. То тече десь труба між поверхами.*
- *Не бреш!*
- *Я не брешу. У нас на тому тижні була комісія з ЖЕКу, вони написали акт, що у мене нічого не тече.*
- *Та мені начхати на твою комісію. Хто мені ремонт робитиме? Це ти винна! Ти й повинна ремонт робити!*
- *Не я. І ремонт робить не буду! Ти підписувала акт комісії?*
- *Ти, ти! Ти робитимеш ремонт!*
- *Ти підписувала акт?*
- (Мовчання)
- *Ти підписувала акт?*
- *Ну, підписувала, і що з того?*
- *Як тобі щось не нравиця, визивай знову комісію!*
- *Та пішла ти...!*
- *Сама пішла, зараза! І не чіпляйся до мене більше.*
- *Ах ти падлюка, я буду тепер ремонт через тебе робить?*
- *Роби що хочеш, а до мене не чіпляйся.*
- (у розмову втручається мати однієї з жінок) – *Тобі ж сказали, не лізть, то не ми.*
- *Закрий рота, стара!*
- *Мамо, не втручайся, пішли додому! (КП).*

Перша жінка не лише звинувачує, але і принижує опонентку. Активний вплив фіксуємо в інсептивній частині, де є питальні речення, якими особа провокує сусідку. Агресивне допитування «заганяє в кут» співрозмовницю, змушує відчувати психологічний тиск. Комунікативно-прагматична функція першого речення доповнена емоційно-експресивною функцією другого, адже жінка переконана у своїй правоті, намагається посилити вплив на опонентку, яка повинна визнати неправильність власної поведінки. Комунікативною метою сторони є звинувачення опонентки, доказ, що вона – порушник загальноприйнятих правил співжиття, тому не гідна поваги. На власне конфліктній стадії фіксуємо особистісну образу, для її реалізації особа послуговується пейоративною лексикою. Стороні вже не так важливо з'ясувати причину аварії, як довести всім: опонентка винна й має це визнати. Для цього жінка обирає рольову позицію непохитного поборника за справедливість, основними засобами втіленнями якої є імперативна експресивна конструкція, конструкція з модальністю повинності, слова з моралізаторською оцінкою вчинків, звинувачення у брехні. Тон обурення, емоцію гніву, агресія сторона реалізується в окличних реченнях, повторі теми «ремонт».

Звинувачення першої сторони є провокатором для конфліктної поведінки другої. Остання на передконфліктній стадії намагається щось пояснити, але через агресію, образу теж удається до конфронтації: образи, заперечення, наказу. Вона, усвідомлюючи, що опонентка спрямовує свої комунікативні дії проти її потреби в повазі, застосовує відповідні дії, різко висловлює негативне ставлення до ситуації. Завдяки такій протидії конфліктанти продукують текст, сформований за моделлю П, він містить інсептивну, локальну й експансивну частини. Резолютивна частина визначає припинення конфлікту через утручання «третьої особи». Дорікання доньці змушують матір вступитися за неї. Експресивна імперативна конструкція, висловлена зі зневагою щодо літньої жінки, спонукає сторони до завершення суперечки.

Іронія

Зазвичай ця тактика передбачає її декодування адресатом. Проте не завжди сприйняття іронії останнім збігається з її поданням адресантом, або особа взагалі її не розуміє. Хоч адресант використовує певні мовні механізми і способи створення іронії, проте вона містить прихований зміст, для розшифровки якого індивід повинен докласти зусиль. Наприклад, конфлікт із педагогічної сфери (викладач і Вічно Вагітна студентка):

– Про який твір розповідається в тій науковій статті? – Німа тиша.

– Назва твору є в заголовку. Вона взята в лапки, – підказую з легкою іронією.

Що таке «лапки», студентка не знає. Підкреслюю олівцем назву твору.

– «Повість минулих літ», – читає із ксерокопії Вічно Вагітна.

– Що ви дізналися про цей твір зі щойно прочитаної статті?

– Що це повість.

– Ви впевнені?

– Тут так написано.

– А чому «минулих літ»?

– Бо все минуло.

– Що саме минуло?

– Все.

– Ясно. Ви не читали статті жодного разу!

– Це дуже велика стаття! Я не встигла до кінця прочитати.

– Я питаю те, що написано на першій сторінці.

– А що там такого написано? Я все вам переповіла! <...>

– Хто написав «Повість минулих літ»? Як називався той чернець, що створив цей літопис? У заголовку статті є його ім'я. З великої букви.

– О, знайшла! Нестор!

– Нестор, але до цього слова завжди додають прикладку, тобто ще одне слово.

Яке? Пригадуйте: Нестор... – Глухо. – Ну, Нестор?.. – не поступаюся я, – адже Нестор-літописець як автор «Повісті минулих літ» відомий навіть останнім двієчникам у школі. Пригадуйте: Нестор, який писав літописи. Ну, як же він називався? Нестор...

– *Шуфрич!* – *раптом осяє Вічно Вагітну підказка якоїсь інфернальної сутності* (Слоньовська О. Дівчина на кулі).

Іронія може бути цілеспрямовано використана щодо адресата для приниження, особливо в очах «третьої особи». Однак викладач на приниження *Вічно Вагітної* не була налаштована. Іронічний зміст з'являється ситуативно, його спонтанно обрано, адже вона не може через свої переконання, виховання, статус використати щодо студентки середні чи жорсткі тактики (напр., особистісна оцінка, шантаж).

Перша репліка викладача не містить прихованого смислу (це лише спілкування зі студенткою), а от подальші репліки іронічні, ними вона сама для себе «оцінює» її розумові здібності. Локальна частина тексту ніби йде по колу, не переходячи до інших фаз, адже *Вічно Вагітна* не сприймає комунікацію як конфліктну, не розуміє сутності ситуації, не декодує репліки викладача. Вона лише вважає: до неї несправедливо прискіпуються. І якщо іронічний текст задає особливий підтекст і програмує різноманітну інтерпретацію висловлень, то в цьому прикладі різнотлумачень немає: зміст іронії викладача – на поверхні. Експлікована мовними структурами іронія має пояснити її ставлення до ситуації і співрозмовниці. Іронія в цьому конфлікті конфронтаційна, застосована цілеспрямовано як реакція на невігластво *Вічно Вагітної*.

Це конфлікт низької інтенсивності, і все ж у ньому є психологічне напруження: у підвищеній емоційності розмови (окличні речення), у повторюваності тактики, в атмосфері недовіри (питання-з'ясування, відповіді-виправдання). Його текст організовує іронія, яка втілює тему й діалогічну ініціативу, впливає на реалізацію мети спілкування. Для цього було достатньо, щоб викладач скорегувала свою комунікативну поведінку, зважаючи на характер офіційного спілкування зі студенткою.

Мотивований і немотивований обман

Правдива інформація може бути відомою лише одному зі співрозмовників. Відсутність цих знань в іншого суб'єкта або неточна, неправдива інформація, надана йому іншою особою, нерідко є причиною конфлікту. Метою індивіда, який приховує щось або пропонує невірогідну інформацію, є спроба вплинути на свідомість, поведінку адресата, унаслідок чого створити ситуацію, відповідну його потребам. Особа головно свідомо обирає, чи вдаватися до цієї тактики, переважно розуміє різницю між правдою й обманом. У певних ситуаціях обманюють під час усього процесу комунікації, в інших – застосовують для тимчасового впливу, як підтему, що приховує якісь вчинки, думки або переводить контакт до іншої площини. Особа може реагувати й на правду, як на обман. Реакція мовця для викриття такого не вирізняється від функціонування мотивованого обману, тобто людина реагує не на певну зовнішню подію, а на свою внутрішню спрямованість щодо неї.

У тексті (провісниця та її клієнт):

– *А як Ваші справи?*

– *Томо... Тамаро Олександрівно... за тиждень гроші будуть. Я все поверну, навіть з відсотками.*

– Відсотки залиште собі на похмілля – я не лихвар. Але краще для Вас, якби Ви справді повернули гроші. Я виконала свою роботу, чи не так? <...> Чому Ви не розрахувалися відразу? Є люди, у яких з фінансами кепсько. Я це розумію, такі до мене теж ходять. З ними у мене окрема розмова, але ж Ви до них не належите.

– Та, бачте, річ у тім, що...

– Я бачу, у чім річ, дуже чітко. Ви хотіли «кинути» мене. Не тому, що Вам забракло грошей, а так, зі спортивного інтересу. Цікаво було подивитися, що я робитиму (Шевченко Н. Оксамитовий перевертень).

Особа, використовуючи мотивований обман, найменше звертає увагу на ту шкоду, якої вона завдає іншій особі, і найбільше – на його об'єктивний зміст та суб'єктивну оцінку адресата: Чи можна його / її обдурити? Провісниця знає: клієнт її обманює, але починає розмову нейтрально, використовуючи запитання як запрошення до конструктивної розмови. І лише почувши непряме виправдання й обіцянку, жінка застосовує тактику погрози і звинувачення.

Неправильна оцінка клієнтом своєї співрозмовниці зреалізована в недоречно обраній тактиці обману, репрезентованій обірваним реченням: так він намагається сформулювати нову версію неправдивої інформації.

У тексті комунікативні істини мовців відмінні. Причину суперечки знають обидві сторони, але усвідомлюють її по-різному: провісниця → Ви обманюєте мене, говорячи, що не маєте грошей повернути борг; клієнт → у мене є гроші, але я не хочу їх віддавати. Чоловік має мету виправдати себе і вплинути на поведінку провісниці; жінка хоче показати: я знаю правду й маю намір змінити ситуацію з вигодою для себе. Мета визначила тактики: клієнт обирає основною обман, який підкріплює непрямым виправданням, обіцянкою, переконанням; провісниця своє викриття базує на звинуваченні, поєднаному з погрозою, іронією, негативною оцінкою.

Отже, комунікативний контакт людей на передконфліктній стадії визначає усвідомлення загрози протидії, тому вони, не бажаючи її, удаються до кооперативних тактик, або одна зі сторін налаштована деструктивно, що спричиняє відповідну конфліктну поведінку іншої. На стадії власне конфлікту розпізнаємо за комунікативними діями осіб, які усвідомлюють його перехід до відкритого протистояння, або за стадію ескалації чи за апогеєм, коли застосовують усі можливі мовні й позамовні засоби. Тож текст конфлікту може бути сформований за однією з трьох моделей. Якщо зважати на складники такого тексту, то можна виявити наміри опонента та вчасно скорегувати свою поведінку.

Приклади використання моделей комунікації на стадії розвитку конфлікту

I. *Почекавши хвилинку, Платонов постукав іще, тепер уже кулаком, гучніше. По той бік почувлися кроки, і старечий надтріснутий голос проревів, перекрикуючи музику:*

– Шо?

– Шо «шо»? – розгублено крикнув у відповідь Сергій.

Луна злетіла угору, до верхнього поверху, і затихла аж під дахом.

– Шо треба, питаю! Чого лупиш у двері?!

– Я би хотів поговорити з Вірою Сергіївною Лабугою, – вдався до офіційного тону Сергій.

– А хто ти такий, щоб зі мною говорити, га?

«Ага, чудово. Отже, вона буває вдома. Можна валити», – подумав Сергій. Але його захланність і бажання якнайкраще показати себе перед босом зіграли з ним злий жарт. Уже майже сіпнувшись до виходу, Платонов уявив мармизу свого шефа, коли він викладе йому багато-багато цікавої інформації про Лабугу Віру Сергіївну, і ляпнув:

– Це вас із банку турбують!

– Якого ще, на хрін, банку? – загрозово прошипіло за дверима.

Музика вимкнулася, і в тиші, яка ламала двері з протилежного боку, Сергій почув пересування квартирою і кроки кількох осіб.

– Ви в банку брали кредит у лютому цього року, тринадцять тисяч! Досі не зроблено жодного внеску! – гукнув Сергій, дивуючись, як Натаха з кредитного погодилася дати гроші такому клієнту. – Та ж ви відкрийте двері, поговоримо! <...>

– Ага, щас я відкрила! Я відкрию, а ти мене пограбуєш, або ще гірше – звалтуєш! Воно мені нада?

Сергій уявив, що можна винести з хати з такими дверима і як можна твалтувати людину, що має такий голос та, згідно з анкетною, майже шістдесят років від народження. Його охопив жах.

– Ну що ви! Я ж на роботі! Як я можу!

– Усе рівно. Можеш.

Сергій поміркував і погодився, що хтось інший все-таки міг би. Але не він.

– Віро Сергіївно, відкрийте двері, поговоримо! – ще раз попросив він.

– Іди <...> звідси, шваль! – рявкнув раптом з-за дверей пропитий чоловічий бас.

– Чуєш, дядя, – миттю завівся офіційний представник, – давай не груби мені тут, бо зараз наряд викличу, скрутять тебе, будеш у абіз'янику матом крити.

– Вали давай! – повторив той самий голос, але м'якше.

– Я зараз ментів викличу, – простіше пояснив свою погрозу Сергій.

– Давай-давай, думаєш, ти перший такий вумний? Уперьод, викликай!

Сергій уже орієнтувався у цих пропитих і прокурених голосах. Зараз озвалася пані Лабуга, хазяйка. Він потупцяв на місці, але піти не наважився, бо ж тоді виходило, що його послали, а він послухався. За дверима знову зарухалися, заходили, щось потягли, а Сергій Платонов занурився у власні думки.

«І на холеру воно мені треба? – заговорив він до себе. – Зараз валю звідси, набираю Натаху з Катьою, заскочим в один бар, в другий, потім гляну, хто з них швидше нап'ється, та й повезу до себе. А то й двох одразу», – мрійливо примружився

він <...> і, окрилений цією думкою, зібрався вже розвернутися і вибігти геть із темного під'їзду, від Лабуги з її корешами-бухарями, від просяклого незрозумілою рідиною килимка HOME SWEET HOME та загалом абсурдної ситуації, до якої він зараз потрапив. Але якраз цієї миті Верка Лабуга знов нагадала про себе надтріснутим голосом за дверима:

– Альо, банкір, ти шо, змотався?

– Ні.

– Покаж документики.

– Як я вам документики покажу, якщо у вас глазка немає на дверях? – Сергій підсвітив собі мобілою, але ніяких ознак дверного вічка справді не побачив.

– Під дверима просунь. Я подивлюсь, потім віддам тобі і відкрию двері, якщо все гаразд.

– У вас там насцяно під дверима, і набльовано теж <...>

– Та нормально там усе, не понтуйся ти, банкір, – знову втрутився в розмову уже знайомий чоловічий голос (**Чупа О. Казки мого бомбосховища**).

П. – Скажіть, майстре, – почала я дуже ввічливо й навіть улесливо.

– Ну що?

Я продовжувала, віддано зазираючи йому в очі:

– А якщо на день проводити по три перші уроки, на тиждень це скільки вийде? Тричі по сім – двадцять один перший урок. А на місяць?

Він спалахнув ще більше.

– Заткнися.

– Можна подумати, майстре, ви не вмієте рахувати. Я ж знаю, що вмієте. Це скромність у вас прокинулася. А якщо постаратися, то запросто можете двадцять один помножити на чотири...

Він завівся. Обличчя вкрилося плямами. Кулаки стислися і безсило опустилися. Як казала наша завучка: "Якщо тебе образили словесно, то й відповідай словесно!"

– ...Двадцять на чотири – вісімдесят плюс чотири, – продовжувала я дуже серйозно, ніби роздумуючи, – та плюс ще дев'ять – це той "хвостик", три дні... От і виходить у місяць дев'яносто три перші уроки. Непогано для поча...

Ноги мої задритали в повітрі. Гарольд підняв мене за комір – комір уп'явся в шию.

– Ідіот! Пустити!

У нього було доросле, дуже сердите обличчя. А очі – ті взагалі старечі, божевільні. Він ненавидів мене у цей момент сильніше, ніж завучка. Можливо, навіть сильніше, ніж той ненормальний жебрак у таверні "Чотири собаки". Йому хотілося гепнути мене головою об землю й бити, бити, поки я не помру.

Я злякалася, адже він маг, хоча й молодший. І я не знаю точно, чи вміє він убивати поглядом. Якщо вміє – мені точно кінець.

І, ні про що не думаючи, а тільки бажаючи врятуватися, я провела рукою перед його обличчям і прошепотіла:

– Зло не має влади...

Так, ніби я стерла пил зі скла <...> обличчя Гарольда раптом змінилося, проясніло. Він перестав буравити мене очима й закліпав, як від яскравого світла. І майже відразу випустив. Я швиденько відповзла вбік. Озирнулася: чи хтось бачив? Чи прийдуть у разі чого на допомогу? (**Дяченко М., Дяченко С. Ключ від королівства**).

РОЗДІЛ 9. МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ НА СТАДІЇ ЗАВЕРШЕННЯ

Основні питання розділу

9.1. Модель I. Перевага однієї зі сторін.

9.2. Модель II. Компроміс між сторонами.

9.3. Модель III. Утручання «третьої сторони».

Ключові слова: резолютивна частина тексту конфлікту, енергія емоцій, вичікувальний тип, провокаційний тип, агресивний тип, жорстка форма впливу, середня форма впливу, поміркована форма впливу, компроміс, «третья сторона», медіатор.

Є кілька варіантів завершення суперечки. Зазвичай вони спрямовані на зміну ситуації, вплив на її учасників щодо сприйняття об'єкта конфлікту, позиції однієї зі сторін, отримання нових відомостей. Пропонуємо диференціацію моделей мовної поведінки осіб на стадії завершення, що зумовлені: 1) перевагою однієї зі сторін; 2) компромісом між сторонами; 3) утручанням «третьої сторони».

Спад напруги у протидії характеризує комунікативну поведінку суб'єктів, що передбачає часткову або повну згоду з іншою стороною, відхід від проблеми, зміну теми, поступки або чієсь втручання. Ці комунікативні дії сторін формують **резолютивну частину тексту**. Процес завершення події визначаємо вже на власне конфліктній стадії, коли суб'єкти ухвалюють для себе таке рішення (однак це не означає, що суперечка буде повністю вичерпана). Результативність післяконфліктної стадії спричиняє й те, які стратегії застосували особи, чи вдавалися вони до жорстких тактик, які маркери використовували, яким є результат їхньої комунікативної поведінки.

Репертуар мовних форм завершення конфлікту різноманітний. Типологія стратегій виходу з суперечки може бути побудована на різних підставах, багатьма факторами зумовлена мета, що стане основною для кожного учасника (предмет конфлікту, психологічний тип особи, рівень агресії сторін, ситуативні й характерологічні передумови). Але найвагомим є інтенціональний стан людини, він передбачає врахування **фактора значущості особистісних стосунків з опонентом**:

1) якщо для одного з учасників події особистісні стосунки не ціннісні, то його дії будуть деструктивними: він не припинить порушувати суспільні правила комунікації, для досягнення своєї мети залучатиме нові ресурси, удаватиметься до конфронтаційних стратегій, жорстких тактик; цей ступінь конфліктності передбачає переваги однієї сторони та відкриває шлях для поразки іншої;

2) коли очевидно, що основної комунікативної мети досягти складно, мовець змушений відмовитися від спроби її домогтися й налагоджувати контакт з опонентом, однак він повинен зберегти почуття власної гідності, залишити шляхи для подальшого зв'язку з опонентом. Цінність міжособистісних стосунків є доміантною причиною конструктивної поведінки людей, вона спрямовує їх до компромісу, примирення, спонукає відмовитися від суперечливих рішень. Тоді поступка визначає поведінку осіб;

3) за умови, що для одного чи обох учасників протистояння їхні стосунки не є ціннісними чи вони ситуативно нівельовані, або конфлікт не вдається завершити, проте досягти певної домовленості все ж потрібно, то акцент роблять на його припиненні за допомогою «третьої сили» (представники державних, громадських організацій, авторитетні особи, психологи, педагоги, рідні, друзі, сусіди). Тоді комунікативна поведінка сторін зумовлена втручанням цих «сил».

Під час конфліктної комунікації виникають негативні психологічні стани, що мають певне вербальне, невербальне та емоційне вираження. Цей чинник розпізнає характер комунікативного акту, адже індивід відчуває різні негативні емоції залежно від складності ситуації та її оцінки. Тому моделювання стадії завершення протистояння повинне враховувати взаємозалежність комунікативних та емоційних реакцій сторін. На цей факт звернули увагу науковці. Зокрема, психолог Е. Носенко висновок: у стані нервового збудження активізуються спонтанні комунікативні дії. Серед них ті, що стають реальними в конфлікті: незавершені синтаксичні фрази, переформулювання, повтори, мовленнєві помилки, слова-паразити, кліше тощо [Носенко 1978: 78].

Емоції в конфлікті можна сприймати як рух енергії. Від сили цієї енергії залежить рівень почуттів індивіда, характер його думок, дій. У своїй «шкалі емоційних тонів» розробник філософії саєнтології американець Р. Хаббард описує емоційні рівні різної поведінки людини: від +40.0 – безтурботність буття до -40.0 – цілковита поразка [Хаббард 2003: 8–9]. Негативні емоції він зараховує до низьких тонів, позитивні – до високих. За його шкалою антагонізм має рівень 2.0; ворожість – 1.9; гнів – 1.5; ненависть – 1.4; обурення – 1.3; прихована ворожість – 1.1; страх – 1.0; горе – 0.5. Хаббард описує й «методи спілкування з людьми»: від 2.0 до 0.5 – це залякування, заперечення, глузування, погрози, плітки, інтриги, обман, відмова від спілкування і т. ін. (жорсткі конфліктні тактики – Л. Б.). Ці «методи» дослідник пов'язує зі ставленням до співрозмовника (2.0 – незадоволення; 1.5 – ненависть; 1.1 – фальш, підлість, зрада) і здатністю розуміти, приймати чужу «реальність» (2.0 – особа відстоює свою думку, захищає свою реальність; 1.5 – особа руйнує чужу реальність; 1.1 – особа сумнівається у своїй і чужій реальності) [там само: 34–35]. Рухатися з нижчого тону емоцій на вищий можна, говорить Хаббард, тільки пройшовши по черзі кожен емоцію, немов піднімаючись сходами (дійсно, мало ймовірно, щоб людина, відчуваючи роздратування чи агресію, різко змінила їх на спокій, задоволення чи радість).

Очевидно, що в людей, які мають значну різницю в тоні емоцій, не буде взаєморозуміння чи можливість його досягнення ускладнена. Дійсно, процес виходу з конфлікту проходить шлях, який обернено пропорційний до енергії людських емоцій, що його супроводжували: **що нижча енергія негативних емоцій, то довшим є шлях до завершення конфлікту, що вища енергія негативних емоцій, то він коротший.**

Енергія негативних емоцій, рухаючись і накопичуючись на попередніх стадіях, сполучена з вербальними реакціями людини, на стадії завершення повинна кудись подітися. Тому останній етап протидії «поглинає» емоції суб'єктів, і цей процес

можливий завдяки характерним мовним діям осіб. Емоції виконують роль індикатора правильності розвитку конфліктної події з позиції людини, адже переживання засвідчують стан фрустрації. Емоційний фон суперечки віддзеркалює ситуацію, коли активізуються чи гальмуються певні комунікативні кроки опонентів. Ураховуючи взаємозумовлений характер мовних та емоційних реакцій сторін конфлікту, фіксуємо типи структур, які визначають ступінь взаємовпливу їхніх реакцій.

Тип перший – вичікувальний, відповідає тексту конфлікту з інсептивною та локальною частинами. Він характеризується тим, що комунікація розпочиналася висловленням адресантом незгоди з адресатом, його поведінкою, метою. Інсептивній частині характерні м'які комунікативні (пропозиція, обіцянка, переконання, прохання, порада, поступка, вибачення, негруба критика) тактики, локальний – середні (особистісна оцінка, вказівка, докір, зауваження, зміна теми, іронія, не різко виражена незгода). За цих умов у мовців лише фіксуємо почуття невдоволення через подію. У такому разі шлях завершення конфлікту нетривалий, емоції надміру на осіб не впливають.

Тип другий – провокаційний, забезпечується текстом з інсептивною, локальною й експансивною частинами. Його особливість: контакт між особами поступово набуває гострого емоційного забарвлення. Один із мовців відчуває неприємні почуття до іншого, ігнорує його слова, не відповідає на запитання, не налаштований на досягнення взаєморозуміння, демонструє антипатію. Тож протидія розгортається не відразу, проте невдоволення нагнітається, виразно окреслюючи інтереси суб'єкта, який усе більше демонструє емоції агресії, гніву; цей психологічний стан унеможливує контроль власної комунікативної поведінки. Інша сторона може вибудувати свою комунікативну поведінку по-різному. Наприклад, зреагувати відповідно, посилити власні негативні емоційні й мовні реакції, чим провокує опонента на ще більшу протидію. Або може свідомо уникати зіткнення в агресивній формі, ігнорувати його слова й емоції.

Локальній частині тексту характерні середні комунікативні тактики, експансивній – жорсткі (допитування, заборона, наказ, наклеп, різка негативна оцінка, погрози, приниження). Як результат – відбувається некерований розвиток суперечки. Прагнення образити, принизити адресата виявляємо в деструктивній комунікативній поведінці, і ці процеси людина складно контролює. Оскільки акції / реакції сторін передають різні емоції, шлях завершення – тривалий і складний.

Тип третій – агресивний, це текст, сформований локальною й експансивною частинами з апогейною фазою. Конфлікт починався з емоційної агресивності одного з індивідів чи зі взаємних претензій. Поступово особи накопичують невдоволення, удаються до різних тактик. Агресивний тип вирізняється тим, що в обох мовців емоції відтісняють розум, вони не в змозі контролювати себе, подальший контакт супроводжують взаємні образи. Експансивній частині тексту характерні жорсткі комунікативні тактики. Апогейна фаза вможливує позамовний вплив. Як результат – шлях завершення конфлікту надзвичайно ускладнений, інколи навіть неможливий.

9.1. МОДЕЛЬ І. ПЕРЕВАГА ОДНІЄЇ ЗІ СТОРІН

Якщо конфлікт завершено перевагою однієї сторони, то він лише тимчасово зупинений, адже проблема не розв'язана, а результат «перемоги» здебільшого нетривалий і ненадійний. Конфліктна комунікація такого типу завершення суперечки може зреалізувати **три форми впливу на опонента**:

1. Жорстка форма впливу: конфліктна комунікація між сторонами починалася гостро й активно: це тексти, де фіксуємо жорсткі й середні тактики мовців, що супроводжувалися низькою енергією негативних емоцій (агресивний взаємовплив). Невміння суб'єктів адекватно сприймати ситуацію є причиною складного і тривалого шляху до завершення таких суперечок.

Наведемо приклад. Через конфлікти, що часто повторювалися між подружжям, дружина змушена вдаватися до активних комунікативних дій, застосовуючи для завершення тактики погрози, наказу, шантажу, особистісної негативної оцінки:

Ввечері повернулася з базару зумисне опівночі. Він знову у крик, вже – де була? Словом, шукає гудза. Тоді я підійшла до нього впритул і кажу тихо, як аксакалові на базарі: – Не кричи більше на мене ніколи, бо задушу. Або викину за вікно інгалятор... Я тобі не актриса голодна! Я собі без тебе на хліб заробляю. Ще й тебе годую. А щось не подобається, двері – навстіж і доріженька – рушником! (Тарасюк Г. Мій третій і останній шлюб).

Очевидно: неможливо скорегувати стосунки осіб, конфлікт цілей давно перейшов у зону дисгармонії. Усвідомивши це, жінка послуговується відповідними мовними (експресивні, емоційні, спонукальні) і різними за ступенем інтенсивності й категоричності мовленнєвими засобами, застосовує прийоми психологічного тиску. Це специфіка жорсткої форми впливу: через те, що людина свої комунікативні дії спрямовує на подолання опору опонента, неодмінно хоче змінити його поведінку й отримати бажані переваги, вона використовує жорсткі й середні тактики.

2. Середня форма впливу: конфліктна комунікація між особами розгорталася не раптово, лише з часом набула гострої й активної форми: це тексти, у яких зафіксовано середні та деколи м'які тактики. Спілкування супроводжується енергією негативних емоцій, але вищою за жорсткий тип (провокаційний взаємовплив). Ці суперечки мають особливості. Перша – негативні емоції виникають поступово, тому накопичення мовних маркерів відбувається не відразу. Друга – сторони попри все хочуть тримати під контролем власну поведінку, однак через рух емоцій їм складно контролювати себе. Такий конфлікт потребує не значного напруження чи великих зусиль для свого завершення, а реального бажання сторін. Наприклад:

– Та не сердься, – сковорідку на плиту кинула, газ увімкнула. – За один день нова хата не розвалиться!

– Один день?! – розлютився Льошка. – Та ти мені другий тиждень голову морочиш – «завтра», «завтра»...

Змовчала. Очима пропекла і почала цибулю шаткувати.

– *А пропадїть ви усі пропадом!* – *процідив Льошка і грюкнув дверима* (Дашвар Люко. Молоко з кров'ю).

Уривок містить завершальну стадію конфлікту, початок якого не виявляв значні негативні емоції осіб, чоловік м'якими тактиками (спонукальні конструкції з непрямим способом оформлення, перепитування, звертання) схиляв дружину до певних дій. Але відмінна позиція Марусі (*Усі новосели на руках устигли свої речі до нових хат попереносити, а Маруся тягне і тягне*) поступово напружує ситуацію. Енергія негативних емоцій накопичується в обох мовців. Комунікативна мета жінки в конфлікті реалізована завдяки мовним засобам: стверджувальне речення, некатегоричне спонукування, мовчання задля відмови. Шлях завершення конфлікту – нетривалий: поглинальною емоції реакцією є відхід від суперечки.

3. Поміркована форма впливу: тексти, де втілені м'які й частково середні тактики, з енергією набагато вищою за попередні форми (вичікувальний взаємовплив). Особливість цієї форми і в тому, що комунікативні дії одного з суб'єктів на власне конфліктній стадії могли бути за своїм характером нейтральними, а за проявом – пасивними. Для процесу припинення суперечки типовим є використання ввічливих форм звертання до співрозмовника, бажання обговорювати проблему, почуття невдоволення через стан дискомфорту. В обох мовців є бажання завершити конфлікт, але психологічні, соціальні, ситуативні чи характерологічні фактори для одного з них є сильнішими чи успішнішими, тому одна зі сторін усе ж отримує перевагу.

Оскільки індивіди час від часу контролювали свою поведінку, то процес комунікації не забарвлений негативними емоціями: конфлікт проходить найкоротший шлях до завершення.

Наприклад, текст конфлікту низької інтенсивності між чоловіком і жінкою:

– *Ти для чого прийшла на зустріч зі мною? Тобі щось потрібно?*

– *Можливо.*

– *Мені неприємно, що ти згадуєш про мене, лише коли тобі щось треба?*

– *Не перебільшуй свою важливість. Інколи я згадую про тебе просто так. Кави налий. І не треба з'ясовувати стосунки. Це не допоможе...*

– *Кави?... Добре... А що допоможе?*

– *Нічого. Припини.*

– *Добре, вибач, більше не буду...* (КП).

Напруження ситуації характеризуємо тим, що чоловік використовує неоднозначне запитання та образливе для самого себе порівняння. Бажаючи уникнути пояснень щодо свого настрою, жінка звертає увагу чоловіка на іншу тему і вводить в основний контекст спонукальну конструкцію із прямим способом оформлення й заперечення. Це важливий аспект. Такі комунікативні дії зміщують смислові акценти: у потенційно проблемній ситуації особа змушена або сприйняти слова адресанта та для нейтралізації непорозуміння поступитися, вибачитися, або обрати загострення ситуації.

Очевидно: перший вид завершення конфлікту на мовному рівні передбачає перевагу однієї сторони, яка вдається до активної боротьби за свої інтереси, і поступку або уникнення з боку іншої. Боротьба – це стратегія для перешкодження інтересам і меті опонента, ігнорування його слів, бажань, потреб. За цих обставин поступка однієї зі сторін є вимушеним припиненням опору: людина не намагається відстоювати власні інтереси. Причиною може бути усвідомлення своєї неправоти, потреба у збереженні добрих стосунків, залежність від іншого, значні збитки від конфлікту, загроза більших негативних наслідків, емоції страху, образи, розгубленості.

Завершення конфліктів із низькою енергією емоцій проходить тривалий, проте передбачуваний шлях, і мовними засобами виходу можуть бути резерви всіх рівнів мови, адже суперечка виявляється в нерозумінні особами один одного, робить помітною неузгодженість індивідуальних когнітивних систем мовців, тому складно долається самим процесом комунікації.

Діалогічна взаємодія осіб ґрунтована на антипатії, вона блокує можливість коригування образу конфлікту, подолання його розбіжностей. Фактор неузгодженості між суб'єктами на комунікативному рівні реалізовано в середніх і жорстких тактиках, у погіршенні міжособистісних зв'язків, тому потребує особливої поведінкової програми для відновлення емоційного співвідношення між сторонами.

9.2. МОДЕЛЬ II. КОМПРОМІС МІЖ СТОРОНАМИ

Усвідомивши важливість завершення конфлікту, сторони визначаються з конкретними комунікативними тактиками, що можуть забезпечити цю мету. Особи з певних причин свідомо відмовляються від певних власних інтересів, зокрема, і на користь опонента. Однак шлях до примирення неоднозначний. Він забарвлений попередніми негативними емоціями конфліктантів і залежить від тих моделей мовної поведінки осіб, які вони реалізували на попередніх стадіях. Компроміс згладжує, послаблює ступінь неприйняття комунікантами слів і дій один одного, їхню емоційну агресивність, незадоволення. Будь-які тактики, комунікативні дії осіб, застосовані на передконфліктній і власне конфліктній стадіях, стають не такими помітними: важливою є лише мета – вихід із критичної ситуації. Уважати повноцінною «перемогою» за цих умов не можна.

Мотиви комунікативної поведінки сторін при компромісі:

1. Комунікативна поведінка зумовлена примусовим вибором між важливістю конфлікту та міжособистісними стосунками. Це своєрідна комунікативна дія для досягнення особами певної мети, і не останню роль відіграють соціально-психологічні умови розвитку суперечки. Компроміс не допомагає в розв'язанні суперечки, і все ж він дає змогу зберегти стосунки з іншою людиною. Стратегія спрацьовує, коли у сторін недостатньо резервів чи мало шансів на перемогу.

Актуалізація певних тактик безпосередньо залежить від значущості для індивіда особистісних стосунків з опонентом: що вони ближчі, то ймовірніше вибір м'яких тактик. Зокрема, за близьких – апеляція до дружніх почуттів, вираження симпатії, вдячності, переконання ефективніші, ніж погрози чи покарання.

Наприклад, текст конфлікту між дружиною та чоловіком:

– *Ти не привітав маму з Днем народження?* (чоловік здивовано знизує плечима)

Мама сказала, що чекала твого дзвінка, але не дочекалася.

– *Привітав! Я зателефонував їй вранці!*

– *Ти хочеш сказати, що в неї маразм?*

– *Не говорив я таке!*

– *Говорив, не говорив... Хіба так важко виявити повагу? Привітай ще раз. Я не можу вас весь час примиряти, усе контролювати. На мені дім, прибирання, діти... світу білого не бачу!*

– *Добре. Не кричи. Заспокойся. Я зараз ще раз зателефоную...*

– *Не буду. Йди вже* (КС).

Для близьких стосунків мовців характерна маніпулятивна поведінка, яка зреалізована в тактиках звинувачення й докору жінки з самоствердженням власної значущості. Але чоловік не бачить у дружині людину, щодо якої треба реалізувати конфронтаційні тактики, наприклад, ображати, ігнорувати, агресивно відстоювати свою позицію. Вибір між «привітати» і «не сваритися» очевидний завдяки прихованим змістам діалогу. Дружина відкрито не говорить чоловіку: *Ти не поважаєш, не любиш мою маму* або *Тобі байдуже до неї* (це була б критика), однак саме такий зміст закладено в її перших репліках. Чоловік розуміє ці зміст і зважає на них. Сторони налаштовані на компроміс, усвідомлюють і правильно трактують усю очевидну і приховану інформацію про подію.

Компроміс за неблизьких або офіційних стосунків спрямований на рішення, що «тут і зараз» задовольняє обидві сторони, коли ніхто не виграє, але й не втрачає. Цей варіант актуальний для опонентів з однаковим соціальним статусом, владними повноваженнями, можливостями, але їм бракує часу на пошуки найліпшого рішення або воно зараз неважливе з якихось причин. Суб'єкти мають за мету приховати, замаскувати справжній зміст комунікації або пом'якшити сутність того, що є для них неприйнятним. Умисне дотримання правил успішного спілкування має додатковий прагматичний сенс, тож може не лише перешкоджати виникненню конфлікту, а й змінити ситуацію так, щоб нівелювати конфлікт, який розгортається.

2. Комунікативна поведінка зумовлена зниженням цінності конфлікту. Важливість того, наскільки він є «цінним» об'єктом та сприяє досягненню певної мети, перебуває у площині інтересів суб'єктів. Якщо хтось із них відмовляється від контролю над ситуацію через інший важливіший об'єкт, то висока семіотична щільність попередніх негативних комунікативних виявів та емоційних оцінок змінюється, натомість формується новий образ конфлікту. Це не нова подія, а видозміна попередньої,

і таке перетворення робить помітним вплив на способи організації комунікативного матеріалу на стадії завершення суперечки.

Наведемо приклад сімейного конфлікту. Подружжя прожило у шлюбі понад двадцять років, коли дружина важко захворіла. Для чоловіка попередні конфліктні стереотипи стають іншими, адже з'являється загроза втрата близької (нехай уже й не коханої, але рідної) людини, а з цим – нові життєві акценти. Цінність захисту власних потреб знижується на фоні цінності життя, тому будь-які провокаційні репліки дружини (вона підозрює чоловіка у зраді), він намагається не сприймати, не відповідати, не реагувати агресивно. Чоловік (нехай і нещиро), але погоджується на компроміс:

– Що на тебе найшло – по сусідах ходити? Ти поважна шлюбна жінка, а в будинку Адоніса, наскільки мені відомо, поселилися якісь заробітчани з Росії... І тобі нема резону заводити з ними знайомство. Якщо тобі нудно, давай поїдемо кудись... <...> Ти давно хотіла в Метеору. До святого старця Іоанна. Якщо ти дуже піднятися на гору, до монастирів, ми поїдемо хоч завтра <...>

– Косто! Любий! – вдавано зраділа, приймаючи правила його лукавої гри. – Як я вдячна тобі! Я так мріяла вибратися, нарешті, в Метеору, але не сміла просити: ти завжди такий зайнятий. Вічно у своїй адвокатській конторі, на судових засіданнях...

– Завтра у мене якраз вільний день, – продовжував брехати Коста, блукаючи поглядом по шибках вікна, за якими сяяв вогнями будинок Адоніса Фотокакіса. – А в неділю можемо повеселитися десь на бузукі...

– Чудово! Я й справді засиділася вдома! Поцілуй мене, – Філофея підхопилася, демонструючи гарне самопочуття, приплив сил та енергії, підійшла до Кости, підставляючи щоку під його холодні, міцно стулені вуста. – На добраніч, любий! (Тарасюк Г. Янгол з України).

Попередні стадії конфлікту мали у своєму складі середні тактики, які застосовувала жінка (мовні засоби: негативна оцінна лексика щодо моральних принципів чоловіка, питальні речення, спонукальні речення з категоричним імперативом, заперечні конструкції, обірвані, неускладнені речення). Чоловік намагався м'яко фіксувати власну позицію, триматися прихильно. Ця тактика продовжена ним і в резолютивній частині. Тож з'явився особливий план спілкування, він маскує зміст реплік, настільки їх приховує, що вони набувають якщо не протилежного, то неочікувано нового сенсу. Тактики дружини (докір, погроза, образа, наказ) не спричиняють негативні реакції чоловіка. Якби не обман, про який сторони знали, але замовчували, приховані давні проблеми у стосунках, можна було б говорити про співробітництво, що розв'язує конфлікт. Проте це лише компроміс, тимчасовий вихід із цих життєвих обставин.

3. Комунікативна поведінка зумовлена усвідомленою відмовою особи від попередніх вимог стосовно опонента. Варіант можливий у разі розуміння прав останнього на власні потреби, інтереси, думки, бажання, поведінку, коли опонента сприймають без очевидного негативізму. Компроміс полягає в бажанні опонентів завершити конфлікт частковими поступками, адже кроки назустріч, які реалізує навіть

одна зі сторін, дають змогу досягти нетотожних (одна сторона поступається більше, друга – менше) або тотожних домовленостей. Компроміс характеризуємо відмовою від власних попередніх вимог, визнанням претензій іншої сторони. Особи схильні вибачатися та вибачати. Наприклад: – *Ти мене не так зрозуміла, доню, – повторила примирливо Ірина. – Я сумую за тобою. Розумієш, того разу все так по-дурному склалося і ми не погмоніли, як дорослі люди. Так, визнаю, винна – погарячувала. Пробач <...> – Добре. Давай побалакаємо, як дорослі люди. Вибачення прийнято* (Корній Дара. Гонимарник).

В українській мові для вибачення мовці використовують певні форми. Перлокуція цього акту залежить від моделі мовної поведінки осіб у конфлікті: якщо особа його не приймає, то її реакція негативна і протистояння не припиниться, якщо приймає, суперечку буде завершено з позитивною реакцією.

Отже, мотиви поведінки сторін за компромісу неспростовно не зумовлені мовними й позамовними діями, до яких удавалися індивіди на власне конфліктній стадії (навіть бійка залишає перспективи для цієї стратегії). Найуживанішими мовними засобами завершення суперечки за компромісу є: звертання, мейоративна лексика, стверджувальні речення, спонукальні конструкції з непрямим способом оформлення, частково-заперечні конструкції, питальні речення, повтори, вибачення. Ці комунікативні дії реалізують бажання суб'єктів відновити баланс стосунків.

9.3. МОДЕЛЬ Ш. УТРУЧАННЯ «ТРЕТЬОЇ СТОРОНИ»

Конфліктологи засвідчують кілька можливих форм утручання «третьої сторони» у процес керування міжособистісним конфліктом, однак найважливішими обираємо дві:

1. Комунікативна поведінка осіб зумовлена тим, що вони звернулися за посередництвом до «третьої сторони» або погодилися на допомогу медіатора. Це можуть бути рекомендації офіційного чи неофіційного посередника, які не завжди, не обов'язково повинні бути враховані учасниками конфлікту, проте особи нерідко на них зважають.

Наприклад, конфлікт на програмі одного з телеканалів за участі жінки, донька якої померла в лікарні, і лікаря, нібито винної в її смерті; «третя сторона» – представник МОЗУ:

– *Господи, що ж це за лікарі?*

– *Я ніяких коментарів давати не буду.*

– *Дійсно, що може сказати лікарка, яка була п'яна? Понабивали кишені грішми...*

– *Неправда! Ви говорите неправду!*

– *Правду! Ви вбили мою дитину!!!*

Представник МОЗУ (матері): – *Я за законність у розв'язанні цієї проблеми, тільки не кричіть. Я обіцяю розібратися. Дайте час.*

Обидві жінки: – ***Розбирайтеся!*** (ІСК).

Причина конфлікту надзвичайно складна: завершення можливе лише за втручання державних інститутів, тому в рамках телевізійної програми на це ніхто й не розраховує. Лікар відмовляється від спілкування, мати дає їй негативну оцінку, звинувачує. Вибору в жінок немає, вони не можуть впливати на подальший перебіг цієї ситуації. Стратегії суперництва, тактики відмови від спілкування, особистісної оцінки, образи, звинувачень, для яких характерна спрямованість на конфронтацію, провокують негативні емоційні й комунікативні реакції. Дії офіційної особи, до якої опонентки апелювали на попередніх стадіях, теж не завершують конфлікт, але дають перспективу для переходу до іншої (правової) площини.

Така форма залучення «третьої сторони» має дві особливості. Перша – конфлікт до втручання медіатора розгортався гостро, енергія негативних емоцій була низькою, шлях до завершення не просто тривалий, а невизначений. Друга – опоненти демонструють розважливе ставлення до посередника через його офіційну діяльність, реальні можливості для врегулювання проблеми (у разі звернення до неофіційного медіатора враховують його авторитет), тому конфліктанти утримуються від негативізму щодо «третьої сторони», дослуховуються до думок, реагують на зауваження, пропозиції.

2. Комунікативна поведінка осіб зумовлена тим, що «третя сторона» сама втрутилася в конфлікт. Ця активна позиція для завершення суперечки, спричинена тим, що «третя сила» стає на бік одного з конфліктантів, інтереси якого й відстоює. Через це остання реагує на неї позитивно, а опонент, відчуваючи хиткість своїх позицій, негативно. Наприклад, у сімейний конфлікт між двома сестрами втручається чоловік однієї з них, на це друга реагує агресивно: *Не лізь не у свої справи!* (КП).

Зафіксовано й інші реакції. Зокрема, утручання «третьої сторони» вможливорює агресію обох сторін і вимогу не підтримувати когось із них за принципом: проблемні ситуації повинні розв'язувати люди, які мають до них стосунок. «Третя особа» може бути й каральною стороною для одного з учасників конфлікту (це можуть бути й поведінкові дії). Наприклад, конфлікт між дітьми припиняє мати, використовуючи тактики особистісної оцінки, наказу, погрози:

- *Дай подивитися!* (про іграшку – Л. Б.)
- *Не дам! Мама говорила, що це купили мені!*
- *Я з тобою завжди ділюся! Ти жаднюга!*
- *Не чіпай! Віддай!* (плаче)

Мати до першого хлопчика: – *Як тобі не соромно? Ти ж старший, чого зв'язався з малим? Іди у свою кімнату. Я ще й татові розкажу, як ти поведився* (КС).

Мати не розуміє, як розв'язати конфлікт між дітьми. У неї є схильність у всіх проблемах звинувачувати старшу дитину, удаватися до погроз. Вона не застосовує тактику прохання, щоб продемонструвати дітям, як можна поступатися. Жінка відразу втрутилася в конфлікт, забувши (чи не розуміючи): між ними є ієрархія, відповідна віку.

Вона не почала розмову із запитання про потребу в її допомозі, нічого не порадила дітям щодо самостійного виходу з цієї ситуації.

На противагу наведемо ще один приклад: конфлікт між двома сестрами (Юля та Аня), у який утручається мати. Сестри сваряться через кофту, що належить Юлі:

– Ану поверни мені її!

– Ні, я перша її взяла! (б'є сестру по руці)

– Не бий мене!!! Пустити!!! Ти порвеш кофту!

Мати підходить до них: – Схоче, що ви дійсно розсердилися одна на одну.

– Мамо, Аня знову взяла мою кофту без дозволу!

Мати: – Це непросто – поділити одяг.

– Вона не дає мені носити свою кофту.

– А ти ніколи мене не питаєш. Ти тільки береш її, і до того ж не переш. А коли я хочу її одягти – вона знову вже брудна.

Мати: – Аня, як зробити так, щоб ви обидві були задоволені? Як ти думаєш, чого хоче Юля?

– Вона хоче, щоб я питала дозволу і прала кофту.

– Юля, якщо Аня запитає твого дозволу взяти кофту, а потім випере її, то ви обидві будете задоволені?

– Так...

Мати: – Аня, а ти як думаєш?

– І я так думаю...

Мати: – Спасибі вам, донечки, що ви самі розібралися в усьому. Ви так гарно все вирішили (КС).

У цьому тексті спостерігаємо правильну реакцію матері на конфлікт між дітьми. Вона не пристає на думки тієї чи тієї сторони, нікого не підтримує, не дає ніякої негативної оцінки ні події, ні донькам. Своє втручання розпочинає з того, що лише номінує подію (ви розсердилися одна на одну) і предмет конфлікту (непросто поділити одяг). Її запитання (як зробити так, щоб ви обидві були задоволені) поєднує інтереси обох доньок. У них обох вона питає думку, адже для розв'язання конфлікту сторони повинні по черзі висловлювати свої претензії один до одного й послухати один одного. Мати застосовує саме цей прийом. Дівчата навіть не помітили, як швидко припинився конфлікт. Проте мати вдає, що це не її заслуга. Навпаки, підкреслює: дівчати самостійно змогли з'ясувати проблему.

Припинення конфлікту між сторонами може відбуватися й без комунікативного контакту між ними (або з одним із них) із боку «третьої особи». Наприклад, Т. Малярчук описує ситуацію, коли батько дівчинки покарав мачуху за збиткування над нею (зі спогадів баби), де відмова чоловіка від розмови із дружиною є прикладом типового уявлення про ситуацію, коли немає про що говорити:

– Ходи додому! Я не буду тебе бити! Ходи додому! Вже пізно. Ти нічого не їла цілий день! Ходи, дитино, дам тобі їсти такої доброї вербової каші!

І баба повірила. Вийшла з-за куців до мачухи, бо дуже була голодна <...> Вийшла до мачухи й сказала: – І де та каша?

– Ходи до хати, в хаті каша.

Баба зайшла до хати, а мачуха вже приготувала вербові гілки. Схопила бабу за руки й почала бити ними по ногах, спині, руках, дупі. По лиці. Кричала:

*– Стерво мале! Хотіла вбити мою дитину, так? Спеціально її штуркнула з печі?! Била так довго, аж поки не прийшов з роботи бабин тато. Відтягнув мачуху від баби, але баба вже не могла рухатись і говорити. Була вся в крові. **Потім тато бив мачуху, але не вербовими гілками, а кулаком** (Малярчук Т. Говорити).*

Висновуємо: що нижча енергія негативних емоцій комунікантів, то довший шлях завершення конфлікту. Адже коли опоненти обирають експресивні засоби мови, що є знаками різноманітних психічних переживань людини і її реакцій на певну подію, вихід потребує більше часу.

Якщо рівень енергії негативних емоцій конфліктантів підвищується, то акції однієї зі сторін уможливають адекватні реакції іншої. Через це реактивні ходи адресата можуть містити відповіді з аргументами, поясненнями, пропозиціями, вибаченнями. Як результат – емоційний фон стає спокійнішим, комунікація – менш конфліктною. У такому разі завершення суперечки відбувається швидше, хоч і за різними комунікативними сценаріями.

Загалом на стадії завершення фіксуємо той стратегічний задум, який демонструє ціннісні орієнтири осіб на попередніх стадіях: вони й зумовлюють комунікативну поведінку індивідів. Процес виходу з конфлікту ґрунтуємо й на взаємозалежності мовленнєвих та емоційних реакцій людей. Мовець повинен усвідомлювати: завершення протистояння з низькою енергією емоцій передбачає тривалий комунікативний шлях.

Приклади використання моделей комунікації на стадії завершення конфлікту

І. Львівський період мого життя наклав на мене свої відбитки. Пригадую, як мама знайшла в кошику з брудною білизною добрий десяток моїх різнокольорових трусиків.

– Що це таке? – тицяла вона мені ними під самий ніс. – Хто тобі дозволив повикидати їх із шафи сюди?

– Вони брудні! — мимрила я, усвідомлюючи, що зараз будуть громи і блискавки з ясного неба.

Мама уважно розглядала білизну:

– Що ти верзеш? Вони чисті!

– Цьоця Дозя казала, що жінка має перевдягати трусики щодня.

– Ти – жінка?! Ха-ха-ха! Твоя цьоця Дозя дурна! Ти – дитина, дитина, дитина, а не жінка! – повторила мама аж тричі із притиском. – Ти маєш носити одяг, поки я сама з тебе його не стягну, коли зберуся прати! Чула? Бо взагалі будеш ходити без трусів! Нехай хлопці з тебе сміються, як із вуйни Психічної! (Слоньовська О. Дівчина на кулі).

II. – Я правильно зрозуміла: ти прийняв пропозицію і їдеш у Південну Америку?

– Так.

Вона зробила пузу, а тоді перепитала наостанок: – На два місяці?

Тимур прикусив губу:

– Угу. Вилітаю завтра зранку.

– Ти що <...> – Аліну наче підмінили. З її очей стріляли блискавки.

– Це лише два місяці...

– Які <...> два місяці? У нас же весілля у вересні!!

Червоні плями поповзли тонкою шиєю на щічки дівчини.

– Я розумію... – спробував оборонятися Тимур <...> Перенесемо весілля на кінець жовтня.

– Я не вірю тобі! Ти... ти... Як ти можеш?!!

Тимур розвів руками:

– Ти знов за своє...

– Я не вірю! Не вірю тобі! У жовтні у тебе знов виявиться робота, контракт якийсь. Цього разу на півмільйона. І ти знову завісишся з вітром!!!

Аліна більше не могла стримуватися. Пожбуривши лопатку в умивальник, вискочила з кухні. Хлопець не пішов за нею. Вирішив дати трохи часу. Нехай заспокоїться, переварить усе. Через годину він знову спробує поговорити з нею (**Кідрук Макс. Бот**).

III. Той, хто мене впіймав, і досі тримав мої руки заламаними за спиною <...>

– Пустити!

– Бач, ще воно сіпається. То його вам залишити, ваша милосте? Чи по-простому відшмагати батогом та відпустити? <...>

– Не вийде по-простому, – сказала "милість" скрипучим, як іржаві завіси, голосом <...> Ану кажи, поганцю, що тобі потрібно було в саду?

– Мене запросили! – про те, що я дівчинка, лячно було й згадувати. – Мені дали ключ!

– Ключ від саду?

– Ключ від Королівства!

– Он як? – гачкуватий ніс "милості" описав у повітрі складну фігуру. – Хто? <...>

– Оберон, – зраділа я, що пам'ятаю його ім'я <...>

– Брешиш, – заперечила гачконоса "милість". – Стороже, яблук він багато встиг натрусити?

– Не потрібні мені ваші яблука! Я до них не торка... вся. Я з іншого світу, у мене рідкісні здібності, Оберон мене спеціально запросив!

– Схиблений хлопчисько, – зі співчуттям сказав сторож і нарешті випустив мене. "Милість" мовчала, втупивши в мене жовті круглі очі <...>

– Я правду кажу, – заволатала я, стримуючись, щоб не заревти (**Дяченко М., Дяченко С. Ключ від королівства**).

IV. – А чого ти мовчав раніше? Ти що, тільки сьогодні про це дізнався?

– Ми повернемося до цієї розмови. Згодом.

– Коли?

– Ніколи, якщо не зміниш тону! Луїза граціозно потягнулася до попільнички <...>

– Ви цукор до кави давали?

Паузу Луїза витримала не гірше від досвідченої актриси, повільно порахувала до десяти. У Коня теж витримка виявилася будь здоров. Він теж вмів тримати паузу.

– Одну грудочку, – винувато відповіла офіціантка. – Не треба було?

Луїза махнула рукою у сенсі «дурниці, усе гаразд» і запитала Коня:

– Коли?

– Що коли? – не зрозумів він.

– Коли повернемося до цієї розмови?

– Не знаю. Знаю, що повернемося.

– То яке тістечко вибираєш?... – поцікавилася Луїза. – Я хочу сирник
(Вдовиченко Г. Пів'яблука).

V. – Сядь, Соломон Крокус! Сядь, де сидів, – мовив він суворо, з такою силою в голосі, що пан Крокус мимохіть підкорився.

Пан Боро тяжко зітхнув і налив собі ще віскі.

– Ну от, і лід закінчився... Нема правди в світі, – поскаржився він, – А тут ще ти, друже мій, вистрибуєш з мого франкфуртського крісла, як той... е-е, невловимий месник. Мені, насправді, немає ніякого діла до твоїх проблем... ані до проблем твоєї чарівної дружини. Я хотів лише з'ясувати дещо. Сподівався, ти допоможеш мені...

– Чого ти хочеш від мене, паскуда? Грошей? Крові?

– От не треба так драматизувати, благаю тебе! – скривився пан Боро, – Мені потрібна інформація. Розумієш, мене зацікавили обставини загибелі Лукаша Пере. Я вирішив з'ясувати, як це все відбулося, зібрав деякі свідчення – неофіційними шляхами. В мене виникла гіпотеза, і я хочу перевірити її. І все. Після того, як ти скажеш мені, помилявся я чи ні, я обіцяю все забути. По-моєму, чесно. Ну що, згода?

Пан Крокус нічого не відповів, продовжуючи свердлити господаря лихим поглядом.

– Ну, оскільки заперечень не надійшло, будемо вважати, що ти згоден, – Пан Боро зручно вмотивувався в своєму кріслі, закинув ногу на ногу і з задоволенням відпив ковток скотчу **(Соколян М. Балада для Кривої Варги).**

VI. – А ну дихни! – наказала Мірра, й він побачив перед своїм обличчям її ніздрі, які теж здалися йому прірвами, що здатні були всотати в себе його останню алкогольну радість.

– У мене був важкий день, люба! – зморщився Роман.

– У тебе кожен день – важкий. Коли ти вже організуєш щось своє? Наприклад, приватне бюро? Хоч гроші були б...

– Тобі що, нема чого їсти? – огризнувся він.

– Крім того, що їсти, мені треба ще дещо. Наприклад, одягатися. Дітям ми давно вже не допомагаємо... На що ти взагалі здатен?

– Припини, будь ласка. Дай мені спокій хоч сьогодні **(Роздобудько І. Ескорт у смерть).**

РОЗДІЛ 10. СПОСОБИ НЕЙТРАЛІЗАЦІЇ ТА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИЙ КОМУНІКАЦІЇ

Основні питання розділу

10.1. Система прийомів нейтралізації конфлікту.

10.2. Способи запобігання мовному конфлікту.

Ключові слова: нейтралізація конфлікту, прийоми нейтралізації, конструктивізм; прийоми, методи та засоби запобігання конфлікту.

10.1. СИСТЕМА ПРИЙОМІВ НЕЙТРАЛІЗАЦІЇ КОНФЛІКТУ

Нейтралізація конфлікту – це комунікативна ситуація, коли один із суб'єктів намагається подолати складні обставини, послабити вияв суперечностей, схилити співрозмовника до своєї точки зору або досягти компромісу⁶.

В основі цього процесу – універсальні риси поведінки індивіда в конфліктній ситуації, зумовлені національними характерними рисами, особливостями мовного етикету, нормами та моделями поведінки, специфікою реалізації комунікативних тактик. Тож є потреба зосередити увагу на вербальній та невербальній поведінці людини, яка хоче перебороти потенційні або реальні суперечності. Такий аспект видається важливим, оскільки навички особи у використанні мови в різних обставинах сьогодні потрібні.

Перерахувати всі способи подолання конфліктних ситуацій неможливо, тому звернімося лише до деяких із них.

Американський психолог М. Дойч сформулював положення нових перспектив у вивченні конфліктів і роботі з ними:

1. Загальна тенденція полягає в помилковому сприйнятті конфлікту інтересів як природного процесу виграшу / втрат. Насправді лише частина конфліктів є такими. Тому є потреба **розвивати технології які вможливають усвідомлення спільних цілей, навіть якщо суб'єкти мають протилежні інтереси.**

2. Якщо конфлікт не є за своєю природою конфліктом виграшу / втрат, необхідно розвивати й підтримувати кооперативну орієнтацію індивідів у розв'язанні проблеми. Така **орієнтація повинна фокусуватися на інтересах сторін і стимулювати пошук рішення, яке відповідає їхнім законним прагненням.**

3. Повний, відкритий, взаємно шанобливий **комунікативний процес повинен бути інтенсифікований так, щоб сторони могли чітко висловлюватися та тематично розуміти інтереси один одного.** Цей процес зменшить помилки в розумінні, які спричиняють захисні дії індивідів і орієнтацію на виграш / втрату. Соціальна психологія розвиває технології стимулювання успішного комунікативного процесу та зменшення неправильного розуміння і провокацій.

⁶ За словником *нейтралізація* – дія за значенням *нейтралізувати*, тобто «Послаблювати чи припиняти дію, вплив і т. ін. чого-небудь» [СУМ, т. 5: 326].

4. Стимулювати розвиток широкого діапазону вибору для розв'язання питання, у якому різняться інтересів конфліктантів. Є техніки, що допомагають людям розширити різноманітність і новизну альтернативних можливостей для цього.

5. Глибше усвідомлення норм, правил, тактик, зовнішніх ресурсів і засобів, які унеможливають нечесні прийоми та «експлуатацію» осіб, залучених до конфлікту. Тут потенційно корисною є «третя сторона» – радник, медіатор, арбітр, а також ефективні способи спонукання людини до перемовин попри опір [Deutsch 1985: 72–73].

У своїх працях М. Дойч визначає лише два способи виходу з конфлікту: кооперативний – коли враховуються й мінімізуються розбіжності, та конкурентний – тоді підкреслюється різниця інтересів опонентів. Це означає, що подолання суперечностей не обов'язково супроводжене конструктивізмом, проте їхню причину усе ж треба усунути.

Тож відповідь на питання про **прийоми нейтралізації конфлікту** треба шукати, зважаючи на:

1. Модель конфлікту – структурна чи процесуальна

У структурній моделі акцентовано умови, у який відбувається перебіг конфлікту та які визначають його динаміку. Це впливає на ситуацію завершення: деструктивна чи конструктивна, остання передбачає зміну обставин на краще, розв'язання проблеми.

У процесуальній моделі важливим є сам процесу «руху» суперечки, його етапи, фази, а не результат. Сторони концентруються на умовах перебігу конфлікту, тоді як варіант його завершення не має особливого значення.

2. Фактори конфлікту

Це рушійні сили конфліктної взаємодії, що визначають його характер та риси (описані американськими конфліктологами на чолі з В. Лінкольном [Лінкольн 1998]):

Інформаційні фактори

Це інформація, яка є значущою для однієї сторони та неприйнятною для іншої. У такому разі сторони (сторона) мають неповні чи неточні факти, старі проблеми зі своєю «історією», зважають на чутки, дезінформовані один одним або «третьою стороною», умисно чи випадково приховували щось або навпаки – небажано оприлюднили інформацію, неправильно інтерпретували слова, дії іншої людини або помилково декодували мовні засоби, якими опонент реалізував свої тактики тощо. Складно нейтралізувати конфлікт, якщо певна інформація для суб'єкта є надзвичайно важливою, але його правом на неї нехтують.

Утрачається або / та спотворюється інформація й через те, що люди сприймають її вибірково, тому що мають різні ціннісні та поведінкові пріоритети, світогляд, культурний рівень, життєвий досвід тощо. Інколи індивід не озвучує інформацію через обмеженість слів, яким володіє, тож подолання конфлікту передбачає **збагачення словникового запасу мовця**. Значна кількість інформації втрачається через брак часу

для спілкування, адже активне, насичене життя мінімізує контакти, тому для соціальної перцепції необхідно **присвятити час співрозмовникові**.

Деяка суттєва інформація – на рівні підсвідомого, словами не репрезентується, отож її частково треба **надавати невербальними засобами**. Багато чого індивід не засвоює, оскільки уважно не слухає чи відволікається, думаючи про своє, тож треба щось **повторювати, наголошувати, акцентувати**.

Не всі повідомлення можуть бути зрозумілими іншому, тому **інформуємо, ураховуючи розумові здібності, освіту, досвід особи**. Ту саму інформацію люди сприймають не однаково через незнання певної проблеми, у цьому разі зважаємо на **можливість різного ставлення до почутого**.

Структурні фактори

Зумовлені формальною та неформальною організацією соціальної групи. Передбачають: владу, систему комунікації, соціальні норми, правосуддя, релігію, статус опонентів, традиції, ресурси, стандарти поведінки, час тощо. Тому припинення конфліктів передбачає **уникнення політичних, релігійних, правових, міжнаціональних тем у контакті**. Також багатьох проблем можна позбутися за умови **відмови від дій заради власної вигоди та провокацій, розуміння наслідків**. Насамперед має бути орієнтація індивідів на стратегію співробітництва або компромісу, аналіз можливих конфліктних ситуацій, визнання інтересів, думок інших людей.

Ціннісні чинники

Це принципи, яких свідомо дотримуються або якими нехтують. Сторони конфлікту один від одного очікують дій відповідно до норм, які вможливають порядок у соціумі, але так стається далеко не завжди. Цінності є різні, а саме: особистісні і групові вподобання в поведінці, система поведінки всього суспільства, загальні нормативні та професійні; ідеологічні, системи переконань та пов'язані з ними очікування, терпимість, відхід в особливих обставинах, ставлення до змін тощо.

Суспільство нерідко нав'язує загальні цінності, їх добровільно сприймають не всі, тож вони можуть об'єднувати або роз'єднувати людей. У такому разі переборення конфліктів спирається на **вимушену загальносуспільну згоду**. У профілактиці суперечок важливою також є **зміна ціннісних орієнтацій для підвищення рівня поваги, довіри до вподобань іншого, боротьби з нетерпимістю до чужих думок**.

Різні верстви суспільства мають не однаковий статус, тому групи можуть боротися за власні цінності (напр., нові релігійні рухи, феміністичний рух, діяльність сексуальних або національних меншин тощо). Ці процеси зумовлюють глибокі соціальні зміни з переоцінкою цінностей, формуванням їхньої нової системи. Тому для подолання суперечностей потрібна **самосвідомість цивілізації**. Якщо цінності епох та народів заявляють своє право на універсальність, то вони апріорі повинні об'єднувати людей.

Фактор взаємовідносин

Це задоволення чи незадоволення від контакту з іншою особою (особами). Важливими є: добровільні або примусові відносини та їхня сутність, важливість,

цінність і тривалість; сумісність сторін у пріоритетах, поведінці, цілях; баланс сил; відмінності в освіті, життєвому досвіді; рівень довіри й авторитетності.

Припинення деструктивного спілкування передбачає дії, що **виключають виникнення самої проблемної ситуації чи усунення її причин, джерел, які не припускають формуванню конфліктної свідомості людини**. У цьому разі суб'єкт повинен володіти знаннями про методи правильного та своєчасного аналізу конфлікту, диференціювати підхід до різних індивідів. Точна **діагностика значущих складників явища дає змогу легше знайти способи ефективної поведінки в ньому**.

Поведінкові фактори

У конфлікті поведінка опонентів зачіпає систему їхніх поглядів, загрожує фізичній, фінансовій, емоційній, соціальній безпеці; відволікає, спричиняє стрес, дискомфорт, негативні емоції, знижує самооцінку, дратує. Виникненню конфліктних дій може сприяти й низький рівень самосвідомості людини у сприйнятті різних життєвих ситуацій. Підґрунтям для деструктивної поведінки є й неузгодженість між загальним уявленням суб'єкта про те, яким він повинен бути та реальною самооцінкою. Тому переважно під час суперечки люди поводяться досить «неадекватно». Для подолання конфліктної поведінки особи є певні методи: **психологічні тренінги, індивідуально-психологічні консультації, аутотренінг, самоаналіз**. Ці методи мають вихід на засади психокорекції.

3. Вид конфлікту

Послаблення суперечностей залежить від того, які потреби людини не враховано (фізіологічні, у безпеці й захищеності, соціальні, у повазі, самовираженні); який тип суперечностей (антагоністичні чи неантагоністичні); наскільки вони гострі (конфлікт низької, середньої або високої інтенсивності: від незначної незгоди до фізичного знищення іншої сторони); яка тривалість події (короткотермінова чи довготермінова).

Перебороти конфлікти можна **нейтралізувавши негативні наміри й емоції людей на підставі аналізу мотивів їхньої поведінки, що унеможливить виникнення гострих і тривалих зіткнень**. Такий метод не чудодійний, він передбачає систематичну, повсякденну роботу зі створення в суспільстві морально-психологічної атмосфери виключення причин конфліктів, формування контактів співпраці та взаємодопомоги.

4. Сферу виникнення конфлікту

Загальновизнаної класифікації немає, проте головно конфліктологи поділяють на: політичні (розподіл владних повноважень, боротьба за владу), соціальні (суперечності інтересів соціальних спільнот та індивідів, неузгодженості у сфері трудової діяльності), економічні (боротьба за ресурси, розподіл власності, пільги, сфери економічного впливу), організаційні (різні цілі працівників, їхня психологічна несумісність, недоліки структур управління, незадовільна комунікація, некомпетентність, умови оплати правці і т. ін.), сімейні (протиборство між членами сім'ї через обмеження свободи самовираження, різні інтереси, неможливість задоволення потреб, авторитаризм, фінансові проблеми тощо), соціально-побутові (зіткнення груп або окремих індивідів

із питань житла, користування побутовими послугами, розподілу обов'язків), педагогічні (у навчально-виховному процесі між педагогами та тими, хто навчається).

Оскільки сфери вияву різноманітні, універсального шляху для подолання немає. **Для конфліктів різних рівнів взаємодії повинні бути різні прийоми нейтралізації.**

5. Тип комунікативних перешкод

Продуктивною причиною конфліктів є комунікативні перешкоди: лінгвістичні, психологічні, когнітивні, соціальні, технічні, фізичні.

Лінгвістичні перешкоди

Серед них визнаються: міжмовні, зумовлені різними мовами спілкування, коли виникає відчуття, що відсутність очікуваної реакції співрозмовника є конфліктною поведінкою; фонетичні, спричинені дефектами чи особливостями (занадто швидке / повільне, голосне / тихе тощо) мовлення людини; семантичні, пов'язані з поняттями, які використовуються під час контакту (різне розуміння значень слів, незнання іншомовних лексем, жаргонів, сленгізмів тощо), часто виникають на ґрунті вікових, професійних, освітніх, культурних відмінностей осіб; граматичні, такі порушують структуру та зміст висловлень; логічні через несприйняття логіки та аргументів іншого.

Психологічні перешкоди

Це психологічні особливості мовця, що заважають прийому-передаванню інформації (особистісні риси, емоції, упереджене ставлення до співрозмовника і т. ін.).

Когнітивні перешкоди

Передбачають своєрідність мислення суб'єкта та наявність у його свідомості мисленневих стереотипів.

Соціальні перешкоди

Породжуються соціокультурними відмінностями людини, зумовлені її належністю до певної мовної, етнічної, культурної, професійної спільноти (спільнот), а також соціальною роллю, стилем і характером взаємодії з іншими, віком, статтю, фінансовим станом.

Технічні перешкоди

До таких зараховано фактори середовища, а саме: ознаки зовнішніх фізичних умов життя, що унеможливають комфорт у прийомі-передаванні інформації (акустика, температура, погода, пошкодження комп'ютера, телефону, погане зображення чи звук), неправильний вибір технічних засобів для учасників комунікаційного процесу відповідно до функціональної ефективності цих засобів.

Фізичні перешкоди

За умови порушення кордонів особистого простору (неблизька особа перебуває надто близько) у людини виникає образа, роздратування, обурення, агресія.

Подолати такі перешкоди можна. Для цього важливим є **виразне й розбірливе мовлення, володіння нормами літературної мови, урахування темпераментальної та когнітивної характеристики особи, акцентуація на соціокультурних рисах, мінімізація технічних проблем і дотримання особистих кордонів у стосунках.**

6. Наявність необхідних умов для нейтралізації

Ефективне переборення конфлікту можливе за наявності важливих умов.

Основні умови

Організаційні механізми формування та забезпечення результативної інтерперсональної взаємодії членів соціуму, розвиток комунікативних контактів, досвід конструктивного завершення конфліктів, психоемоційні ресурси для розв'язання проблем та система компенсацій.

Ситуативні умови

Вони враховують:

- 1) міру близькості людей, себто вони є знайомі (сусід, перукар, колега тощо), друзі (тісний особистий контакт) чи близькі (довіра, відкритість, емоційність);
- 2) офіційність (фіксовані, регульовані, унормовані) чи неофіційність (особисті, неформальні) взаємини людей;
- 3) сприйняття особою іншої людини та їхніх стосунків (класифікація Г. В. Ложкіна і Н. І. Повякель [Ложкин, Повякель 2000: 110–111]): взаємно позитивні (пошук і досягнення взаємоприйнятого результату в контакті), взаємно негативні (однозначність у неприйнятті співрозмовника, ворожість), односторонні позитивно-негативні (один із суб'єктів має негативну позицію щодо іншого, а останній налаштований налагодити контакт), односторонні суперечливо-позитивні (одна особа має позитивну спрямованість, а друга – обирає між позитивною та негативною), односторонні суперечливо-негативні (одна особа має негативну спрямованість, а друга – обирає між позитивною та негативною), взаємно суперечливі (нестійкі, неефективні), взаємно байдужі (суб'єкти не сприймають один одного як особистостей).

7. Принципи комунікації

Американський психолог М. Розенберг розробив принципи «ненасильницької комунікації» [Розенберг 2009]. Він описав три форми спілкування, які провокують непорозуміння та ускладнюють вихід із конфлікту: слова, які сприймають як вимогу, тому на них реагують підпорядкуванням або боротьбою; виражають осуд, тоді адресат думає погано про себе чи про адресанта; не залишають вибору, права на самостійність, на свою мету, свій шлях.

А от ненасильницьке спілкування – це спосіб і метод налагодження стосунків, який передбачає **емпатію до себе, до іншого та вираження самого себе**. Ненасильницьке спілкування складається зі спостереження, почуття, потреби, прохання.

8. Права та обов'язки співрозмовників

Послаблення конфліктів передбачає планування й реалізацію дій, які здійснює одна або обидві сторони. Значущим є те, по-перше, у кого є бажання нейтралізувати суперечність. За умови спрямованості на цей процес обох сторін, його результат буде максимально позитивним, та навпаки.

По-друге, велике значення має взаємне розуміння індивідами прав та обов'язків один одного, уявлення про обопільні зобов'язання на підставі загальноприйнятих норм

і цінностей. Навіть коли особи дотримуються визначених норм і правил, вони в конфлікті не сприймають інтереси один одного; здатність, можливість опонента робити щось, користуватися чимось так, як він того хоче. Це означає, що людині відмовляють у праві на самостійно обрану поведінку. У Загальній декларації прав людини зазначено, що «всі люди <...> повинні діяти щодо один до одного в душі братерства» (стаття 1) та «кожна людина має право на свободу переконань і на вільне їх виявлення; це право передбачає свободу безперешкодно дотримуватися своїх переконань та свободу шукати, одержувати й поширювати інформацію та ідеї» (стаття 19) [ЗДПЛ]. Подолання суперечок – дотримання цих принципів, готовністю **поважати права співрозмовника**.

Обов'язки – сумісна із правами категорія, оскільки вона забезпечує останні. Права передбачають обов'язки, ігнорувати які не можна. Права людини не є абсолютними, адже їхнє застосування не повинне завдавати шкоди іншим. Саме загальносоціальні обов'язки визначають потребу певної поведінки індивідів, яка не перешкоджала б розвиткові суспільства. У Конституції України у статті 23 визначено: «Кожна людина має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо при цьому не порушуються права і свободи інших людей, та має обов'язки перед суспільством <...> [КУ 1996]. Тож **визнання своїх обов'язків як людини і громадянина перед співгромадянами** виключає чи мінімізує виникнення проблемних ситуацій та їхніх деструктивних наслідків.

9. Тип конфліктної особистості

У цьому питанні немає єдності, однак у конфліктології є класифікація, відповідно до якої розмежовують: демонстративний, ригідний, некерований, педантичний типи конфліктних особистостей [напр., див.: Емельянов 2004: 90]. Окрім цих типів диференціюють інші: максималіст, який хоче мати все й одразу; песиміст, у спілкуванні з яким потрібне терпіння; дуаліст із його суперечностями у висловленнях і вчинках; нетерплячий, позиція якого несвідомо підштовхує до суперечки з ним; всезнайко, який будь-що знає краще за інших, тому нікого не чує, а лише говорить сам; базіка, він нетактовно втручається в розмову, любить поговорити про своє; а також невинні брехуни, помилкові альтруїсти, старі діви тощо. Така поведінка виникла в цих людей як захисна реакція на певні життєві ситуації, вона спричиняє незручності й самим індивідам, і тим, хто з ними взаємодіє. Важливо розуміти: ці особи мають індивідуальні особливості, що завжди впливають на процес перебігу та / або нейтралізації суперечок. Контакт із такими суб'єктами ґрунтований на **прогнозуванні слів і дій**. На підставі інформації про тип конфліктної особистості можна усвідомлювати причину майбутнього конфлікту та реагувати на випередження.

10. Вікові та гендерні особливості протиборчих сторін

Конфлікти поколінь

Складно однозначно схарактеризувати їхні причини, оскільки перебіг зумовлений багатьма факторами: від виду конфлікту до особливостей нервової системи індивіда. Суперечності поколінь нерідко починаються з незначних розбіжностей, які стають

істотними протилежними тенденціями. Найбільш гостро така протидія відбувається між літніми людьми та молоддю. Проте конфлікти між поколіннями (рідних, близьких або зовсім незнайомих людей) мають і позитивні сторони: молодь головно прагне до розвитку, новацій; люди старшого віку зберігають та накопичують соціальний досвід. Профілактика конфліктів поколінь передбачає **усунення причин, що спричиняють негативні наслідки, оптимізацію соціального захисту, формування моделі позитивного ставлення в суспільстві до різновікових осіб.**

Гендерні конфлікти

Питання їхньої сутності теж є актуальним. На жаль, у нашому суспільстві некомпетентні індивіди з гендерними забобонами ніяк не можуть звільнитися від ідеї андроцентризму, тому часто переживають суперечливі стани нереалізованих прагнень і очікувань. Один зі шляхів подолання конфліктів такого типу – **формування гендерної компетентності**: знання про гендерну нерівність, уміння сприймати ситуацію гендерної нерівності та адекватно реагувати на неї, самому не демонструвати дискримінаційні гендерні змісти – це рух до засвоєння гендерних знань, умінь і способів коректної поведінки щодо людини іншої статі.

10.2. СПОСОБИ ЗАПОБІГАННЯ МОВНОМУ КОНФЛІКТУ

В українській лінгвокультурі цей процес уможлиблюють способи: прояв принципу толерантності, ввічливий тон, дотримання правил мовного етикету, доброзичливе ставлення до партнера, уміння вчасно промовчати, щось пояснити і т. ін.

Запобігання конфлікту – це комунікативна ситуація, що передбачає сукупність прийомів, методів і засобів вербального та невербального впливу на співрозмовника на передконфліктній стадії задля запобігання певної проблеми⁷.

Тобто нейтралізація конфлікту відбувається за умови неприхованого вияву суперечностей та відкритого протистояння сторін, а його недопущення можливе лише на передконфліктному етапі, коли особи усвідомлюють виникнення проблемної ситуації та вдаються до технологій запобігання розвитку явища.

Загалом **вплив на небезпечну ситуацію виникненням конфлікту можливий завдяки різним прийомам**, серед яких найважливішими вважаємо:

1) зміна соціального фактора – умов життя та діяльності, середовища й соціального оточення, рівня культури й освіти тощо суб'єктів;

2) розвиток набутих у житті навичок і здібностей, «робота над собою», це сприятиме особистісному зростанню, дозволить успішно розв'язувати різні життєві проблеми. Життєвий досвід застерігає людину від помилок, підказує, як діяти в певних ситуаціях, адже вони повторювані;

⁷ За тлумачним словником *запобігати* – це «не допускати, заздалегідь відвертати що-небудь неприємне, небажане» [СУМ, т. 3 : 267].

3) надання нового характеру реальності відповідно до очікувань сторін задля усунення предмета можливого протистояння;

4) формування іншого образу ситуації – модифікація уявлень суб'єкта про себе і свої мотиви та про іншого, його мотиви у спілкуванні; про середовище контакту;

5) ломка ситуативних передумов можливого протистояння, що спричинені незадоволенням потреб, невизначеністю, невпевненістю, втому, збудливістю і т. ін.;

б) контроль мовних та емоційних реакцій;

7) зміна власного ставлення до проблеми, тобто вплив на свою поведінку;

8) зміна ставлення співрозмовника до проблеми, тобто вплив на його поведінку;

9) ефективним прийомом є схильність людини до співробітництва;

10) не залучення до можливого протистояння інших осіб, які здійснюють епізодичний вплив на хід і результати контакту (підбурювачі, провокатори часто підштовхують до протистояння).

Нерідко до початку суперечки особи перебувають у нейтральних взаєминах, конструктивно взаємодіють один з одним, тому важливо не зруйнувати, нехай і найменшу, співпрацю, підтримати та посилити конструктивність контакту.

Запобігання вербальному протистоянню вможливають методи:

1) підтримка та розвиток співробітництва;

2) залучення можливого опонента до своєї справи, створення умов, що відвертають протистояння, несумісність інтересів та формують загальні цілі;

3) психологічне налаштування на співрозмовника, усвідомлення обставин його життя, розуміння його проблем. Для цього треба до іншого ставитися доброзичливо, без ворожості й агресії, співчувати, пропонувати та надавати реальну допомогу;

4) не сприймати іншу людину як ворога, а як гідну поваги особу, зі своїм статусом; шанувати адресата;

5) формування особливої ситуації, коли спільно можна використовувати певні ресурси, характеристики, обставини;

б) унеможливлення соціальної дискримінації контактера, неприпустимість акцентуації на його особливих рисах, демонстрації власних переваг;

7) цінувати заслуги та результати діяльності можливого опонента, не заздрити та не ображатися, якщо він у чомусь кращий;

8) позитивний вплив на співрозмовника, своєчасне інформування про власні дії, зміни, обставини; обговорення ситуації й т. ін.;

9) послідовна діяльність задля підтримання хорошого настрою, позитивних емоцій, що дає змогу знімати напругу.

Засоби мовного впливу на адресата для запобігання конфлікту

Пояснення своєї позиції

Ефективним і частотним засобом є пояснення. Загалом спокійна й доброзичлива відповідь, обґрунтування своєї позиції, поглядів, ставлення до ситуації передбачають кооперативне спілкування, а під час конфліктного ризику дають змогу оптимізувати

комунікативний контакт та його тональність. Водночас суб'єкт може повідомити й важливу, раніше невідому інформацію. Наприклад:

– *Ми учора чекали вас на вечерю. Ви ж обіцяли. Ми телефонували. А ви ще й вимкнули телефон? Ми не знали, що думати. Хіба так можна?*

– *Мали на те причину...*

– *Ну яку ще причину, якщо мати тут наготувала, стіл накрила. Цілий день біля плити крутилася, а їй вже не 18...*

– ***Іринина подруга потрапила в лікарню.***

– *Так вона є вагітна!*

– *Отож бо й воно. Не зателефонували... Та ми весь вечір сиділи в лікарні. Додому повернулися біля другої. Ви б хотіли, щоб ми в цей час вам телефонували!?*

– *Ясно... (КС).*

Зауважимо, що українці при поясненні часто намагаються перекласти провину на іншого або на обставини, що склалися. Тому фіксуємо продуктивне вживання займенників *ти, ви*, тоді пояснення переходить в обвинувачення, а також часток *ж, ну, адже*, які знімають провину з суб'єкта (*Ну ти ж сам цього хотів; Ти ж перша почала*). Думаємо, що цей засіб зумовлений у нашій лінгвокультурі етнічними особливостями.

Визнання своєї провини з вибаченням

Цей засіб фіксуємо не так часто, як пояснення. Вибачення може бути різним:

1) беззастережне визнання своєї відповідальності за негативну поведінку (*Ну прости мені, заради Бога; Доню, пробач! Не сердься*);

2) вибачення з виправданням (*– Я просила тебе винести сміття. – Я забув. – Хіба це так важко? – Ну забув, вибач. – Не роби так більше! Терпіти цього не можу (КС)*);

3) вибачення без визнання своєї провини та без вживання формули вибачення. Використання такого засобу зумовлене бажанням індивіда виправдатися, не брати на себе провину. У цьому разі відповідь містить слова *Ну я ж тобі (вам) говорив (повідомляв, пояснював і под.); Ти ж сам хотів (говорив, сказав, думав і под.); Він же сам це сказав (зробив, придумав і под.)* тощо. Суб'єкт відкрито не говорить про свій негативний вчинок, причетність до чогось неприємного.

Інколи натрапляємо на такий спосіб як звинувачення себе. Проте навіть визнаючи свою провину та вибачаючись, людина все одно докладає значних зусиль, щоб виправдатися, перекласти відповідальність на обставини чи когось іншого.

Вибачення є результативним (із різноманітним мовним утіленням) засобом. Але він не надто поширений у нашому суспільстві, оскільки передбачає самоаналіз, конкретизацію своєї вини, щирість, доброту. На жаль, ми не часто чуємо: *Я беру відповідальність за свої дії (слова, поведінку); Мені шкода, що я вчинив неправильно та заподіяв тобі біль (страждання, неприємності); Мені дуже прикро, що я так сказав (зробив, подумав); Щиро перепрошую за свою неправильну поведінку; Мені дуже незручно за те, що я був не уважний (нещирий, агресивний, злий, упертий тощо)*. Саме такі репліки є ефективними для подолання проблем у стосунках осіб.

Згода зі співрозмовником

Один із важливих засобів уникнути сварки, який реалізується різними мовними засобами. Застосовується для того, щоб продемонструвати контактеру, що їхні позиції близькі та можна досягти компромісу. Наприклад:

– *Нехай тебе не парить сумління. Ти ж не мусиш навіть розлучатися із нею <...> Що, не весело хіба?*

– *Весело... – зітхав Ілля. А Марла далі гнула своє:*

– *Я ж не верещу по-бабськи: брось єй, астафь, уйди, давай женіцца!*

– *Так, я знаю, що тобі пофіг усе...*

– *Мені? Пофіг?! Це ж бо чого?*

– *Ну, всі ці штуки для тебе попсові й незначущі...*

– *От бовдур! <...> Я просто не хочу ускладнювати тобі життя <...> Я ціную в тобі особистість, а не соціальну роль «чоловік». І важливий ти мені як Ілля такий-то, з такою-то долею і такими звичками <...> Розумієш?*

– *Розумію, – погоджувався Ілля (Карпа І. Фройд би плакав).*

Погодитися зі співрозмовником можна сказавши: *Так, я розумію, тобі було важко; Я розумію твій стан; Я відчуваю твій стан (почуття, настрій); Добре, що ти мені про це розказав; Я з тобою повністю згодна тощо.* Це формули психологічного приєднання до іншого та його емоцій. У фактичному матеріалі більшість випадків використання засобу є успішним та вможливує позитивний зв'язок між людьми.

Конструктивні пропозиції

Цей засіб уможливує врахування інтересів співрозмовника та пошук компромісу. На питання: *Хто? Що? Як? Коли? Куди?* тощо людина хоче отримувати конкретні відповіді. Наприклад: *Хто це зробить? – Я зроблю (з'ясую, куплю, привезу, проконтролюю, приготую, приберу); Що будемо робити? – Зараз подумаю; Як це зробити? – Пропоную спробувати так...; Коли це буде зроблене? – Сьогодні (завтра, у понеділок); Куди зможемо поїхати? – Я пропоную поїхати... і т. ін.* Співрозмовник отримує чіткий результат – інформацію про дії, час, місце тощо, і з цим знімається емоційна напруга. Попередити боротьбу – це конструктивними пропозиціями не дати людині загрузнути в негативних емоціях.

Вислуховування та прийняття інформації

Активне слухання базується на тому, що адресат намагається зрозуміти сказане, прийняти позицію адресанта, дати йому сигнал, що їхні думки збігаються. Однак інколи складно слухати те, що говорить співрозмовник (несправедливі, образливі, грубі слова; інформація, яка нас не стосується тощо), але конфліктувати не хочемо. За таких умов вислуховуємо й погоджуємося (нехай навіть формально) з контактером. Адресат ніби не чує інформацію, не розуміє вербальну агресію, адже знає, що це лише емоції. Можна сказати: *Обійдемося без взаємних звинувачень; Я не проти твоїх слів (дій, вчинків, думок), але пропоную подумати про це завтра.* Ситуація «ми – опоненти» стає іншою: «ми – партнери», проблема є спільною, тому розв'язувати її будемо разом.

Вербалізація небажання конфліктувати

Засіб є відкритим та активним. Суб'єкт чітко висловлюється щодо того, що не хоче вступати у протидію, має цілком визначене бажання конструктивного контакту або відтермінує з'ясування проблемних обставин.

Наприклад:

Але дітей треба було годувати, а їм із Уласієм робити.

І якась розумна сила сказала їй «ні», а вона своєму Уласієві перший раз за всі роки шлюбу також сказала «ні». І влякла перед ним. Стояла на колінах отако, як перед образом, аж поки Уласій не шепнув на вухо:

*– Будь тихо, жінко. Не будь дурна. Не пужай дітей <...> Лягай тихонько й лиши пусте. **Ми з тобою через це сваритися не будемо** (Матіос М. Нація).*

Звертання

Для попередження суперечки типовим є використання форм звертання до адресата. Воно має своєю причиною підвищену емоційність, оскільки в українській мові є багато зменшувальних суфіксів для передавання різних відтінків емоцій (кумонько, матусю, матіночко, кицюнько, сестриченько, братцю, татусику, синочку тощо). Супроводжується звертання й означеннями, ввічливими формами. Наприклад:

*– Та ви що, **пане Юрію**, це не в моїх... правилах... розпитувати... випитувати... І взагалі, як я міг знати, що ви сюди заявитесь?.. – зчудувався **настоятель**. – Господь з вами, **сину!***

– По-перше, я вам не син... – знову занервував Юрій.

*– Вибачте, але так прийнято... **так завжди священики зверталися до молодих парафіян**, – розгубився панотець.*

*– І не прихожанин ваш, чи як там прийнято казати... не парафіянин! – далі ставав дибки **приблудець** <...> (Тарасюк Г. Храм на болоті).*

Зміна теми спілкування

Застосовуючи цей засіб, мовець сам організовує спілкування, бере на себе активну роль у контакті, пропонує співрозмовникові, що треба зробити. Головно останній заспокоюється та починає сприймати ситуацію по-іншому. Засіб не завжди полягає в тому, щоб повністю змінити тему й заговорити про щось стороннє, а також щоб спрямувати думки партнера в інший бік, надати конструктивного розвитку події або відволікти від чогось. Наприклад:

Я видерлася з його рук <...>

– Ми тебе знайшли. Збирайся <...>

– Поки не розповіси, навіть кроку не ступлю, – швидко відповіла я, не даючи собі можливості вибачити його перш ніж він встигне щось пояснити.

*– Докладно? – потер ніс, радість аж переливалася через край. Він ледве стримував її, й **почав, дуріючи**: – **Одного разу я опинився у лісі, в горах...***

*– Ні. **Не переводь серйозні речі на жарт, не смій**. Коротко і ясно, кількома словами: чому ти не давав про себе знати? (Вдовиченко Г. Тамдевін).*

Засіб дієво застосовують люди з певними індивідуально-психологічними рисами (психологічна стійкість та саморегуляція, актуальний емоційний стан, компетентність у спілкуванні), тож зміна теми як можливість запобігання суперечки вдається не всім.

Передбачення реакції співрозмовника

Припускати реакцію адресата можна при особистому та дистантному контакті для психологічної нейтралізації. Передусім збирати відомості без безпосереднього зв'язку з індивідом завдяки власним спостереженням та людям, які вже з ним спілкувалися. Оцінюючи майбутнього контактера за словами іншого об'єкта, треба враховувати наскільки добре вони знайомі, як інтенсивно взаємодіяли, якими є їхні стосунки (напруженими чи дружніми), у яких ситуаціях контактували (офіційних або неофіційних), а також усвідомити, чи довіряти думці цієї особи. Є потреба урахувати й віковий, гендерний, інтелектуальний, соціальний аспект. Наприклад, такі попередні відомості є основою спілкування осіб:

– *От ти, Маню, феміністка. І що воно тобі дає? Чого ти цим добиваєшся? Щоб усі чоловіки повиздыхали? І ти хочеш сказати, що це нормально?*

При перших звуках знайомого голосу в мене миттєво, як у лотереї «Патріот», розболілася голова, і я полізла до кишені по цитрамон.

– *З чого ти взяв, що я феміністка?*

– *А хто? У кого на столі ще може валятися книга Забужко?*

– *Розумієш, я журналістка, мені треба бути в курсі...*

– *От краще ви, жінки, були б у курсі, як годиться з чоловіком говорити. А то тільки рота відкриєш – мовчи, ти дурний! <...>*

Я мовчу, а про себе думаю, що таки справді він дурний, і тато його, мабуть, був такий самий (Пиркало С. Зелена Маргарита).

Передбачення реакції не означає, що суб'єкт лише намагається її уникнути, він може сам говорити про те, яким є його співрозмовник, що, на його думку, він буде далі говорити та робити, тобто прогнозує й озвучує «чужі» слова та описує дії.

Директивні форми

Форми на зразок *не сердься, не гнівайся, не лайся, не сварися, не кричи, припини, перестань, зупинись* – це вербальна оцінка поведінки співрозмовника з констатацією його емоційного стану для гальмування. Слова реалізують мету запобігання або зупинення конфлікту з відкритим впливом на людину. Наприклад:

Вона взяла мобілку, набрала номер і сказала в слухавку:

– *Ми не встигаємо сьогодні. Дорога погана – дощ. Скільки триватиме фестиваль? Ага. Добре. Заночуємо в готелі. **Не кричи!** Ти ж знаєш, я не воджу в темряві! Коли я тебе підводила? (Роздобудько І. Дві хвилини правди).*

Засіб не завжди продуктивний, але наказ, особливо різкій, помітно діє на осіб:

Евана аж тіпало від праведного гніву. Боян ошелешено спостерігав за ним, не в стані вимовити ні слова.

– *Ти що?! – нарешті спромігся він, – Геть малахольний?! До чого тут я?*

Еван аж задихнувся від обурення <...>

– Хлопці, припиніть! – вирішила втрутитись я, – Твої звинувачення, Еван, зовсім безпідставні. Я точно пам'ятаю, що серед приладдя, котре видав нам пан Аспер, не було нічого подібного. Ми всі зараз зденервовані, але немає жодних підстав зривати злість один на одному. Краще б нам з'ясувати, як зняти цю річ.

Еван ще деякий час сердито сопів, але більше не намагався чинити насилля. Боян люто косився на нього, але мовчав (Соколян М. Кодло).

У фактичному матеріалі фіксуємо, що такі зауваження не спричиняють негативні реакції, персонажі не заперечують проти них. Однак кожна людина визначає для себе кордон у сприйнятті наказу, перетин якого неминуче погіршить контакт.

Відмова від попередньої репліки

Якщо адресант додатково пояснює свої думки, дії, то адресат може відмовитися від своїх суджень або й заперечувати їх. У цьому разі останній розуміє позицію іншого, уможлиблюючи порозуміння. Відмова із запереченням реалізується в мові різними засобами. Зокрема, індивід може виправдовуватися за сказане раніше, мотивувати свої попередні думки, дії або лише заперечити самому собі без розкриття сутності, погоджуючись із контактором. Акції, якими реалізують призупинення конфлікту, часто починаються зі слів *послухай мене, зрозумій мене*. Фіксуємо також форми на зразок *я думаю, я хочу, я хотів би*, якими особи намагається переконати партнера, але не вважає свої думки (дії) єдино правильними; *не знаю, не розумію, виходить, значить, отже* і т. ін. для вираження невпевненості, підсумовування, узагальнення. Наприклад:

Я підскочила з крісла, зробила кілька безладних рухів, потім, зрозумівши марність цієї ідеї, впала назад на продавлене сидіння.

– І що ж тепер робити? Іти до декана? Викликати поліцію? Тікати звідси, доки не пізно?

– Та почекай! Може, це був просто збіг? <...>

– Еван, я тебе не розумію. То ти звинувачуєш Арта, то тепер намагаєшся виправдати.

– Насправді я хотів лише пересвідчитись, що інших варіантів немає... А виходить, є. Я вже й сам нічого не розумію!

– В такому разі, – підхопила я, – ми повинні йти шляхом виключення <...> (Соколян М. Кодло),

Суб'єкти, не бажаючи розвитку сварки, повідомляють свою думку не категорично, акцентуючи на припущенні чогось за допомогою слів *можливо, мабуть, може, дійсно* тощо – так легше надалі відмовитися від попередніх думок:

– Таке враження, що ви жартуєте... – розгублено мовила Лада, – Чули би вас ясенівці! Якщо вони бояться ще когось окрім мерців, то, певно, вас.

– А чого – окрім? – примружившись, запитав пан Смерч.

Лада рвучко зітхнула, глянувши на нього.

– Бо ви... вештаєтесь ночами, а це не личить небіжчикам.

Пан Смерч розреготався у повний голос.

– Е! Чули б тебе в Ясеніві! А втім, ти і так користуєшся там певним, гм, авторитетом. З мерцями спілкуєшся, розбиваєш серця, лікуєш хворих... І як воно тобі? Прийшлося до смаку?

– Я... не знаю <...> Таке відчуття, що це – лише сон. А може, і дійсно...?

– Може? Дійсно? <...> (Соколян М. Балада для Кривої Варги).

Профілактична «амортизація»

Модель відходу від конфлікту була розроблена психологом М. Литваком [Литвак 1992]. Це погодження з думкою співрозмовника для протидії психологічному тиску. Передбачає використання реплік на зразок: *ти маєш рацію (правий), що я нічого не вмію (не знаю); ти повинен мене посварити за те, що я...; знаєш, я зробив таке погане; я нездара (ледащо, забудько, дурень, несамотійний); так, я не бачу (не чую, не знаю, не вмію) щось; дійсно, я давно повинен це знати (вміти, врахувати, сприйняти).*

Віддзеркалення – тонка психологічна дія, адже контактер не повинен подумати, що над ним підсміюються чи знущаються. Повторюючи слова іншого, треба створювати враження, що вони його власні. Тоді людина прислуховується до «своїх» слів, які насправді належать їй лише частково.

Мовчання

Під час розвитку конфліктної ситуації одна з осіб не відповідає на образи, нападки й вербальні прояви агресії. Наприклад: *Знаєш, що? Я розумію. Ти мені заздрив! Так, я знаю! Я відбулася як дружина, мати. Я можу дозволити собі купувати все, що хочу. А що зробила ти? «Я буду письменницею!».* І який результат? *Дві нікому не відомі маленькі книжечки, які ніхто не читав і не читатиме.* (Друга жінка мовчить) *Мовчиш? А ти ще й заплач! Не шкода тебе. Ну, я пішла!* (КП).

Мовчання може бути маркером конфронтації, складно розмежувати його як комунікативно значуще чи незначуще. Проте на передконфліктній стадії воно є тактикою, що забезпечує стратегію уникнення. Це особлива відповідь, спричинена бажанням вийти зі складної події через брак моральних або фізичних сил, або особа не може чи не хоче визначати лінію своєї поведінки, має негативний досвід контакту. Нерідко людина мочить, щоб дати адресанту можливість висловитися, позбутися підвищеної дратівливості.

Переривання спілкування

Це відхід, успішний засіб запобігання розвитку сварки. Наприклад: *Я не хочу це зараз обговорювати. Зараз я зайнятий. Ми про все поговоримо пізніше.* (Чоловік іде) (КС). Може бути й так, що співрозмовник просить піти: *Ні, я не ображаюся, донечка, тільки іди, будь ласка, зараз* (Дівчина йде) (КС). Переривання не розв'язує проблему, але вможливує уникнення суперечки, відтерміновує обговорення питання до того часу, коли про нього індивіди зможуть спокійно поговорити без емоційного напруження.

Отже, процес запобігання конфлікту втілюється сукупністю особливих мовних засобів, які використовує хоча б один комунікант задля регуляції комунікативних відносин, Ці засоби дають змогу змінити ситуацію та зменшити емоційну напругу.

Приклади використання способів нейтралізації та запобігання конфлікту

I. – Давай зустрінемося, Ларисо, я тобі все поясню...

– Я тільки з потяга, мені не до зустрічей! Будь ласка, звернись до своєї екс-дружини, щоб вона зупинила свою подругу Таню і та більше не телефонувала мені. Я не маю бажання спілкуватися з тою особою!

Винуватий Святик не знав, що коли він розповів Марині деталі своєї зустрічі з Ларисою, то тим самим напратив на Ларису Таню. Святик активно не любив нестерпної Тані, бо та завжди засуджувала подругу Марину за її непотрібну увагу до екс-чоловіка: як розлучилась, то розлучилась! А навіщо ще й досі його годувати! одягати! книжки купувати! Особливо Таню обурювали книжки.

– Давай все-таки зустрінемося, Ларисо! Я все розповім! Може, ти знайдеш час!

– Гаразд. Тільки вже завтра. І китайськими стравами мене частуватимеш ти (Кононенко Є. Ностальгія).

II. Скинув капелюха, пригладив волосся, змахнув сніг з обличчя, аби вона впізнала його і присів перед нею, беручи її руки до своїх. Він уявляв, які вони мусять бути холодні. Але її руки були теплими...

– Нарешті я тебе знайшов, – скоромовкою заговорив він, – Ти не приїхала до Малаки! Я чекав усе літо! Я взяв відрядження сюди, але тебе ніде не було! Що відбувається? Що ти тут робиш? Тут холодно! Я негайно забираю тебе звідси!

Хвилюючись, він говорив англійською. Говорив, говорив, говорив.

Вона дивилась на нього широко розкритими очима. Потім із співчутливою посмішкою провела рукою по його волоссю, струсила сніг з пальто. Він хотів упіймати її руку аби піднести до вуст, поцілувати <...> Але вона швидко сховала долоню.

– Що відбувається? – знову заговорив він, – Збирайся. Я проїхав стільки кілометрів...

Те, що вона відповіла, він погано зрозумів, адже вона більше не говорила його мовою. Він напружено дивився, як ворухаться її губи, як змінюється вираз очей і бачив лише одне – обличчя коханої жінки, яка із кожною незрозумілою фразою віддаляється і зникає в білому тумані, як на тому розтріклятому полотні, яке йому не належить.

Вона говорила щось нереальне – що їй тут добре, як ніде і ніколи. Що тут не холодно, а зовсім навпаки. Що вона щаслива. Що йому не варто було її шукати. Він розгублено оглядав простору, але захаращену кімнату із зловісними синіми тіннями по кутках і думав, що неправильно її розуміє.

Вона просила пробачення і умовляла не сердитись. Він крутив головою і повторював: «No, no, no...» (Роздобудько І. Дві хвилини правди).

III. – Що ж, Євцю, заздрю тобі, сам би з задоволенням поїхав, тільки щось от заміж ніхто не бере... – підколював він. – А щодо книжки... Так, здалося б написати роботу щодо алхімії в українських давніх піснях, це давно вже комусь слід зробити. Але навряд чи в нас знайдеться хоча б десять людей, які знають, що таке алхімія... – голос зі слухавки ледь помітно посмутнішав і прибрав байдужості.

– І все-таки, ти ж сам знаєш: якщо тобі судилося це написати, ти напишеш, навіть якщо тебе... Ну, параліч розіб'є, наприклад.

– Угу... – він, здається, посміхнувся.

– А я собі поїду та й помру від звичайної малярії. От такий от у нас із тобою безславний кінець. Амінь.

– Амінь, – відказав він.

– Ну все тоді, кіт, я тебе люблю. Тримайся.

– Я теж тебе люблю. Папа, Євцю.

Все. Порцелянова скринька минулого закрилась без жодного дзенькоту, так, наче її напхали ватою. Білою, стерильною ватою. Дуже ніжною (**Карпа І. 50 хвилин трави**).

IV. – Лялюсь. Мій Лялюсь.

– Що?

– Нічого. Слухай, іди до мене за секретарку, га?

– І будемо вдвох скуповувати в нащадків «воїнов-освободітелів» трофейні годинники, а потім перепродувати їх новим мародерам?

– Ні, відповідь неправильна. Спробуй ще раз.

– Вибач. Не ображайся, Адю. Але ж бачиш, воно так і виходить...

– Ох, киць, я серйозно кажу! Може, неокочирно висловлююсь, вибач, але це тільки тому, що забагато нараз усього навалилося...

– А ти не метушишся. Ти ж весь час вібриєш, як у розетку встромлена (**Забужко О. Музей покинутих секретів**).

V. – Митець мусить бути нав'язливим. Інакше стане відомим лише після смерті. Скільки ти знаєш талановитих художників? Набагато більше, аніж відомих. За умов жорсткої конкуренції недостатньо бути талановитим. Грошей та успіху на усіх не вистачає. Я знаю як узяти те, що тобі належить. Чому ти пручаєшся, не збагну...

– А з чого ти взяла, що я хочу, аби ці гобелени коштувати шалені гроші й були доступні лише жирним котам? Їх можуть купити ті, кому вони подобаються. А до чужого успіху мені байдуже. Мене жаба не тисне.

– Чужий успіх – це класний стимул! І жаба тут відпочиває. Своє місце під сонцем треба відстоювати, як у бою. Ти ризикуєш занепасти свій талант, а це гріх.

– Анно, та який гріх? Рекламуючи свої роботи на всі боки, можна одного дня зробити неприємне відкриття, що ти вже давно усе поставив на конвеєр і, по суті, дуриш споживача, годуючи його... вторинним продуктом.

Ми замовчали. Пауза, заповнена не роздратуванням чи образою, а намаганням зрозуміти одна одну.

– Для того, аби бути нав'язливим, треба ще й мати час, – першою порушила тишу Марія. – А мені шкода витратити його на це. Бо ж бачиш, скільки роботи маю. Якщо матиму контракт – доведеться за контрактом щодня, щогодини закривати амбразуру. Не хочу. Ти маєш вузьке коло людей, які купують твої роботи – це дуже заможні люди. Коло моїх потенційних покупців набагато ширше. Не повіриш – мені так добре! Без великих грошей і без щоденної гонитви за ними. Мені великих грошей не треба. Занадто багато вони вимагають взамін <...> (**Вдовиченко Г. Тамдевін**).

VI. – Боян, не заводься! – порадила я, – Не вистачало лише нам перегавкатись, і все тоді – можна присипати зеленню і подавати до столу. Краще скажи, що тобі повідомив пан Ольберт. Раптом справді якась цінна інформація...

– Ага, дуже цінна, – Боян пожував губу, косячись на двері, – Він сказав – цитую – "На обід давно не подавали риби". Як вам, а?

– Він що, псих? – вражено поцікавилась Дафна, щільніше закутуючись у свій плед.

– Я спершу теж так подумав, – підтримав її Боян, – Лише її справді не було.

– Кого?

– Нікого. Риби.

– Якої ще риби?

– Та ніякої! – не витримавши, заволав Боян, – Ні осетра, ні щуки, навіть бичків не подавали, покидьки!

– Та не кричи, риба від цього не з'явиться! Боюсь, з цим просто доведеться змиритись, – мовила я, – Ми сходимо з розуму. Вам не здається?

– Схоже на те, – кивнула Дафна, – Може, це ніяка не Школа, а притулок для душевнохворих?

– ... в якому не подають на обід риби, – затято мовив Боян.

– Боян, припини, заради всього святого! (**Соколян М. Кодло**).

VII. У Валери, окрім колекціонування, була ще одна пристрасть – петарди. Він сірими провінційними вечорами прив'язував петарди до солдатиків, а потім підривав їх. Підпалював він їх одноразовою запальничкою, яку можна придбати в будь-якому кіоску за тридцять п'ять копійок. Але одного разу ця запальничка катастрофічно для нього зламалася.

– Відремонтуй мені, – каже Валера Ромі, – запальничку, я заплачу. Мені ж бо треба солдатиків підривати.

– Гаразд, – каже Рома.

Рома запальничку відремонтував.

– З тебе гривня.

– Добре, – погоджується Валера.

– Ти шо, дурак, – каже розумний Андрій, – сама запальничка коштує не більше п'ятдесяти копійок, а ти за ремонт даєш гривню.

– Спокійно, – діловито відказує Валера, – це наші чоловічі справи.

– Ладно, – каже Андрій.

У Валери гривні не було, і це не дуже подобалося Ромі <...>

– Віддавай мою гривню, – нервує Рома.

– Завтра, – каже Валера.

– Завтра не віддаси – поставлю на счотчик (**Артем Чех. Цього ви не знайдете в Яндексі**).

VIII. Мама рвучко розчиняє вікно.

– Ти здуріла, дитино! Така задуха, а ти позамикалася на всі замки. Думаєш, так заховаєшся від світу? Теж мені Скворода... Чи вирішила зробити з майстерні Діогену діжку? – не вгаває Ірина.

«Слава Богу, все, як завжди! Нічий пес не здох!» – заспокоюється Аліна.

– Чого ти прийшла, мамо? – спокійно запитує донька, вона ж бо на своїй території. – Ще раз посваритися? Знаю наперед, що ска...

– Ти мене не так зрозуміла, – обриває Аліну на півслові Ірина й ошелешено витріщається на доньку (**Корній Дара. Гонимарник**).

ВИСНОВКИ

Міжособистісна комунікація – це процес обміну індивідуальним чуттєвим сприйняттям, що набутий у процесі взаємодії із зовнішньою природою і становить основу наших знань. Конфліктну комунікацію зумовлює зіткнення різного життєвого досвіду (інтересів, поглядів, цінностей, уподобань) людей; вона репрезентується мовними та позамовними засобами, реалізується, коли суб'єкт має задум використати свої комунікативні дії на шкоду співрозмовникові. За комунікативну конфліктну мету особи постає результат, який її задовольняє.

Для розвитку конфліктної комунікації важливо, щоб людина позначала свою мету резервами мови. Задля цього вона послуговується ресурсами національної мови різних рівнів. Реалізацію негативного або критичного ставлення до опонента, етапів та процесу спілкування його учасників уможливають лексико-фразеологічні, морфологічні та синтаксичні маркери. Вони породжені типовими знаннями індивідів, актуалізованими їхньою когнітивною сферою. У кожного мовця є переваги щодо набору мовних засобів для досягнення власної комунікативної конфліктної мети.

Конфліктна комунікація передбачає контекст, у якому втілюється певна модель мовної поведінки суб'єктів. Текст міжособистісного конфлікту реалізує індивідуальну спрямованість на посилення суперечностей. Він може містити схеми розвитку події, коли опоненти налаштовані на припинення протидії, переходять до відкритої боротьби та ескалації або навіть посилюють вербальне протистояння фізичним. Вихід із суперечки також має своєю умовою різні моделі поведінки, на перебіг яких впливає не лише відмова від власної мети, часткова або повна згода з іншою стороною, але й утручання «третьої сили». На цьому етапі вибір мовних засобів і тактик передовсім залежить від значущості особистісних стосунків опонентів та вагомості предмета конфлікту.

Нейтралізація суперечки можлива, коли хоча б один із суб'єктів хоче послабити вияв проблемних обставин, тому схиляє співрозмовника до власної точки зору чи пропонує компроміс. Для цього процесу важливими є особистісні риси вербальної поведінки індивіда в конфлікті, що зумовлені національними властивостями, мовним етикетом, нормами, моделями, специфікою реалізації комунікативних тактик тощо.

Запобігання конфлікту передбачає сукупність прийомів, методів і засобів вербального (та невербального) впливу на передконфліктній стадії, коли особа усвідомлює можливість його виникнення. Дієвими мовними засобами є: пояснення своєї позиції, визнання провини, вибачення, згода, конструктивна пропозиція, вислуховування, зміна теми, «амортизація», мовчання й т. ін. Ці засоби дають змогу змінити ситуацію та зменшити емоційну напругу.

Запропонована автором лінгвістична інтерпретація конфліктної комунікації, способів її нейтралізації та попередження має не лише теоретичне значення, оскільки вможливує витлумачення законів взаємодії індивідів у соціумі, а й практичне, бо дає підставу вірити у взаєморозуміння між українцями, нашу розсудливість, поривання до безконфліктності.

ЛІТЕРАТУРА

- Анцупов, Шипилов 2001* – Анцупов А., Шипилов А. Конфликтология. Москва, 2001. 591 с.
- Бабкіна, Горбатенко 2006* – Бабкіна О. В., Горбатенко В. П. Політологія : навч. посіб. / Київ : ВЦ, 2006. 568 с.
- Бандурка, Друзь 1997* – Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология : учеб. пособ. для вузов. Харьков, 1997. 356 с.
- Бацевич 2010* – Бацевич Ф. С. Лінгвокультурні аспекти комунікативної толерантності. *Соціогуманітарні проблеми людини*. 2010. № 5. С. 108–119.
- Бацевич 2004* – Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ : ВЦ «Академія», 2004. 344 с.
- Белоус 2008* – Белоус Н. А. Конфликтный дискурс в коммуникативном пространстве: семантические и прагматические аспекты : автореф. дисс. ... доктора филол. наук : 10.02.19. Краснодар, 2008. 48 с.
- Берн 1998* – Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих отношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. Санкт-Петербург, Москва, 1998. 247 с.
- Белова 2004* – Белова А. Д. Комунікативні стратегії і тактики: проблеми систематики. *Мовні і концептуальні картини світу*. Київ: Логос, 2004. Вип. 10. С. 11–16.
- Бибик, Єрмоленко, Єрмоленко 1998* – Бибик С. П., Єрмоленко С. Я., Єрмоленко В. І. Словник епітетів української мови. Київ: Довіра, 1998. 431 с.
- Білоконенко 2015* – Білоконенко Л. А. Українськомовний міжособистісний конфлікт : монографія. Київ: Інтерсервіс, 2015. 335 с.
- Борисевич 2003* – Борисевич В. В. Образы вербально-конфликтных ситуаций. *Культура народов Причерноморья*. Симферополь, 2003. № 44. С. 186–190.
- Бровкіна 2011* – Бровкіна (Проценко) О. В. Маніпуляції як вид імпліцитного впливу в дискурсі родинного спілкування. *Науковий вісник Волинського національного університету ім. Лесі Українки*. 2011. № 4. С. 132–137.
- Бублик 2006* – Бублик І. Ф. Комунікативно-прагматичні та лінгвостилістичні аспекти реалізації вербальної агресії в парламентському дискурсі ФРН : автореф. дис. ... канд. філол. наук : 10.02.04. Харків, 2006. 20 с.
- Василик 2004* – Василик М. А. Наука о коммуникации или теория коммуникации? К проблеме теоретической идентификации. *Актуальные проблемы теории коммуникации: сб. науч. трудов*. Санкт-Петербург. 2004. С. 4–11.
- Вацлавик, Бивин, Джексон 2000* – Вацлавик П., Бивин Дж., Джексон Д. Психология межличностных коммуникаций. Санкт-Петербург, 2000. 300 с.
- Ващенко, Гиренко, Хамалян 2000* – Ващенко И. В., Гиренко С. П., Хамалян Р. А. Общая конфликтология : учеб. пособ. Харьков, 2000. 512 с.
- ВТС* – Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. К. : Перун, 2001. 1440 с.
- Винокур 2007* – Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий: варианты речевого поведения. Москва, 2007. 176 с.
- Вихованець, Городенська, Русанівський 1983* – Вихованець І. Р., Городенська К. Г., Русанівський В. М. Семантико-синтаксична структура речення. Київ: Наукова думка, 1983. 219 с.
- Вітгенштайн 1995* – Вітгенштайн Л. Tractatus Logico-Philosophicus. Філософські дослідження. Київ : Основи, 1995. С. 88–310.
- Войцехівська 2009* – Войцехівська Н. К. Категорія згоди в українському літературному діалогічному дискурсі (на матеріалі художньої літератури ХХ – поч. ХХІ ст.) : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.01. Київ, 2009. 288 с.

Войцехівська 2014 – Войцехівська Н. К. Засоби вираження погрози в українському конфліктному діалогічному дискурсі. *Гуманітарна освіта у технічних вищих навчальних закладах*. 2014. Вип. 30. С. 17–30.

Воровченко 2006 – Воровченко Л. В. Коммуникативный конфликт в современной лингвистической парадигме. *Известия Самарского центра РАН. Актуальные проблемы гуманитар. наук*. Самара, 2006. № 4. С. 50–57.

Гаврилів 2006 – Гаврилів О. Є. Відображення у лайливій лексиці української та німецької мов суспільних цінностей і стереотипів. *Вербальна агресія як мовно-культурний і соціальний феномен: матеріали конф.* (м. Львів, 10 листопада 2005 р.). Львів, 2006. С. 43–44.

Галаган 2008 – Галаган В. Емотивність, експресивність та конотація як засіб вираження оцінки. *Наукові записки : Філологічні науки*. 2008. Вип. 80. С. 171–178.

Гальперин 2006 – Гальперин И. Р. Текст как объект лингвистического исследования. 4-е изд. Москва : КомКнига, 2006. 144 с.

Ганич, Олійник 1985 – Ганич Д. І., Олійник І. С. Словник лінгвістичних термінів. Київ : Вища школа, 1985. 360 с.

Голев, Ким 2007 – Голев Н. Д., Ким Л. Г. Коммуникативная неудача в свете теории множественности интерпретации. *Актуальные проблемы лексикологии и словообразования*. Новосибирск, 2007. Вып. 10. С. 238–249.

Голод 2001 – Голод О. Є. Особливості семантики та функціонування пейоративної лексики в сучасній німецькій мові : автореф. дис. ... канд. філол. наук : 10.02.04. Львів, 2001. 18 с.

Голянич 1998 – Голянич М. І. Внутрішня форма слова в художньому тексті : дис. ... доктора філол. наук : 10.02.01. Івано-Франківськ, 1998. 455 с.

Горелов, Седов 2001 – Горелов И.Н., Седов К. Ф. Основы психолингвистики : учеб. пособ. Москва : Лабиринт, 2001. 304 с.

Городенська 2001 – Городенська К. Г. Реченнєвотвірний потенціал предикатів якості. *Лінгвістичні студії*. Вип.7. Донецьк, 2001. С. 27–32.

Городецкий, Кобозева, Сабурова 1985 – Городецкий Б. Ю., Кобозева И. М., Сабурова И. Г. К типологии коммуникативных неудач. *Диалоговое взаимодействие и представление знаний*. Новосибирск, 1985. С.64–78.

Григорьев 1997 – Григорьев Е. И. Основы фонопрагматики немецкого языка: монография. Днепропетровск: Навчальна книга, 1997. 169 с.

Гришина 2005 – Гришина Н. В. Психология конфликта. Санкт-Петербург, 2005. 464 с.

Гулакова 2004 – Гулакова И. И. Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения : дисс. ... канд. филол. наук : 10.02.01, 10.02.19. Орел, 2004. 152 с.

Гуйванюк 2006 – Гуйванюк Н. В. Мовна толерантність як соціолінгвістична категорія. *Вісник Львівського ун-ту*. 2006. Вип. 38. Ч. II. С. 37–46.

Гуйванюк, Пацаранюк 2009 – Гуйванюк Н. В., Пацаранюк Ю. М. Способи реалізації іронії у структурі речення : монографія. Чернівці: ЧНУ, 2009. 168 с.

Гумбольдт 1984 – Гумбольдт В. фон. Избранные труды по языкознанию. Москва : Прогресс, 1984. 400 с.

Даниленко 2006 – Даниленко О. А. Язык конфликта как объект лингвосociологии. *Социологические исследования*. 2006. № 4. С. 89–98.

Дацишин 2011 – Дацишин Х. Пейоративна лексика в політичних ток-шоу. *Теле- та радіожурналістика*. 2011. Вип. 10. С. 227–230.

Дейк, Кинч 1988 – Дейк Т. А. Ван., Кинч В. Стратегии понимания связного текста. *Новое в зарубежной лингвистике. Вып. 23: Когнитивные аспекты языка*. Москва, 1988. С. 153–211.

Д 1995 – Декларация принципов толерантности: утверждена резолюцией 5.61 Генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 г. // База даних «Законодавство України». URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_503 (дата звернення: 04.02.2018).

- Дмитрук 2005* – Дмитрук О. В. Маніпуляція поняттями і фактами в сучасних англомовних ЗМІ. *Вісник Харківського національного ун-ту ім. В. Н. Каразіна*. Харків, 2005. № 667. С. 57–61.
- Дридзе 1984* – Дридзе Т. М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. Проблемы семиосоциопсихологии. Москва, 1984. 268 с.
- Дьюи 2001* – Дьюи Дж. Реконструкция в философии. Проблемы человека. Москва, 2001. 162 с.
- Егидес* – Егидес А. П. Психотехника синтонного общения. URL: http://psychologi.net.ru/book3_isk_ob/egides_sinton.html (дата звернення 12.01.18).
- ЕЕ* – Економічна енциклопедія / відп. ред. С. В. Мочерний. Київ, 2000. Т. 1. 863 с. URL: <http://slovopectia.org.ua/38/53402/380918.html> >КОНФЛІКТ (дата звернення: 05.01.2018).
- Емельянов 2004* – Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 400 с.
- Емельянова 2004* – Емельянов О. В. Розуміння та нерозуміння як два аспекти комунікативної взаємодії співрозмовників. *Філологічні студії*. Луцьк. 2004. № 2 (26). С. 83–88.
- Єрмоленко, Бирик, Тодор 2001* – Єрмоленко С. Я., Бирик С. П., Тодор О. Г. Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів. Київ : Либідь, 2001. 222 с.
- Ермакова, Земская 1993* – Ермакова О. Н., Земская Е. А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога). *Русский язык в его функционировании: Коммуникативно-прагматический аспект*. Москва: Наука, 1993. С. 90–157.
- ЕСУМ* – Етимологічний словник української мови : у 7 т. / НАН України, Інститут мовознавства ім. О. О. Потебні; Редкол. О. С. Мельничук (головний ред.) та ін. Київ: Наукова думка. Т. 1: А–Г / Уклад.: Р. В. Болдирев та ін. 1982. 632 с. Т. 2: Д–Копці / Укл.: Н. С. Родзевич та ін. 1985. 572 с. Т. 5: Р–Т / Уклад.: Р. В. Болдирев та ін. 2006. 704 с.
- ЕС* – Завадський Й. С., Осовська Т. В., Юшкевич О. О. Економічний словник. Київ, 2006. 358 с.
- Емельяненко, Петюх, Торгова, Торженко 2003* – Емельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Торженко А. М. Конфліктологія. Київ, 2003. 315 с.
- Єрмоленко, Бирик, Тодор 2001* – Єрмоленко С. Я., Бирик С. П., Тодор О. Г. Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів. Київ, 2001. 223 с.
- ЖЗК* – Жайворонок В. В. Знаки української етнокультури : словник-довідник. Київ : Довіра, 2006. 703 с.
- Жельвис 1990* – Жельвис В. И. Эмотивный аспект речи: психолингвистическая интерпретация речевого воздействия. Ярославль, 1990. 81 с.
- ЗСФ* – Забіяка В. А., Забіяка І. М. Світ фразеологізмів. Етимологія, тлумачення, застосування: практ. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2012. 304 с.
- Завражина 2008* – Завражина Г. В. Мовленнева агресія та засоби її вираження в масмедійному політичному дискурсі України (на матеріалі російськомовної газетної комунікації) : автореф. дис. ... канд. філол. наук : 10.02.02 «Російська мова». Київ, 2008. 20 с.
- ЗДПЛ* – Загальна декларація прав людини. URL: http://www.irs.in.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=82%3A1&catid=47%3Aun&Itemid=74&lang=uk (дата звернення: 07.01.2018).
- Здравомыслов 1995* – Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. Москва, 1995. 261 с.
- Иванова 2007* – Иванова М. А. Прагмалингвистический статус неуспешного диалогического дискурса : автореф. дисс. ... канд. філол. наук : 10.02.19. Барнаул, 2007. 17 с.
- Ильенко 1996* – Ильенко С. Г. К поискам ориентиров речевой конфликтологии. *Аспекты речевой конфликтологии*. Санкт-Петербург: РГПУ, 1996. С. 3–12.
- Ильин 2001* – Ильин И. П. Постмодернизм: словарь терминов. Москва : ИНИОН РАН; INTRADA, 2001. 384 с.
- Калита 2006* – Калита О. М. Мовні засоби вираження іронії в сучасній українській малій прозі : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.01. Київ, 2006. 220 с.

- Капишникова 2002* – Капишникова А. В. Межличностная коммуникация. *Речевая коммуникация в современном обществе*. Москва, 2002. С.19–29.
- ПССУМ* – Караванський С. Й. Практичний словник синонімів української мови. 2-е видання. Київ : Українська книга, 2004. 448 с.
- Кибрик 1987* – Кибрик А. А. Механизмы устранения референциального конфликта. *Моделирование языковой деятельности в интеллектуальных системах*. М., 1987. С. 128–145.
- КСД* – Кизименко Л. Д., Бедна Л. М. Словник-довідник соціального працівника. Міні-глосарій. Львів : ДЦ МОУ, 2000. 67 с. URL: <http://ipp.lp.edu.ua/Library/004/004.html#i> (дата звернення: 05.01.2018).
- Кобзева 2015* – Кобзева О. О. Прийоми та засоби реалізації директивної мовленнєвої стратегії судді в американському судовому засіданні. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. 2015. № 1155. С. 97–102.
- Ковалевська 2002* – Ковалевська Т. Ю. Моделювання емпатії в сучасній українській мові : дис. ... доктора філол. наук : 10.02.01. Київ, 2002. 439 с.
- Козер 1992* – Козер Л. А. Завершение конфликта. *Социальные и гуманитарные науки. Серия 11: Социология*. 1992. № 4. С. 169–179.
- Колоїз 2007* – Колоїз Ж. В. Українська okazіональна деривація : монографія. Київ : Акцент, 2007. 311 с.
- Колоїз, Малюга, Шарманова 2012* – Колоїз Ж. В., Малюга Н. М., Шарманова Н. М. Українська пареміологія : навч. посіб. / за ред. Ж. В. Колоїз; ДВНЗ «Криворізький національний університет». Кривий Ріг : Центр-Принт, 2012. 348 с.
- КУ 1996* – Конституція України 1996 року. URL: https://urist-ua.net/%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B8/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%86%D1%96%D1%8F_%D1%83%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D0%B8/ (дата звернення: 02.01.2018).
- Корольова 2008* – Корольова А. В. Стратегії і тактики комунікативної поведінки учасників спілкування в ситуаціях конфлікту. *Studia Linguistica: зб. наук. праць*. Київ, 2008. С. 48–53.
- Космеда, Осіпова 2010* – Космеда Т. А., Осіпова Т. Ф. Комунікативний кодекс українців у пареміях : тлумач. словник нового типу. Дрогобич : Коло, 2010. 270 с.
- Космеда, Халіман 2013* – Космеда Т. А., Халіман О. В. Мовна гра в парадигмі інтерпретативної лінгвістики. Граматика оцінки. Граматична іграма (теоретичне осмислення дискурсивної практики). Дрогобич : Коло, 2013. 226 с.
- Кузенко 2006* – Кузенко Г. М. Структурно-семантичні та комунікативно-прагматичні особливості емотивних висловлювань негативної оцінки (на матеріалі англomовного художнього дискурсу) : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.04. Миколаїв, 2006. 211 с.
- Кульчицька 2011* – Кульчицька О. Особливості семантики пейоративної лексики (на матеріалі циклу романів «Сутінкова сага» Стефані Майер). *Іноземна філологія. Український науковий збірник*. 2011. Вип. 123. С. 64–69.
- Курьян 2009* – Курьян М. Л. Понимание процесса межличностной коммуникации. *Вече*. 2009. № 20. С. 229–236.
- Лазарев 2006* – Лазарев В. В. Философия познания и лингвофилософия: парадигмальный подход. Пятигорск, 2006. 506 с.
- Лазебная 2007* – Лазебная И. Б. Особенности выражения речевой агрессии в современном английском языке : дисс. ... канд. філол. наук : 10.02.04. Белгород, 2007. 186 с.
- Левин 2000* – Левин К. Теория поля в социальных науках. Санкт-Петербург, 2000. 368 с.
- Летюча 2004* – Летюча Л. П. Дериваційна репрезентація категорії оцінки у сучасній російській мові : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.02. Київ, 2004. 20 с.
- ЛЕС* – Лингвистический энциклопедический словарь / глав. ред. В. В. Ярцева. Москва, 1990. 682 с.

- Линкольн 1998* – Линкольн У. Ф. и др. Переговоры. Сокращенный вариант пособия для слушателей курса. СПб.; Рига : Педагогический центр Эксперимент, 1998. 199 с.
- Литвак 1992* – Литвак М. Е. Психологическое айкидо. Ростов-на-Дону : РПИ, 1992. 64 с.
- Ложкин, Повякель 2000* – Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта: учеб. пособие. Київ : МАУП, 2000. 256 с.
- Луман 2007* – Луман Н. Социальные системы. Очерк общей теории. Санкт-Петербург : Наука, 2007. 648 с.
- Лурия 1978* – Лурия А. Р. О естественнонаучных основах психологии. *Естественнонаучные основы психологии* / под. ред. А. А. Смирнова, А. Р. Лурия, В. Д. Небылицина. Москва, 1978. С. 7–23.
- Максименко, Зайчук 2000* – Максименко С. Д., Зайчук В. О. та ін. Загальна психологія : підручн. / за заг. ред. акад. С. Д. Максименка. Київ, 2000. 543 с.
- Мартынова 2000* – Мартынова Е. А. Типология явлений коммуникативного дискомфорта в ситуациях диалога : дисс. ... канд. филол. наук. : 10.02.01, 10.02.19. Орел, 2000. 229 с.
- Міл 2001* – Міл Джон Стюарт. Про свободу : есе / пер. з англ. Київ : Видавництво Соломії Павличко «Основи», 2001. 463 с.
- Михальская 1996* – Михальская А. К. Русский Сократ : Лекции по сравнительно-исторической риторике. Москва : «Academia», 1996. 192 с.
- Масенко 2010* – Масенко Л. Т. Нариси з соціолінгвістики : навч. посіб. Київ : ВД «Києво-Могилянська академія», 2010. 243 с.
- Морозова 2005* – Морозова Е. И. Ложь как дискурсивное образование: лингвокогнитивный аспект: монография. Харьков : Экограф, 2005. 299 с.
- Морозова 2007* – Морозова О. І. Лінгвальні аспекти неправди як когнітивно-комунікативного утворення (на матеріалі сучасної англійської мови) : дис. ... доктора філол. наук : 10.02.04. Київ, 2007. 491 с.
- Мулькеева 2006* – Мулькеева В. О. Речевые стратегии конфликта и факторы, влияющие на их выбор : дисс. ... канд. филол. наук : 10.02.04. Санкт-Петербург, 2006. 190 с.
- Муравьева 2007* – Муравьева Н. В. Механизм и сферы возникновения коммуникативных конфликтов. *Язык конфликта: хрестоматия*. Екатеринбург, 2007. С. 92–107.
- Муратова 2009* – Муратова І. С. Мовна інвектива як одиниця вербальної агресії в політичному дискурсі. *Вісник Житомирського державного ун-ту імені Івана Франка. Філологічні науки*. 2009. Випуск 48. С. 198–201.
- Нагель 2008* – Нагель В. В. Оцінні найменування осіб в українській мові кінця ХХ – початку ХХІ століття : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.01. Дніпропетровськ, 2008. 202 с.
- Непшекуева 2006* – Непшекуева Т. С. Внутрличностный конфликт как лингвистический феномен : автореф. дисс. ... доктора филол. наук : 10.02.19. Краснодар, 2006. 43 с.
- Николаева 1988* – Николаева Т. М. Лингвистическая демагогия. *Прагматика и проблемы интенциональности*. Москва : Наука, 1988. С. 154–165.
- Носенко 1978* – Носенко Э. Л. Изменение характеристик речи при эмоциональной напряженности. *Вопросы психологии*. 1978. № 6. С. 76–85.
- Одарчук 2009* – Одарчук Н. А. Відмова: семантичний та прагматичний аспекти : монографія. Луцьк : «Вежа», 2009. 204 с.
- Осовська 2002* – Осовська І. М. Висловлювання-відмова: структурно-семантичний та комунікативно-прагматичний аспекти (на матеріалі сучасної німецької мови) : автореф. дис. ... канд. філол. наук : 10.02.04. Київ, 2003. 20 с.
- Остин 1986* – Остин Дж. Слово как действие. *Новое в зарубежной лингвистике*. Вып. 17. *Теория речевых актов*. Москва : Прогресс, 1986. С. 22–129.
- Панова 2005а* – Панова Н. Ю. Інвективне слововживання як один з виявів вербальної агресії. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. Київ, 2005. Т.7. Вип.2. С. 137–143.

- Панова 2005б* – Панова Н. Ю. Психологічні функції ненормативних мовленнєвих конструктив у комунікативній поведінці особистості : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2005. 19 с.
- Парсонс 1998* – Парсонс Т. Система современных обществ; пер. с англ. Л. А. Седова и А. Д. Ковалева. Москва : Аспект Пресс, 1998. 270 с.
- Пацаранюк 2006* – Пацаранюк Ю. М Способи реалізації іронії у структурі речення : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.01. Чернівці, 2006. 203 с.
- Подоляк, Юрченко 2006* – Подоляк Л. Г., Юрченко В. І. Психологія вищої школи : навч. посіб. Київ : ТОВ “Філ-студія”, 2006. С. 275–300.
- Потебня 1989* – Потебня А. А. Мысль и язык. *Слово и миф* / А. А. Потебня. Москва : Правда, 1989. 200 с.
- Походня 1989* – Походня С. И. Языковые виды и средства реализации иронии. Киев : Наукова думка, 1989. 126 с.
- Почепцов 1986* – Почепцов Г. Г. Основы прагматического описания предложения. Киев : Вища школа, 1986. 116 с.
- Почепцов 2001* – Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. Москва : Ваклер; Київ : Рефл-бук, 2001. 656 с.
- Розенберг 2009* – Розенберг М. Язык жизни. Ненасильственное общение. София, 2009. 72 с.
- Руда 2012* – Руда О. Г. Мовне питання як об’єкт маніпулятивних стратегій у сучасному українському політичному дискурсі : монографія. Київ, 2012. 232 с.
- Рудик 2003* – Рудик І. М. Діалог-конфлікт: стратегії розгортання й захисту. *Вісник Житомирського державного ун-ту ім. Івана Франка. Філологічні науки*. 2003. № 11. С. 194–197.
- Саплін 2002* – Саплін Ю. Ю. Мовний конфлікт як взаємодія особистостей, соціальних стратегій та комунікативних культур. *Мовні конфлікти і гармонізація суспільства* : матер. наук. конф. (Київ, 28–29 травня 2001 р.). Київ, 2002. С. 107–111.
- Селіванова 2011* – Селіванова О. О. Основы теории мовой комунікації : монографія. Черкаси, 2011. 350 с.
- Славова 2005* – Славова Л. Л. Типологія комунікативних невдач (на матеріалі сучасного англійського мовлення). Житомир, 2005. 107 с.
- СІС* – Словник іншомовних слів / за ред. О. С. Мельничука. Київ : УРЕ, 1974. 776 с. URL: <ahref="http://slovopedia.org.ua/42/53395/279679.html">ГАРМОНІЯ; <ahref="http://slovopedia.org.ua/42/53402/284503.html">КОНФЛІКТ (дата звернення: 05.01.2018).
- Соколова 2003* – Соколова С. О. Префіксальний словотвір дієслів у сучасній українській мові : монографія. Київ : Наукова думка, 2003. 285 с.
- Соссюр 1933* – Соссюр Ф. де. Курс общей лингвистики. Москва, 1933. 387 с.
- СУМГ* – Словарь української мови / за ред. Б. Д. Грінченка. Т. I–IV. Київ, 1907–1909. URL: <http://hrinchenko.com/> (дата звернення: 05.01.2018).
- СДЛ 2003* – Словник-довідник з української лінгводидактики : навч. посіб. / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. Київ, 2003. 149 с.
- СУМ* – Словник української мови : в 11-ти т. / АН УРСР. Інститут мовознавства; за ред. І. К. Білодіда. Київ, 1970–1980.
- СУМН* – Словник української мови / кер. В. В. Німчук та ін; відп. ред. В. В. Жайворонок. Київ : ВЦ «Просвіта», 2012. 1320 с.
- СФ* – Словник фразеологізмів української мови /уклад. В. М. Білоноженко [та ін.]. Київ : Наукова думка, 2008. 1104 с.
- Снежик 2007* – Снежик О. П. Висловлення звинувачення та виправдання у вербальних інтеракціях (на матеріалі сучасної французької мови) : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.05. Запоріжжя, 2007. 308 с.

Ставицька 2006 – Ставицька Л. О. Проблеми інтерпретації та лексикографічного опрацювання лайливої лексики. *Вербальна агресія як мовно-культурний і соціальний феномен*: матеріали конф. (м. Львів, 10 листопада 2005 р.). Львів, 2006. С. 6–20.

Ставицька 2008 – Ставицька Л. О. Українська мова без табу : словник нецензурної лексики та її відповідників: обценізми, евфемізми, сексуалізми. Київ : Критика, 2008. 455 с.

Ставицька 2005 – Ставицька Л. О. Український жаргон : словник. Містить близько 4070 слів і понад 700 стійких словосполучень. Київ : Критика, 2005. 496 с.

СФС – Сучасний фразеологічний словник української мови / укл. Ярещенко А. П., Бездітко В. І. та ін. ; ред. А. П. Ярещенко. Харків : Торсінг Плюс, 2008. 640 с.

УПП – Українські приказки, прислів'я і таке інше / уклад М. Номис; упорядкув., прим. та вступна ст. М. М. Пазяк. Київ : Либідь, 2004. 352 с.

Стивенсон 1985 – Стивенсон Ч. Некоторые прагматические аспекты значения. *Новое в зарубежной лингвистике*. Москва, 1985. Вып. 16. С. 129–154.

Струганець 2000 – Струганець Л. В. Культура мови. Тернопіль, 2000. 78 с.

Торфул 2014 – Тофтул М. Г. Сучасний словник з етики. Житомир, 2014. 416 с.

Третьякова 2003 – Третьякова В. С. Речевой конфликт и гармонизация общения : дисс. ... доктора філол. наук : 10.02.01. Москва, 2003. 301 с.

Ужченко, Ужченко 2007 – Ужченко В. Д., Ужченко Д. В. Фразеологія сучасної української мови : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 494 с.

УРЕ 1962 – Українська радянська енциклопедія: у 17 т. / гол. ред. М. П. Бажан. Київ, Академія наук УРСР, 1959–1965. Т. 7. 1962. С. 192.

Фадеева 2000 – Фадеева О. В. Стратегії і тактики конфліктного дискурсу (на матеріалі сучасної англійської мови) : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.04. Київ, 2000. 194 с.

ФЕС – Філософський енциклопедичний словник / НАН України, Ін-т філософії ім. Г. С. Сковороди; голов. ред. В. І. Шинкарук. Київ, 2002. 742 с. URL: http://shron1.chtyvo.org.ua/Shynkaruk_Volodymyr/Filosofskyi_entsyklopedychnyi_slovnyk.pdf (дата звернення: 05.01.2018).

Форманова 2011 – Форманова С. В. Конфліктний дискурс у комунікативно-прагматичному просторі. *Вісник Львівського університету. Серія філологічна*. 2011. Вип. 52. С. 224–229.

Форманова 2012 – Форманова С. В. Інвективи в українській мові : монографія. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2012. 336 с.

ФС – Фразеологічний словник української мови : близько 2500 виразів / укл. В. Д. Ужченко, Д. В. Ужченко. Київ : Освіта, 1998. 224 с.

Фрейд 1998 – Фрейд З. Основные принципы психоанализа. Москва, 1998. 288 с.

Фролова 2006 – Фролова І. Є. Вербалізований конфлікт в контексті культури. *Вісник Сумського державного університету. Філологічні науки*. Суми, 2006. № 11 (95). Т. 2. С. 77–82.

Фролова 2003 – Фролова І. Є. Системные основания определения конфликтного дискурса. *Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна*. 2003. № 609. С. 114–119.

Хаббард 2003 – Хаббард Рональд. Шкала емоціональних тонів // сайт «Mexalib». 2003. 40 с. URL: <http://mexalib.com/view/388721> (дата звернення: 25.04.18).

Халіман 2010 – Халіман О. В. Морфологічні засоби вираження категорії оцінки в сучасній українській мові: рід і число : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.01. Харків, 2010. 280 с.

Хоманс 2001 – Хоманс Дж. К. Социальное поведение: его элементарные формы (главы 1, 3, 4, 18). *Социальные и гуманитарные науки. Серия 11. Социология*. 2001. № 2. С. 117–163; 2001. № 3. С. 132–169.

Христенюк 1995 – Христенюк В. Ф. Динаміка аугментативно-пейоративного словотвору іменника в українській мові : автореф. дис. ... канд. філол. наук : 10.02.02. Київ, 1995. 25 с.

Цюрупа 2004 – Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів. Київ, 2004. 172 с.

- Чайка 2009* – Чайка Л. В. Вербальні конфлікти: варіант класифікації. *Актуальні проблеми філології та перекладознавства*. 2009. № 4. С. 234–237.
- Чорна 2016* – Чорна Л. В. Революція як спроба втілення суспільного ідеалу. *Гуманітарний часопис*. 2016. № 2. С. 63–73.
- Шанский 1986* – Шанский Н. М. Художественный текст под лингвистическим микроскопом. *Книга для внеклассного чтения учащихся 8-10-х классов средней школы*. Москва : Просвещение, 1986. 160 с.
- Шарков 2010* – Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации. Москва : «Дашков и К», 2010. 592 с.
- Шарков 2005* – Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации. Москва : Перспектива, 2005. 246 с.
- Якобсон 1975* – Якобсон Р. Лингвистика и поэтика. *Структурализм: “за” и “против”*: сб. статей. Москва, 1975. С. 193–230.
- Ясперс 1991* – Ясперс К. Смысл и назначение истории. Москва, 1991. 527 с.
- Яшенкова 2011* – Яшенкова О. В. Основы теорії мовної комунікації : навч. посіб. Київ : «Академія», 2011. 304 с.
- Adejimola 2009* – Adejimola A. Language and communication in conflict resolution. *Journal of Law and Conflict Resolution*. 2009, June. Vol. 1 (1). P. 001–009.
- Black, Mouton 1964* – Blake R. R., Mouton L. S. The managerial grid. Houston : Gulf, 1964. 324 p.
- Boulding 1982* – Boulding K. E. Conflict and defence: A general theory. New York : McGraw-Hill, 1982. 213 p.
- CD* – Cambridge Dictionary. URL: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/conflict> (Last accessed: 05.01.2018).
- Eadie, Nelson 2001* – Eadie W. F., Nelson P. E. Communication and Conflict. *The Language of Conflict and Resolution*. London : Sage Publications, 2001. P. 1–9.
- Ehlich 1987* – Ehlich K. Kooperation und sprachliches Handeln // Liedtke F., Keller R. *Kommunikation und Kooperation*. Tübingen etc., 1987. P. 11–35.
- Deutsch 1985* – Deutsch M. Distributive Justice: A Social-Psychological Perspective. New Haven and London, 1985. 271 p.
- Flowers, Guire, Bimbaum 1982* – Flowers M., Guire R., Bimbaum L. Adversary arguments and the logic of personal attacks. *Strategies for natural language processing*. 1982. P. 275–294.
- Goffman 1969* – Goffman E. Strategic Interaction. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1969. 145 p.
- Kotthoff 1993* – Kotthoff H. Disagreement and concession in disputes: on the context sensitivity of pretence structures. *Language in Society*. 1993. № 22. P. 193–216.
- Leech 1983* – Leech G. N. Principles of Pragmatics. London and New York : Longman, 1983. 250 p.
- Schutz 1958* – Schutz W. FIRO. A Three-Dimensional Theory of Interpersonal Behavior. New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1958. 267 p.
- Stewart 1980* – Stewart J. Together: Communicating Interpersonally. Reading, Massachusetts, 1980. 407 p.
- Tannen 2003* – Tannen D. Conversational Style: Analyzing Talk among Friends. *International Association of Research in Foreign Language Education and Applied Linguistics. ELT Research Journal*. 2013, № 2 (3). P. 146–149.
- Trenholm, Jehnsen 2004* – Trenholm S. Jehnsen A. Interpersonal Communication. New York, Oxford, 2004. 431 p.
- Yemelyanova, Honcharova 2016* – Yemelyanova O.V., Honcharova Ye. S. Features of foregrounding of the communicator’s status in English conflict discourse. *Наукові записки. Серія: Філологічні науки*. Вип. 145. Кіровоград, 2016. С. 132–136.

ДЖЕРЕЛА ФАКТИЧНОГО МАТЕРІАЛУ

- Андрухович С. Ю. Сьомга : роман. Київ : Нора-Друк, 2007. 352 с.
- Андрухович Ю. І. Московіада : роман жахів. Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2000. 138 с.
- Бернакевич Л. До зустрічі в суді : іронічний детектив. *Дзвін* : літературно-мистецький та громадсько-політичний часопис НСП України. 2008. № 1 (759). С. 50–103; № 2 (760). С. 51–110.
- Вдовиченко Г. К. Пів'яблука : роман. Київ : Нора-Друк, 2008. 240 с.
- Вдовиченко Г. К. Тамдевін : роман. Київ : Нора-Друк, 2009. 234 с.
- Винничук Ю. П. Танго смерті : роман. Харків : Фоліо, 2012. 379 с.
- Дашвар Люко. Мати все : роман. Харків : Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2010. 336 с.
- Дашвар Люко. Молоко з кров'ю : роман. Харків : Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2008. 272 с.
- Дашвар Люко. Село не люди : проза. Харків : Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2013. 270 с.
- Демська Л. Місто в тіні : роман. Київ : Смолоскип, 2000. 206 с.
- Денисенко Л. Забавки з плоті та крові : новела з десяти частин. Львів : Кальварія, 2006. 192 с. (Серія «Квіткава»).
- Дністровий А. Дрозофіла над томом Канта : роман. Львів : Піраміда, 2010. 146 с. («Приватна колекція», видавничий проект сучасної літ-ри. Серія «Українська модерна проза»).
- Дяченко М., Дяченко С. Ключ від королівства : роман ; пер. з рос. Київ : Гамазин, 2008. 408 с. (Серія «Зоряний гість»).
- Жадан С. В. Ворошиловград : роман. Харків : Фоліо, 2010. 442 с. (Серія «Графіті»).
- Жадан С. В. Деш Мод : роман. Харків : Фоліо, 2009. 240 с. (Серія «Графіті»).
- Забужко О. С. Музей покинутих секретів : роман. Київ : Факт, 2009. 829 с.
- Іванцова М. Ключі від ліфта : роман. Харків : Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2012. 284 с.
- Карпа І. І. 50 хвилин трави: (Коли помре твоя краса) : проза. Харків : Фоліо, 2004. 238 с.
- Карпа І. І. Супермаркет самотності. Перламутрове порно: роман. Харків: Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2008. 269 с.
- Карпа І. І. Фройд би плакав : проза. Харків : Фоліо, 2004. 238 с. (Серія «Графіті»).
- Карпа І. І. Bitches get everything : проза. Харків : Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2007. 147 с.
- Кідрук Макс. Бот : роман. Харків : Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2012. 476 с.
- Кононенко Є. Ностальгія : повість. *Кур'єр Кривбасу*. 2003. № 158 (січень). С. 91–134; №159 (лютий). С. 70–113.
- Корній Дара. Гонимарник : роман. Харків : Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2012. 336 с.
- Костенко Л. В. Записки українського самашедшого : роман. Київ : А–БА–БА–ГА–ЛА–МА–ГА, 2011. 414 с. (Перлини сучасної літератури).
- Куява Ж. Із медом полин : роман. Харків : Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2013. 272 с.
- Лис В. Століття Якова : роман. Харків : Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2011. 236 с.
- Малина М. С. Фіолетові діти : роман. Київ : КМ Publishing, 2009. 221 с. (серія «Фієста»).
- Малярчук Т. В. Говорити : проза. Харків : Фоліо, 2007. 187 с. (Серія «Графіті»).
- Матіос М. В. Вирвані сторінки з автобіографії : проза. Львів : ЛА «Піраміда», 2010. 368 с.
- Матіос М. В. Нація : проза. Львів : Кальварія, 2001. 211 с.
- Матіос М. В. Солodka Даруся : драма на три життя. Львів : Піраміда, 2005. 174 с.

- Пиркало С. Зелена Маргарита : повість. Київ : Смолоскип, 2001. 142 с.
- Пиркало С. Не думай про червоне : роман не для молодшого шкільного віку. Київ : Факт, 2006. 357 с. (Серія «Excerptis excipiens»).
- Процюк С. В. Троянда ритуального болю : роман про Василя Стефаника. Київ : ВЦ «Академія», 2010. 182 с. (Серія «Автографи часу»).
- Роздобудько І. Дві хвилини правди : роман. Київ : Нора-Друк, 2008. 248 с. (Серія «День Європи»).
- Роздобудько І. Ескорт у смерть : роман. Харків : Фоліо, 2007. 159 с. (Серія «Література»).
- Роздобудько І. Ранковий прибиральник : роман. *Сучасність*. 2003. № 11. С. 16–32; № 12. С. 12–50.
- Слоньовська О. Дівчина на кулі : роман. Харків : Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2012. 400 с.
- Соколян М. І. Балада для Кривої Варги : Аналітичний мюзикл: повість, оповідання. Київ : Нора-друк, 2005. 160 с.
- Соколян М. І. Кодло : повість. Київ : Факт, 2003. 200 с. (Серія «Excerptis excipiens»).
- Соколян М. І. Херем : повість. Київ : Факт, 2007. 184 с. (Серія «Поza фокусом»).
- Таран Л. В. Цанга шасі : оповідання. *Київ*: журнал письменників України. 2007. № 3. С. 151–159.
- Тарасюк Г. Т. Ковчег для метеликів : новели. Луцьк : ВАТ «Волинська обласна друкарня», 2009. 500 с.
- Тарасюк Г. Т. Мій третій і останній шлюб : народний роман. Бровари : Відродження, 2007. 189 с.
- Тарасюк Г. Т. Храм на болоті : новочасна притча. Бровари : Відродження, 2007. 219 с.
- Тарасюк Г. Т. Янгол з України : маленькі романи, новели. Київ : Либідь, 2006. 432 с.
- Ульяненко Олес. Жінка його мрії : роман. Харків : Треант, 2010. 224 с.
- Чагровська Л., Шевченко Н. Паризьке кохання : роман. Київ : ФОП Демська-Кульчицька О. М., 2008. 176 с.
- Чех Артем. Цього ви не знайдете в Яндексі. Харків : Фоліо, 2007. 224 с. (Серія: Графіті).
- Чупа О. Казки мого бомбосховища. Харків : Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2015. 224 с.
- Шевченко Н., Шевченко О. Оксамитовий перевертень : роман. Харків : Гімназія, 2008. 249 с. (Серія «Література»).
- Шкляр В. М. Залишенець. Чорний Ворон. Харків : Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2012. 381 с. Назва обкл.: Залишенець.

СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ НАЗВ ДЖЕРЕЛ

- ІКН – інтернетне джерело «Кореспондент.net». – <https://korrespondent.net/>
- ІСК – телеканал «Інтер» : «Стосується кожного»
- ІУП – інтернетне джерело «Українська правда». – <http://www.pravda.com.ua>
- КВ – міжособистісний конфлікт у виробничій сфері
- КМ – міжособистісний конфлікт у педагогічній сфері
- КП – міжособистісний конфлікт у побутовій сфері
- КС – міжособистісний конфлікт у сімейній сфері
- СВС – телеканал СТБ : «Врятуйте нашу сім'ю»
- СЗЩ – телеканал СТБ : «Зважені та щасливі»
- СКД – телеканал СТБ : «Кохана, ми вбиваємо дітей»
- СОВ – телеканал СТБ : «Один за всіх»
- СПС – телеканал СТБ : «Прощення. Скнулів»
- УГУ – телеканал «Україна» : «Говорить Україна»
- УТВ – інтернетний ресурс із відеоматеріалами YouTube. URL : <https://www.youtube.com>

SUMMARY

The book analyzes the linguistic interpersonal conflict as a communicative occurrence. Different approaches to the typology of linguistic conflict were overviewed, revealed in its essence, and differential features. Theoretical position defined on the Ukrainian-conflict as a socio-cultural, pragmatic and cognitive occurrence emerging in society according to the Ukrainian national consciousness was supplemented.

Linguistic markers that define a representative Ukrainian system of interpersonal conflict typologies were categorized. It was established that lexical markers can present lexical system that implement the semantics of criticism, disrespect, disapproval, humiliation, neglect, and under/against an opponent. When such a role is played, connotative vocabulary lexicon in the secondary functions is present. The main indicators of the lexical representation of the conflict are presented in the form of a negative evaluation of the field-five micro-fields. Phraseological markers also allow addresser to express their attitude to the addressee, their behavior, and manner of communication by grammatical means. The conflict markers are inclusive of morphological forms: pronouns in the second-person "you" and "your", the third-person "he", "she", "it", pointing to the communication partner, and the verb form (singular and plural), imperative perfective and imperative of the verb; syntactic markers of conflict are the modules, complicating the structure of a simple sentence, such as handling, opening units, syntactic repetition, interrogative, and negative incentive structure, interjection emotional and evaluative equivalents proposals.

Scientific systematization speech patterns of behavior of people in various stages of the conflict were suggested. Concluded that the structure of texts of conflict is determined by models of verbal behavior of the parties at various stages of conflict. Each stage of the conflict is determined by the language and speech tactics reserves. At the stage of development delineated three types of verbal behavior of humans: communicative behavior due to the realization of the latent conflict transition state in open confrontation, escalation of the conflict awareness and setting its uncontrolled development. De-escalation of conflict is characterized by verbal acts between the parties involved by partial or complete agreement with their opponent, interest in the problem, various concessions, or arbitration of a "third party". The final stage has three forms of embodiment: hard, medium, and mild, the choice of which depends on the importance of personal relationships of individuals, speech and emotional reactions of the parties at the stage of development.

The author describes techniques for the neutralization of the conflict. It was explained that the neutralization of the conflict is possible when at least one of the subjects wants to deal with the problem, therefore inclines the interlocutor to his own point of view or offers a compromise. For this process, the personality traits of the linguistic behaviour of the individual, determined by national traits, language ethic, norms, models, specifics of the implementation of communicative tactics, are important. The author states that prevention of conflict involves a set of techniques, methods and means of verbal (and non-verbal) impact on the speaker at the pre-conflict stage when individuals are aware of the possibility of its occurrence. Important linguistic means are: an explanation of opponents' position, acknowledgment of guilt, apology, consent, constructive suggestion, listening, theme change, «depreciation», silence.

This linguistic interpretation of conflict communication, ways of its neutralization and prevention is not only theoretical but also has a practical value since it explains the laws of interaction of individuals in society.

The book is intended for researchers, teachers, students and all, those who are interested in current issues of the Ukrainian language.

Key words: communication, interpersonal conflict, conflict communication, cooperative communication, stylistic resources of the conflict, model of communicative behaviour, conflict neutralization, prevention of conflictual communication.

НАУКОВЕ ВИДАННЯ

Білоконенко Людмила Анатоліївна

**Українськомовний міжособистісний конфлікт
(стилістика, моделі комунікації, запобігання)**

монографія
2-е вид., перероб. і допов.

Комп'ютерна верстка *Л. А. Білоконенко*
Макет обкладинки:

Наклад 300 прим.