

КОНФЛІКТНИЙ ДИСКУРС: ПРАГМАТИЧНИЙ АСПЕКТ

В статье анализируются ситуации конфликтного дискурса, описывается специфика речевого поведения участников интеракции, подаются прагматические установки КД. Выяснено, что речевое взаимодействие строится по известным тематическим, композиционным и стилистическим канонам, присущим жанру КД.

Ключевые слова: конфликтный дискурс, коммуникативный акт, прагматическая presupпозиция, иллокутивный тип интеракции.

The situations of conflict discourse are analysed in the article, the character of speech behavior of the participants of the conflict interaction is described, the pragmatic discipling of CD is given.

Key words: conflict discourse, communicative act, pragmatic presupposition, illocutive type of interaction.

Дослідження мовленнєвої поведінки сприяє розвитку інтеграції гуманітарних дисциплін, про що свідчать праці вчених кінця ХХ — початку ХХІ століття (К. Ф. Сєдов 1996; І. А. Стернін 2001; С. А. Сухих 1986; О. С. Іссерс 2002; А. Н. Баранов 1993, Н. Д. Аругюнова 1990). Значну кількість праць присвячено проблемам виникнення та причинам комунікації, які не мають успішності (К. Ф. Сєдов, Ф. С. Бацевич, О. А. Земська, Т. О. Воронцова, А. Т. Анісімова, О. Н. Єрмакова, В. С. Третьякова, Т. В. Чернишова). Представлену статтю присвячено особливостям реалізації комунікативної інтеракції у конфліктних ситуаціях спілкування.

Актуальність статті визначається зацікавленістю учених процесом комунікації, пошуком шляхів уникнення конфліктів, а також необхідністю виховання у молодого покоління толерантного ставлення до комунікантів.

Метою статті є виокремлення специфіки мовленнєвої поведінки учасників комунікації у конфліктних ситуаціях спілкування. Мета зу-

мовила розв'язання таких **завдань**: подати характеристику конфліктного дискурсу, проаналізувати конфліктні ситуації й схарактеризувати чинники, які їх спричиняють.

Конфлікти — складова частина нашого життя, так само, як хвороби й стреси, бурі в природі й техногенні катастрофи. Уникнути їх неможливо, але прагнути контролювати їх перебіг — варто. Якщо говорити про конфліктний дискурс (далі — КД) як про типовий різновид класичної комунікативної взаємодії, очевидною постане структурна ідентичність класичного комунікативного акту і конфліктної інтеракції. Вважаємо, що конфліктним дискурсом виступає мовна взаємодія комунікантів, у результаті якої учасники відчують негативні емоції завдяки вербальній дії один щодо одного, у зв'язку з тим, що ілюктивна домінанта мовної взаємодії характеризується наявністю зіткнення вербально виражених цілей. Конфлікт є “складною системою проти-дієвих інтеракцій реципієнтів, це парний поведінковий акт” [1: 34], тому його необхідно розглядати з позицій двох суб'єктів спілкування. Конфлікт є специфічною взаємодією партнерів, що відбувається одним з двох можливих варіантів розвитку дискурсу. Перший — конгруенція — є наростаючим підтвердженням взаємних ролевих очікувань партнерів, швидким формуванням у них загальної картини ситуації і виникненням емпатичного зв'язку одного з одним.

Другий — конфронтація — є, навпаки, одностороннім або обопільним непідтвердженням ролевих очікувань, розбіжністю партнерів у розумінні або оцінці ситуації і виникненні відомої антипатії один до одного [2: 54]. Як зазначає А. Б. Добрович, згідно з конвенціональними нормами спілкування, почуття антипатії варто приховувати, а наявні розбіжності слід вербалізувати в коректній формі. У разі конфліктного спілкування ані першого, ані другого комуніканти не дотримуються [3: 35].

У конфліктному комунікативному акті (далі — ККА) структура і зміст мовних дій визначаються низкою невідповідностей і протиріч, які виникають між учасниками. Кожен акт конфліктної інтеракції відбувається в конкретній ситуації, компонентами якого є, з одного боку, той, хто говорить і слухає, а з іншого — референт (фрагмент того або іншого конфлікту), місце і час цього акту комунікації. Названі компоненти “властиві будь-якому типу висловлювань і знаходять своє відображення у процесі мовного спілкування, що дозволяє звести ці компоненти до типів пресупозицій” [4: 81]. Прагматичною пресупозицією є “змістовна репрезентація взаємовідносин комунікантів

у момент спілкування” [Там само]. Наприклад, у мовний конфлікт можуть вступати *керівник / підлеглий, виконавець / замовник, батьки / діти, колега/колега, той, хто просить / той, хто дає, офіційна особа / порушник норм* та інші реципієнти, які під час КД можуть бути рівними на першій стадії (фазі) КД і завжди нерівними після “запуску механізму” конфлікту. Тобто, у процесі конфліктної комунікації навіть реципієнти можуть міняти свої позиції під впливом пресупозиції будь-якого іншого типу — міра знань комунікантів про приналежність адресанта і адресата до тієї або іншої соціальної ролі, до тієї або іншої інституціональної групи може міняти як характер комунікації, так і установки реципієнтів діалогу. Розглянемо ситуацію на ринку “Привоз” в Одесі, в якій беруть участь Р-1 жінка-покупець (40–45 років) та Р-2 жінка-продавець (50–55 років):

Р2: Будь ласка, ваше м'ясо, з вас 120 грн.

Р1: Щось не схоже, що тут 2 кіло. Зважте ще раз, будь-ласка (покупець шанобливо ставиться до продавчині).

Р2: Жінко, усе правильно 2 кіло — 120 грн. Ви берете шию, яка коштує 60 грн. за кіло.

Р1: Я вам повторюю: зважте ще раз (у мовленні покупчині відчувається обурення).

Р2: Я вам теж повторюю, у мене усе правильно, ви б краще за собою подивилися (продавчиня знає, що обдурила покупця, тому переходить на особистість. Тільки не зрозуміло, як саме покупчиня має “дивитися за собою”).

Р1: Та яке ви маєте право так розмовляти зі мною?! Клієнт завжди правий! Я маю право подивитися на ваги і побачити на власні очі, скільки зважило моє м'ясо (ситуація виходить з-під контролю і покупчиня починає виходити з себе).

Р2: Знаєте що, якщо вам треба, то йдіть і зважте ваше м'ясо на контрольних вагах. Я не збираюся з вами лаятися (продавчиня робить відступного).

Р1: Зате я збираюся. Ви мене обдурили.

Р2: Жінко, я вам ще раз говорю, якщо вас щось не влаштовує, онде є контрольні ваги. Якщо ваги покажуть іншу вагу, я вам поверну гроші.

Р1: Добре, зараз перевіримо.

Компоненти описаної прагматичної ситуації знаходяться у відношенні взаємообумовленості і в цілому являють собою певний прагматичний комплекс, невід'ємною частиною якого є пресупозиція, тобто чітке знання, або припущення мовця про те, що адресат належить

до його мікросвіту, і таким чином здатний домислити або припустити неказане, але таке, що мислиться у ситуації. Реакція адресата на прохання — агресія і відмова. Отже, аналіз показав, що прагматична пресупозиція домінує і визначає вибір засобів актуалізації висловлювань, що запускають механізм КД.

Конфліктна ситуація визначається, в першу чергу, складом учасників комунікативного процесу. Певні слова можуть вживатися тільки при розмові з близькими знайомими — “*Ти, це, налий мені сподіваюся*”, тоді як інші лексичні одиниці — показники ввічливого прохання — “*прошу; будь ласка*” вживаються переважно в розмові з мало-знайомими людьми. Комунікативна інтеракція визначається також умовами, в яких відбувається процес мовної комунікації, — навіть з близькими друзями або з родичами в офіційній обстановці, наприклад, на службі і т. ін. не прийнято говорити так, як вдома.

Розглянемо роль локальної, темпоральної і ситуативної пресупозицій при обиранні засобів актуалізації КД. Як відомо, локальна пресупозиція є “комунікативною організацією об’єктивних чинників, здатних містити в собі додаткову інформацію про місце мовного акту” [4:81], як-от: ранок; перед тренуванням; у офісі; порожня лабораторія; будинок, повний друзів і под. Відношення учасників КД до конкретного місця, де відбувається конфліктна ситуація, найчастіше є нейтралізатором дії конфліктного механізму.

Темпоральна пресупозиція КД — комунікативна організація об’єктивних чинників конфліктної властивості, що включають тимчасову характеристику протікання мовного акту конфліктного характеру, якого дискурс може набути у будь-який час. Згадана умова може бути граничною між темпоральною і ситуативною пресупозиціями, про що свідчить наступний приклад. Реципієнти: P1, P2 — молода подружня пара, обом по 22 роки, P3 — хлопець 18 років, їхній приятель. Вечір. Квартира P3, дружня компанія.

P1: *Коли ми прийшли, грала група “Бумбокс”?*

P3: *Ні, у мене немає пісень цієї групи!*

P2: *Люба, тобі здалося!*

P1: *Як немає? Я чула!*

P3: *Ти переплутала!*

P1: *Я не переплутала, я не можу їхні пісні ні з чийми переплутати!!!*

P2: *Ну тобі ж сказали, у нього взагалі немає пісень цієї групи!*

P1: *Не підвищуй голос, милий! Я просто запитала.*

P2: *Запитала вона.*

P1: Так, запитала, не можна? Відразу дратуєшся! І я не з'їхала з глузду, я знаю, що чула. Дай, подивлюся, упевнена там є група!!!

P2: Не бачиш, комп зайнятий, ми дивимося фото, сідай, дивися!!!

P1: Потерпиш хвилинку, дай подивлюся. Ось, ось бачиш, є, я ж говорила. І погодилась з тобою, аби ти був правий!!!

P3: Та вистачить вам вже!!! Там всього одна пісня!

P1: Ну я ж права!!!

Дружина намагається уникнути конфлікту, погоджується з чоловіком і їх товаришем, але хоче перевірити себе. Її чоловік чомусь дратується, але ситуація не набирає обертів і поступово нівелюється.

Ситуативною пресупозицією, на думку дослідниці О. Г. Романової, є “комунікативна організація об’єктивних чинників, що відбивають міру знань комунікантів про відповідність спожитої форми висловлювання з характером і місцем протікання мовного акту” [4: 81]. Це можуть бути запрошення в непристойній формі, звіт, недоречно прохання, грубе зауваження, перевищення повноважень і под. Наприклад, реципієнти: P1, P2 — дві дівчинки років 18–19. Після занятя. Бібліотека: у черзі, в роздягальні.

P1: Ти куди без черги?

P2: Я кваплюся, мені дуже потрібно.

P1: Усі квапляться. Думаєш нам в кайф тут стояти?

P2: Ти чого зі мною таким тоном розмовляєш, не облізеши, постоїш.

P1: Хвальник закрив і стань у кінець черги!

P2: Та пішла ти! Я дійсно поспішаю.

P1: Ти кого послала?

P2: Тебе, вівця, тебе!!!

P1: Ти за слова відповідаєш???

P2: Так, відповідаю і що далі?

P1: Ти упевнена?

P2: Так!

P1: Не хочеш забрати свої слова назад і вибачитися?

P2: Ні, не хочу! Перед ким вибачатися, перед тобою??!

P1: Ти чого так дивишся?

P2: Спробуй, заборони!

P1: Забороняю!

P2: Злякала...

P1: Ну йди сама, туди, куди послала.

P2: Та будь ласка! А ось і твоя черга, не просни, а то знову доведеться стояти!

P1: Не твоя справа!

Аналіз свідчить, що у наведеному КД наявні дратування, агресія, гнів, вживання інвективної лексики тощо. Тому обрані учасниками спілкування конфліктні маркери допомагають їм точніше висловити свої комунікативні наміри та ілюктивний характер висловлювання й правильно оцінити конфліктну інтеракцію.

У кожній конкретній конфліктній мовній ситуації найбільш доречним є той або інший тип мовних форм, виразів. Доцільність визначає силу дії мови. На нашу думку, уміти бути доречним означає бути функціональним. Засоби мови визначаються їх призначенням — функція визначає структуру, отже, до лінгвістичного аналізу комунікативного аспекту мовної конфліктної поведінки слід підходити і з функціональної точки зору.

Функціональне призначення фраз конфліктного характеру обумовлюється комунікативним наміром, інтенцією або ілюктивною спрямованістю з боку призвідника конфліктної дії — адресанта для (не) обдуманого форми дії на адресата. Комунікативна інтенція конфліктного характеру призвідника КД визначає не лише його роль як безпосереднього учасника в акті взаємодії, але і означає конкретну мету реплікового кроку і спосіб його представлення: що найчастіше говорить адресант, ставить спірне запитання або стверджує свідомо неприйнятну “істину”, наказує, доводить або просить тощо.

Отже, комунікативна інтенція може виступати “показником регуляції вербальної поведінки з точки зору цільової дії в діалозі, представляючи його як соціальну подію мовної взаємодії, здійснювану висловлюванням або висловлюваннями. Цільовий характер актуалізації мовного акту розрахований на оцінке сприйняття слухача, на якого воно і спрямовано” [5: 25].

Мовний акт, що розглядається з точки зору його позамовної мети (тобто як ілюктивний акт), завжди є потенційною локалізацією початку КД. Слідом за Т. ван Дейком, Дж. Серлем та Г. Грайсом, у тверській лінгвістичній школі виділяють 4 комунікативно-прагматичні типи ілюктивної функції. У роботі А. А. Романова [6] подано класифікацію мовних актів, що включає 14 типів мовних дій: **комісиви** (обіцянки, парі), **експозитиви** (роз’яснення, загрози), **пермісиви** (згоди), **сатисфактиви** (докори, акти похвали, співчуття, вибачення, привітання), **регламентативи** (формули соціального етикету), **директиви** (накази, вимоги), **реквізитиви** (прохання, благання), **інструктиви** (приписи, заборони), **сугестиви** (поради, попередження), **інвітиви**

(запрошення), *deskриптиви* (описи), *аргументативи* (аргументи), *констативи* (твердження), *наративи* (оповіді) [6:55]. І у будь-якому з цих фреймів у мовних актах можуть з'явитися конфліктні маркери, які використовуватимуть учасники будь-якого діалогу.

Навіть якщо ілокутивна мета контактнo-регулятивного типу — вираження психологічного стану адресанта, специфікованого в умовах щирості (такі мовні акти, як *вибачення*, *вдячність*, *співчуття*, *привітання*, орієнтовані на соціальні ритуали, виражаються певними способами, а саме, формулами вдячності, вибачення і т. под. і дієсловами, що означають відповідну дію, які вживаються як перформативи, наприклад, “*дякую*”, “*пробач*”), випадковий конфліктний маркер може трансформувати дискурс “мирного” характеру в конфліктний. Наприклад, P1: чоловік, 45–50 років; P2: жінка, 40 років. Громадський транспорт, година пік.

P2: *Чоловік, можна обережніше. Ви мені на ногу наступили.*

P1: *Так? Ну, вибачте* (чоловік намагається уникнути конфлікту, вибачається).

P2: *Таке відчуття неначе ви мені послугу робите* (жінка обурюється і вступає в конфліктну ситуацію).

P1: *Я вибачився! Ви-ба-чив-ся! Що ще вам від мене потрібно? Що ще я можу зробити? Ви не бачите, що тут народу багато?!* (чоловік починає дратуватися).

P2: *Треба було просто вибачитися нормально* (жінка відступається).

P1: *Жінко, у мене і без вас проблем багато, стійте спокійно.*

P2: *А ви не вказуйте, що мені робити. Я сама прекрасно знаю.*

P1: *Що ви кричите, я з вами спокійно розмовляю. Я теж можу кричати. Не розумію, що ви з цього трагедію робите, з мухи слона роздуваєте.*

Даний КД містить оцінні висловлювання, належні P1 і P2 — індивідуальним суб'єктам, які мають ілокутивну мету: виразити емоційний стан адресанта і здійснити емоційну дію на адресата.

Таким чином, в організації комунікативно-функціональної спрямованості кожного висловлювання конфліктного характеру беруть участь різні за своєю інтенційною спрямованістю і семантичною характеристикою мовні дії (констативи, експресиви, директиви та ін.). Названі інтенційні дії утворюють ілокутивну структуру висловлювань конфліктного характеру. Аналіз конфліктної інтеракції показує, які мовні засоби обирають сторони, що конфліктують, залежно від їх інтенцій, намірів і цілей. Сценарій конфліктної поведінки закріплює

стандартний набір способів дій, а також їхню послідовність в розвитку комунікативної події. Мовленнєва взаємодія будується за відомими тематичними, композиційними і стилістичними канонами, які притаманні жанру КД, вибір яких залежить від типу особистостей учасників конфлікту, їхнього комунікативного досвіду, комунікативної компетенції, комунікативних настанов, комунікативних переваг, що є предметом прагматичних досліджень мовної поведінки.

ПОСИЛАННЯ ТА ПРИМІТКИ

1. Фролова І. Є. Вербалізація конфлікту у дискурсі / І. Є. Фролова. — Харків : Константа, 2005. — 356 с.
2. Дейк Т. ван. Язык. Познание. Коммуникация / Т. ван Дейк. — М. : Прогресс, 1989. — 312 с.
3. Добрович А. Б. Рольовая модель межличностного общения / А. Б. Добрович // Принципиальные вопросы теории знания: Труды по искусственному интеллекту. — Тарту, 1984. — Вып. 688. — С. 70–84.
4. Романова Е. Г. Перформативы в ритуальных актах суггестивной коммуникации / Е. Г. Романова. — М. — Тверь, 2001. — 144 с.
5. Леонтьев А. А. Язык, речь, речевая деятельность / А. А. Леонтьев. — М. : Просвещение, 1969. — 214 с.
6. Романов А. А. Системный анализ регулятивных средств диалогического общения / А. А. Романов. — М. : Ин-т языкознания АН СССР, 1988. — 183 с.