

Філіпова В.В.,

Національний університет “Острозька академія”

МОВНІ ЗАСОБИ ДОСЯГНЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ МЕТИ ПРИ ВИРШЕННІ КОНФЛІКТІВ

(на основі англомовного дискурсу)

Конфлікти у комунікації – складова частина нашого існування, так само, як хвороби й стреси у щоденному житті, бурі й техногенні катастрофи в природі. Уникнути їх неможливо, але можливо і варто прагнути контролювати їх перебіг або й взагалі уникати їх. Існує навіть спеціальна наука, конфліктологія, яка займається виникненням та структурою конфліктів. Конфлікт – це зіткнення мотивів і бажань різних осіб, їхніх ідей, інтересів, потреб, оцінок, ціннісних орієнтацій, рівня прагнень, домагань, реального та ідеального уявлень про себе [1:54].

Спеціалісти виділяють зовнішній (інтерперсональний) та внутрішній (інтраперсональний) конфлікти. Зовнішній – це рольовий конфлікт, неприйняття певної особи та її ролей оточенням. Внутрішній – це конфлікт між реальною поведінкою особистості та її потаємними смаками, ціннісними орієнтаціями й поглядами, який провокується непорозумінням та неприйняттям з боку інших, або нереалізованими бажаннями, амбівалентним (суперечливим) ставленням до оточення та до себе [2:110].

Основні причини виникнення конфліктів – це різні аксіологічні (ціннісні) установки комунікантів. Конфлікти виникають в

усіх сферах людського життя без винятку. Тому їх поділяють на подружні, службові та конфлікти між сусідами. Визначають два основних типи комунікативної поведінки – конфліктогенну та синтонну [3:33].

Конфліктогенна поведінка провокує конфлікт, який виникає, коли потреби одної людини заважають задоволенню потреб іншої. Немало конфліктів виникає й через те, що люди по-різному розуміють одні й ті само слова або болісно сприймають логічні та мовні помилки (нелогічність викладу або вживання слова у невірному значенні). Свого часу було створено “семантичну філософію”: вона твердила, що всі конфлікти (в тому числі й війни) виникають виключно через невірне сприйняття та тлумачення чужої мови та чужих слів. Особливо ж гаряче розпалюється конфлікт, коли спостерігається т. зв. вербальна агресія – недвозначні образи та приниження співбесідника або заперечення його тверджень (особливо без аргументації) [3:33].

Синтонна поведінка (від латинськ. “тон” – “звук”; тобто “співзвучна”) – це поведінка, яка відповідає очікуванням співбесідника. Це усілякі формули подяки, посмішки, дружні жести тощо. Синтонна етика має неписане правило: “Не перебивай, але дай себе перебити”. Більш того – не чекати, поки вас переб’ють, а намагатися зрозуміти міміку, жести й вираз очей співбесідника, зважати на те, як йому бракує повітря від бажання висловитися, – щоб самому вчасно замовкнути. Це більш шляхетна позиція, що характеризує сильну особистість, яка вміє стримуватись [3:34].

Рівність, як показник стосунків між комунікантами, є характерною рисою кооперативного типу інтерактивності. На лексичному рівні до показників рівності належить:

– уживання особового займенника першої особи множини у називному та об’єктному відмінках (*we, us*), що експлікує почуття спільної ідентифікації адресата з адресантом;

– обопільне використання звертань, представлених:

(а) адресатно-особовим займенником (*you*);

(б) оцінними та оказіональними звертаннями з позитивною конотацією (*darling, funny face, dear etc.*);

– уживання різноманітних вигуків, які підкреслюють рівність та близькість (*Yoooh, uhh, ehey, huh etc.*).

Маркерами ситуацій рівного спілкування між комунікантами на граматичному рівні виступають: невеликі за обсягом фрази, що надають інтеракції динамічності та невимушеності; еліптичні ре-

чення; окличні речення; уживання редукованих конструкцій; порушення граматичних правил.

На рівні поведінки співрозмовників під час комунікації рівність визначається: доброзичливим тоном; спокійним голосом без різких перепадів тембру, привітним виразом обличчя, врівноваженими жестами.

Це пояснюється наявністю між комунікантами спільного фонду знань, духовною близькістю та підвищеною позитивною емоційністю, яка повинна виступати характерною рисою кооперативної мовленнєвої взаємодії між людьми.

Однак, існують мовні засоби, використання яких під час інтеракції між особами є небажаним:

- спонукальні мовленнєві акти (*shut up, fuck off*);
- зневажливі звертання (*you dolt*);
- зловживання егоцентричним займенником *I*;
- критика (*You pretended to love this child for so long, and now you give her no attention*);
- негативно забарвлені автоепітети (*I have been a terrible flop at times*);
- інтенсифікація дискурсу та надмірне використання гіпербол (*Christ, the only place I can go to if I live this school is the junkyard; I am no good for anything else; I never was; I have always been scared to...*);
- елементи вербальної магії (*You'll never get well, damn you! You've got to die! I want you to die*).

Отже, вживання негативно забарвленої лексики у поєднанні з недоброзичливою інтонацією, мімікою та жестами сприяє відчуженню комунікантів, виникненню непорозумінь і конфліктних ситуацій, і, таким чином перешкоджає досягненню комунікативної мети. Це може відбуватися навіть без попередньо поставленої мети, внаслідок неправильної інтерпретації дискурсу одного комуніканта іншим. Натомість, усвідомлений підбір лексичних та стилістичних мовних засобів, взаємоповага, щирість і доброзичливість, врахування інтересів співрозмовника під час комунікації допомагають досягти консенсусу і водночас не викликати жодних проблем.

Література:

1. Анцупов А.Я., Шипілов А.И. Конфліктологія: Підручник для вузів. – М., ЮНІТі, 1999. – С.54.

2. Ємельянова О.В. Вербальна та невербальна представленість асиметричності мовленнєвих статусів комунікантів в аспекті реалізації їх рольових та суб'єктних модусів // Філологічні студії: наук. часопис. – Луцьк, 2004. – № 4 (28). – С.110

3. Прагматичні параметри дискурсу мовної особистості: від конфлікту до гармонії // Мова і культура. – Серія “Філологія”. – 2002. – Вип.4.-Т. II. – С.33-34