

КОМУНІКАТИВНА СТРАТЕГІЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ ТА ЇЇ ТАКТИКИ В ЖАНРІ СВІТСЬКОЇ БЕСІДИ

Автор описує мовний жанр світської бесіди, реалізацію комунікативної стратегії «попередження конфлікту» та її основні тактики: зміни теми, компліменту, жарту, зауваження-коментаря, згоди.

Ключові слова: мовний жанр, світська бесіда, комунікативна стратегія, комунікативна тактика.

Автор описывает речевой жанр светской беседы, реализацию коммуникативной стратегии «предупреждения конфликта» и ее основные тактики: смены темы, комплиента, шутки, комментария, согласия.

Ключевые слова: речевая жанр, светская беседа, коммуникативная стратегия, коммуникативная тактика.

The author describes speech genre of a polite conversation, the realization of speech strategy called «warning of conflict» and its main tactics: changes of theme, compliments, jokes, remarks, consents.

Key words: speech genre, polite conversation, speech strategy, speech tactics.

Дана стаття спрямована на висвітлення малодосліджених аспектів комунікативної взаємодії в межах мовного жанру (Далі – МЖ) світської бесіди (Далі – СБ) в українській мовленнєвій культурі. У статті використано жанрознавчий підхід, за яким СБ кваліфікується як цілісне мовне утворення.

Мета розвідки – аналіз особливостей функціонування комунікативної стратегії попередження конфлікту та відповідних тактик, застосованих учасниками світської інтеракції. Досягнення заявленої інтенції передбачає вирішення таких завдань:

- з'ясування суті понять *комунікативна стратегія* і *комунікативна тактика* у руслі сучасних лінгвістичних досліджень;

- зіставлення номінацій *конфлікт* – *лінгвістичний конфлікт*;

- розгляд комунікативної стратегії попередження конфлікту і тактик зміни теми, компліменту, жарту, зауваження-коментаря, згоди.

Дослідження комунікативних стратегій і тактик – досить нова, але перспективна область сучасної лінгвістики. У коло її інтересів входять проблеми мовних жанрів, закономірності діалогічної взаємодії, правила мовного спілкування й етикету. Ґрунтовному вивченню окреслених проблем присвячені наукові розвідки учених-жанрологів І.О. Іс-серс, П.В. Токаревої, Є.А. Гагарської, І.Н. Борисової, І.В. Труфанової, Є.В. Ключова, К.Ф. Седов, А.П. Сковороднікова, Н.І. Фофановської тощо.

Потракування центральних номінацій *комунікативна стратегія* і *тактика* представлено досить масштабно. На думку Є.В. Ключова *комунікативна стратегія* – це частина комунікативної діяльності або комунікативної взаємодії, у якій серія різних вер-

бальних і невербальних засобів використовується для досягнення певної комунікативної мети. Комунікативну тактику науковець трактує як сукупність практичних ходів у реальному процесі мовної взаємодії [4: 114]. *Комунікативна тактика* – більш дрібний масштаб вивчення комунікативного процесу, у порівнянні з комунікативною стратегією. Вона співвідноситься не з комунікативною метою, а з набором окремих комунікативних намірів [4: 114]. А.П. Сковородніков переконаний, що поняття «мовна тактика» (відповідно і «комунікативна тактика») та «мовна стратегія» системно пов'язуються як частина і ціле [8: 6]. Схожу думку висловлює і дослідниця Т.В. Матвеева: «мовна стратегія і тактика співвідносяться як вид і рід» [5: 14]. Відповідно, тлумачити й аналізувати дані поняття доречно у взаємозв'язку. Щодо дефініцій, запропонованих А.П. Сковородніковим, маємо: «*Мовна (комунікативна) стратегія* – це загальний план, або вектор, мовної діяльності, який виражається у виборі системи запланованих мовцем / адресатом почергових мовних дій; усталена в основі уявлення комунікативної ситуації в цілому та спрямована на досягнення кінцевої комунікативної інтенції (інтенцій) у процесі інтеракції» [8: 7]. Кожна комунікативна стратегія характеризується набором відповідних тактик. «*Мовна (комунікативна) тактика* – це конкретний мовний хід (крок, етап) у процесі реалізації мовної стратегії; мовна дія (мовний акт чи їх сукупність), які відповідають певному етапу реалізації комунікативної задачі даного етапу. Послідовна реалізація сукупності мовних тактик – запорука досягнення комунікативної інтенції (конкретної інтеракції)» [8: 7].

Дослідниця І.Н. Борисова вважає, що *комунікативна стратегія* «є результатом організації мовної діяльності адресата відповідно до прагматичної цілі, інтенції» [1: 22]. Поняття *комунікативної тактики* трактується у рамках діалогу: «Тактику спілкування розуміємо як динамічне використання комунікативних умінь побудови реплік діалогу, на основі яких конструюються стратегії» [1: 23].

Свою дефініцію зауважених понять пропонує О.С. Іссерс: «*Стратегія* – це когнітивний план спілкування, через який відбувається контроль оптимального рішення комунікативних задач мовця за умов недостатньої кількості інформації про дії комунікативного партнера» [3: 14]. Щодо поняття «мовна тактика» дослідниця зауважує: «*Мовну тактику* слід трактувати як одну чи кілька дій, що сприяють реалізації стратегії» [3: 16]. Заслужовує на увагу виділення номінації «*комунікативний хід*», «як мінімальна стратегічна одиниця, що поєднує репліки мовця з репліками слухача за принципом ілокутивного примусу (самопримусу)» [3: 17].

Серед запропонованих дефініцій найбільш влучними та місткими вважаємо визначення, сформульовані в дослідженнях І.Н. Борисової та А.П. Сковороднікова. Саме на них ми і будемо спиратися у ході дослідження.

Проблема конфлікту як феномена вивчається різними галузями науки: соціологією, психологією, педагогікою, лінгвістикою, юриспруденцією та суміжними з ними галузями знання (див. праці А. Я. Ашулової, А. И. Шиптова, Н. В. Гришиної, А. В. Дмитрієва, А. М. Бандурки, С. В. Балкановського, тощо). Різняться лише аспекти дослідження питання, передбачені для вивчення кожною із зауважених наук. Дослідження конфліктів багатоаспектне. Паралельно з детальним вивченням практичних методів аналізу, попередженням та вирішенням конфліктів ґрунтовно розробляються загальнотеоретичні проблеми опису конфлікту в цілому.

Лексема «*конфлікт*» походить від латинського дієслова, що в перекладі означає «*протистояти*», «*протиборствувати*». На сьогодні функціонує багато дефініцій поняття. У

психології під конфліктом розуміють «зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії» [9: 45]. Тлумачний словник української мови трактує конфлікт як «зіткнення протилежних інтересів, думок, поглядів; серйозні розбіжності; гостру суперечку» [6: 654]. М. Вебер зауважував, що «конфлікт очищає» [2: . 56].

Лінгвістичний (мовний) конфлікт – це «втілення протистояння комунікантів під час комунікативного акту, обумовлене психічними, соціальними чи етичними факторами, екстраполяція яких проходить у мовній тканині діалогу» [2: 56].

У свідомості комунікантів (носіїв певної мови) мовний конфлікт постає як типова структура – фрейм, що передбачає наявність визначених компонентів (слотів): учасники конфліктної ситуації, протиріччя, причини протиріч, часова та просторова тривалість. Щодо суперечностей у ході комунікації, то вони можуть обумовлюватися розбіжностями в поглядах, інтересах, ціннісних орієнтирах, інтенціях, оцінках, уявленнях тощо.

Конфліктна ситуація – динамічне комунікативне явище. Систематизація різноманітних факторів дає змогу описати її широко контекстно: можливість окреслення сценарію проходження конфлікту, який відображає розвиток в межах стереотипної ситуації, дозволяє виділити та проаналізувати стадії проходження конфлікту (зародження, визрівання, пік, спад, вирішення). Аналіз конкретного конфліктного МЖ демонструє, якими мовними засобами послуговуються конфліктуючі сторони в залежності від їх інтенцій. МЖ структурується відповідно до закріплених в лінгвокультурі тематичних, композиційних та стилістичних канонах.

СБ як етикетний ритуальний МЖ не належить до розряду «конфліктних», однак, ураховуючи фактор безпосереднього вербального контакту комунікантів, не виключається ряд девіацій, що продукують провал інтеракції. Приховане чи навіть явне напруження під час світського спілкування є наслідком зіткнення інтересів, поглядів або переконань мовців. Динамічне структурування конфліктної ситуації забезпечує можливість вчасної реакції учасників інтеракції, прогнозування та моделювання власної поведінки. Конфлікт під час спілкування виникає під тиском багатьох причин, але передовсім через протиріччя комунікативних інтенцій чи ролей адресата й адресанта. Часто сам спосіб мовного оформлення та фактор наявності / відсутності комунікативного тиску адресата – важливий компонент у процесі формування тактики-відповіді реципієнта. Закономірно зауважуємо, що самі учасники інтеракції сприяють створенню і подальшому загостренню конфліктів, а отже, можуть самостійно їх уникати. Тому, вважаємо за доцільне послуговуватися лексичною сполукою «*попередження конфлікту*» замість «*подолання*», що є більш прийнятним для спілкування в межах досліджуваного нами МЖ.

Тактики учасників комунікації можуть бути як синхронними (дії комунікативних партнерів спрямовані до досягнення спільного бажаного перлокутивного ефекту), так розрізненими, такими, що відображають протилежні позиції і ставлення комунікантів до інтенцій спілкування. Прямим наслідком цього є кооперативне чи конфліктне розгортання мовної комунікації. На сьогодні учені-жанрологи виокремлюють два основні типи комунікативних стратегій: *кооперації* та *конфронтації*, вибір яких обумовлює результат конфліктного спілкування [7: 30]. Для реалізації кооперативних стратегій використовують тактики кооперації: *пропозицію, згоду, ствердження, поступу, компліменту, схвалення тощо*. Стратегії конфронтації безпосередньо межують з конфронтаційними так-

тиками: *погрози, залякування, звинувачення, знуцання, провокації*. На межі зауважених тактик функціонують «*двоякі*», тобто такі, які можуть тлумачитися і конфронтаційними і кооперативними в залежності від того, в рамках якої стратегії використовуються (*тактика брехні, іронії, лестощів, зауваження, прохання, зміни теми та ін*).

Учасники світського спілкування надають перевагу стратегії кооперації, спрямованій на подолання конфліктної ситуації. При цьому таке застосування тактик зауваженої стратегії трактуємо як крайнощі, зважаючи на характер та контекст ситуації спілкування. Етикетність МЖ СБ вимагає попередження конфліктів засобами тактик *зміни теми, компліменту, пропозиції, згоди, жарту* тощо.

Провідною у ситуації попередження чи уникання конфлікту є *тактика зміни теми* спілкування. Дана тактика трактується у лінгвістиці як «володіння комунікативною ініціативою» [3: 34]. Відповідно до збігу / розбіжності інтересів (інтенцій) комунікантів, а також особливостей конкретної дискурсивної форми розвиток теми дискурсу є когерентним (локальні теми послідовно та плавно змінюють одна одну) та некогерентно (нова тема вводиться різко, без урахування зв'язків з попереднім ходом дискурсу).

У ході світського обговорення зміна теми обумовлена вагомими психологічними причинами, часто трактується як результат загострення, зіткнення поглядів комунікантів, нагнітання суперечностей та протиріч між ними. Ураховуючи специфіку фатичних жанрів, різкі зміни тональності спілкування лежать «на поверхні», а не детермінуються глибинними процесами. Іntenція мовців змінити тему обговорення – передбачена. Ініціальна репліка, не пов'язана тематично з попередніми висловлюваннями комунікантів, не обов'язково починає новий тематичний цикл, але сприяє переключенню уваги співрозмовників, тим самим знімаючи напруження між ними. Тактика зміни теми використовується як спосіб переключення уваги та відхилення від конфлікту.

Григорій дав прочитати цей уривок Марині.

- Трохи примітивно, але нічого.

Григорій скривився, немов від болю.

- Як – цілком згоден. Історія завжди нам, українцям, посміхалася. Але ж ми – невдячний народ. Не можемо скористатися зі своїх вигод. Навіщо нам Крим, якщо ми не можемо скористатися цією перлиною?

- Як не з'їм, то понадкушую, - прокоментувала Марина. До речі, що це за писанина?

- Та так... Один знайомий дав почитати... Нацадок Самійла Величка. Їдемо через Сімферополь чи по узбережжю? – змінив тему Георгій... (М. Гримич).

У наведеному прикладі один із комунікантів повністю реалізує власну інтенцію – дає неповну відповідь на запитання та змінює тему обговорення. Як наслідок – конфліктна ситуація зникає.

Тактику компліменту трактуємо, як «двояку» або «подвійну»: її функціональне наповнення детермінується комунікативною стратегією. Єдина інтенція зауваженої тактики у межах стратегії попередження конфлікту – зміна зосередженості учасників інтеракції на певному об'єкті (об'єктах) шляхом схвального відгуку чи характеристики.

Молодого чоловіка увесь вечір трохи непокоїв похмурий вигляд батька завбібліотекою. Якби той не вдяг був орденські колодки, наш герой і не намагався б піти на контакт. Але тут він, сказавши собі «Треба!», почав розвідку вогнем:

– Я б хотів з вами познайомитися ближче, Віталію... гм, як Вас по-батькові?

– Я – Фрідріх Варфоломійович!... Фрідріх Варфоломійович! Мене назвали на честь Енгельса...

Тетяна Віталіївна, тобто Фрідріхівна, густо почервоніла, однак не наважилася переступити за столом батькові.

– Фрідріху Варфоломійовичу, – не розгубився молодий чоловік, – я оце цілий вечір дивлюся на ваші нагороди і захоплююсь. Ветеран війни! В цьому слові є щось героїчне... (М. Гримич).

Іноді у момент комунікативного напруження влучний жарт чи репліка жартівливого характеру сприятимуть частковому або повному переключенню уваги співрозмовників. Застосування **тактики жарту** відбувається без урахування конвенційних вимог до заявленого МЖ. Це обумовлено зміною основної інтенції: чисто розважальний аспект доповнюється конфліктно попереджувальним.

1) - Скажи, чому ти й досі не одружився? Через мене?

- Ні.

- Скажи! Чому не одружився?

- Бо він любить чоловіків! – примирливо сказав Денис, і всі розсміялися...

(М. Гримич).

2) - Вони остаточно зіпсували настрій один одному.

- Георгію, це вже зовсім негуманно до Марини! Кажі: що ти їй таке сказав, що в неї пропав апетит? – пожартував Ігор (М. Гримич).

При цьому заперечення доцільності, етикетної виправданості чи тактовності жарту не допускається.

Тактика **зауваження-коментаря** в межах стратегії попередження комунікативного конфлікту не відрізняється від аналогічної, застосованої в тактиці заповнення паузи (подібна заувага може стосуватися певного конкретного факту навколишньої дійсності або мати загальний характер). Суть **тактики зауваження-коментаря** лишається незмінною, незалежно від комунікативної стратегії. Єдина змінна величина – комунікативна інтенція мовця. У випадку попередження конфлікту адресат намагається зняти комунікативну напругу, змінити тему спілкування чи припинити його в цілому.

Денис глибоко скривився. Він був зовсім п'яний.

Марина, також відчувши деяку незручність, спробувала перевести розмову на іншу тему:

- Щось холоднувато стало!... (М. Гримич).

Іноді найбільш вдалим виходом із конфліктної ситуації або вчасним її попередженням є пряма реалізація **тактики згоди**. Остання полягає в ініціюванні позитивної реакції комунікативного партнера шляхом вербального вираження готовності до співпраці, повної або часткової підтримки думок (дій) співрозмовника, створення додаткових умов взаєморозуміння та психологічного комфорту. При цьому успіх розвитку інтеракції не обумовлюється статусними чи іншими особистісними характеристиками комунікантів. Відображення зауважених аспектів маємо виключно на мовному рівні.

- Доконали ви мене! – розізлилася Марина. – Я їм не більше від вас! Просто я їм із задоволенням. Я все роблю із задоволенням: їм, п'ю, працюю, люблю! Тому в мене все гарно і виходить. Я люблю життя. Навіщо мені дорікати раз у раз.

Гор злякався: якщо зараз Марина влаштує розгін, то перепаде всім – від нього аж до директора ресторану.

- Все! Катюсю, все! Я з усім згодом! Тільки не хвилюйся! Давайте замовимо десерт! (Т. Молярчук).

Наведені мовні тактики сприяють гармонізації та попередженню конфліктного спілкування в ході СБ. Важливо зауважити, що застосовані учасниками інтеракції, перераховані тактики продукують досягнення бажаного ефекту: у відповідь на зміну теми, комплімент чи жарт маємо не агресивну вербальну реакцію комунікативного партнера, а його «підтримку». Це передовсім обумовлено специфікою СБ як МЖ.

Дана розвідка є лише першою спробою дослідження обраної проблематики. Ґрунтовний аналіз комунікативних стратегій встановлення контакту, заповнення паузи, розважити тощо і відповідних тактик, до яких вдаються учасники світського спілкування, – ці та інші питання являють собою перспективу в дослідженні. Паралельно вбачаємо за необхідне подальший розгляд проблеми з погляду ролі мовних одиниць, зокрема специфіки їх функціонування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Борисова И.Н. Дискурсивные стратегии в разговорном диалоге / И. Борисова // Русская разговорная речь как явление городской культуры / под ред. Т.В. Матвеевой. – Екатеринбург: АРГО, 1996. – С.21 – 48.
2. Вебер М. Избранные произведения / М. Вебер – М.: «Прогресс». – 1990. – 340 с.
3. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. / О. Иссерс. – Омск: Изд-во Омск. гос. ун-та, 1999. – 285 с.
4. Клюев Е.В. Речевая коммуникация / Е. Клюев. – М.: Рипол классик, – 2002. – с. 112.
5. Матвеева Т.В. К лингвистической теории жанра / Т. Матвеева // Collegium. – К., 1995, – № 1 – 2. – С. 45.
6. Новий тлумачний словник української мови: У 3-х т. [близько 200 000 / уклад. В.В. Яременко, О.М. Сліпушко]. – К.: Аконті, 2001. – 926 с.
7. Певнева И.В. Особенности реализации коммуникативных стратегий в конфликтных ситуациях общения / И.В. Певнева // Вестник Челябинского государственного университета. Серия филология и искусствоведение. Вып. 25. – № 26 (127) . – 2008. – с. 109-113.
8. Сковородников А.П. О необходимости разграничения понятий «риторический прием», «стилистическая фигура», «речевая тактика», «речевой жанр» в практике терминологической лексикографии / А.П. Сковородников // Риторика. Лингвистика: Сб. научн. статей. – Смоленск: СГПУ. – 2004. – № 5–С. 5 – 11.
9. Скотт Д. Г. Конфликты: пути их преодоления / Д. Скотт. – К. – 1991. – 170 с.

ДЖЕРЕЛА

1. Гримич М. Егоїст. – К.: Дуліби, 2006. – 319 с.
2. Малярчук Т. Як я стала святою. – Харків: Фоліо, 2008. – 198 с.