

## КОНФЛІКТНА ТОНАЛЬНІСТЬ У КОМУНІКАТИВНІЙ ІНТЕРАКЦІЇ

*В статті аналізується стиль конфліктного речевого поведіння, котрий входить в склад речевих актів. В межах дискурсу даний стиль визначається як тональність.*

**Ключевые слова:** *конфликт, дискурс, речевой акт, конфликтная тональность, конфликтный стиль, коммуникативная интеракция.*

*The article deals with the style of conflict speech behavior that is part of the complement of speech acts. And this style is determined within the limits of discourse as a key.*

**Keywords:** *conflict, discourse, speech act, conflict key, conflict style, communicative interaction.*

У контексті сучасних соціолінгвістичних і прагмалінгвістичних досліджень дискурсу [1: 9] доцільним видається введення поняття 'тональність спілкування' та 'категорії методу'. Під методом спілкування мається на увазі мова у значній кількості породжуваних текстів. Метод включає також режим взаємодії комунікантів, визначуваний дистанцією між ними (тип діалогу). У трактуванні М. Халлідея [2: 33] використовувані методи і засоби спілкування називаються поняттям "регістр", у межах якого виділяються три релевантні виміри: *поле* (обстановка спілкування), *тональність* (стиль дискурсу), *модус* (канал спілкування). Тональність як базова ознака методу спілкування характеризується відношенням учасників комунікації один до одного, до очевидців або свідків, до обстановки і до предмета мови. В. І. Карасик пропонує віднести до характеристик тональності дискурсу серйозність/несерйозність, повсякденність/ ритуальність, змістовність/фатичність, інформативність/фасцинативність, конструктивність/конфліктність, відкрите (пряме)/завуальоване (непряме) вираження інтенцій [3: 278]. Тональність у такому розумінні співвідноситься з міжособистісною взаємодією у межах різних інституціональних дискурсів.

Конфліктний дискурс є оцінним явищем, яке проявляється у негативному сприйнятті адресатом дій адресанта або ситуації. Оскільки дискурс — це соціальне явище, то комуніканти мають свій соціальний статус, тому оцінка у конфліктному дискурсі може мати значний ефект.

Проблемі комунікативного дискурсу присвячено низку праць видатних лінгвістів: Ю. Апресян, А. Леонтьєв, В. Марищук, О. Падучева, А. Романов, І. Сусов, Д. Співак, В. Шейнов, Ф. Бацевич, О. Селіванова, К. Серажим, J. Austin, W. Downes, B. Fraser, R. Gale, J. Searle, P. Strawson та ін. Адже проблеми конфліктного дискурсу, конфліктної тональності, лексичних маркерів залишаються поза увагою дослідників і мають значний інтерес.

**Метою** статті є виокремлення і аналіз комунікативних конфліктних ситуацій і вираження в них конфліктної тональності вербальними засобами.

**Завдання** полягають у визначенні конфліктної тональності спілкування, аналіз ситуацій спілкування, які провокують конфлікт, визначенні ролі оцінної лексики у конфліктній інтеракції.

Структура конфлікту складається з двох важливих елементів: “сторони конфлікту та інформаційні моделі конфлікту, які виникають між його учасниками” [4: 95].

В. І. Карасик усі підходи до дослідження мовної особистості зводить до 4-х типів: психологічний аналіз мовної особистості; соціологічний аналіз мовної особистості; культурологічний аналіз мовної особистості; лінгвістичний аналіз мовної особистості [5: 80–82]. Додатково вчений пропонує аналіз людини в мові з позицій того чи іншого дискурсу, в якому вона бере участь. Він зазначає, що такий підхід є прагмалінгвістичним, оскільки в його основі лежить виокремлення типів комунікативної тональності, яка характерна для певного дискурсу. Під комунікативною тональністю В. І. Карасик розуміє емоційно-стильовий формат спілкування, який виникає у процесі взаємовпливу комунікантів і визначає їхні змінні установки та вибір усіх засобів спілкування. У випадку конфліктної інтеракції комуніканти спеціально загострюють обстановку, ображаючи і висміюючи одне одного або присутніх [Там само], оскільки певна тональність спілкування досягається емоційно-експресивною та оцінною лексикою.

Конфліктна тональність — це не толерантне спілкування, в якому переважає жорстка вербальна агресія. Перемога у такій інтеракції пе-

редбачає отримання влади над супротивником, психологічний тиск та встановлення психологічної переваги. До конфліктної тональності відносимо побутову сварку, фактичною інтенцією якої є “з’ясування стосунків”, емоційне розвантаження, викидання негативних емоцій. А також публічна (політична/світська) сварка (скандал), інтенцією якої є завдання шкоди супернику, приниження статусу опонента тощо. Таким чином, основою конфлікту є сварка. Це конфліктний жанр, інтенцією якого є встановлення істини. Перемога у боротьбі уявляється як встановлення істини. Різновидом публічної сварки є дискусія, метою якої є з’ясування та зіставлення різних точок зору, пошук, з’ясування істинної думки, знаходження правильного рішення спірного питання [6: 326].

Показником конфліктної тональності є оцінна лексика, тобто слова, які виражають ставлення до адресата за шкалою *’добрий/поганий’*, *’розумний/дурний’*, *’гідний/негідний’*, *’позитивний/негативний’* та ін. Відвертими сигналами можуть бути і слова, які містять оцінку інтелектуальних, моральних, етичних, розумових здібностей комуніканта. До них потрапляють інвективи, жаргонна лексика, згрубіла лексика, емоційно-експресивна лексика тощо, тобто вислови, які мають на меті принизити та образити адресата.

Аналізуючи конфліктний дискурс, вважаємо доцільним враховувати його структурні характеристики, а також тонально-жанровий вимір. Говорячи про тональність дискурсу, Н. А. Каразія має на увазі такі параметри, як серйозність або несерйозність, прагнення до унісону або конфлікту, скорочення чи підвищення дистанції спілкування, відкрите (пряме) чи завуальоване (непряме) вираження інтенцій [7: 6].

Зазначені лексеми мають певний намір — образити адресата, оскільки у висловлюванні міститься будь-яка характеристика опонента і відповідне ставлення до ситуації.

Конфліктна тональність потребує урахування соціальних, психологічних і культурно-значущих умов та обставин спілкування, що дозволяє розглядати конфліктний дискурс у галузі лінгвопрагматичного дослідження, оскільки, на думку Н. А. Каразії, основним призначенням суджень, що містять оцінку, не повідомлювати про факти, а здійснювати вплив [8: 8].

Варто зазначити, що успіх комунікації багато в чому визначається нормами мовної поведінки в певній соціальній ситуації, роллю комунікантів та їхнім статусом. У нормальній ситуації учасники кому-

нікації мають спільну мету, інтенцію і напрямок комунікації, і, відповідно до цього, наслідують визначеним правилам спілкування. Під правилами розуміється поведінка, що відповідає цій комунікативній ситуації.

Розвиткові конфліктного дискурсу можуть сприяти порушення правил і норм спілкування, ігнорування принципу гречності або інших норм мовного етикету. Найбільш відомим в теорії мовленнєвої діяльності є підхід до встановлення правил комунікативної поведінки в роботах Грайса і принцип кооперації, а також правила мовленнєвого спілкування, засновані на принципі Ввічливості Дж. Лича [9; 10]. Проте в реальній практиці людського спілкування дотримання усіх правил часто не уявляється можливим.

При цьому порушення будь-якого правила або норми може привести до деструктивних наслідків або сприяти розвитку конфлікту, проте, будучи ситуативно-залежними, порушення правил можуть мати позитивні наслідки для процесу взаємодії.

Дотримання принципу ввічливості накладає певні обмеження на вербальну поведінку членів суспільства, які полягають у тому, щоб враховувати інтереси партнера з комунікації, рахуватися з його думками, бажаннями та почуттями. При цьому той, хто говорить, також прагне певної свободи дій [11: 161].

У діалогічному мовленні виділяються дві основні комунікативні установки: орієнтація на співробітництво та орієнтація на конфлікт. У зв'язку з цим виділяють два основні типи діалогу: діалог-співробітництво та діалог-конфлікт. У статті аналізуються конфліктогенні діалоги, де конфлікт виникає через порушення однієї або кількох максим принципу ввічливості.

У перебігу діалогу велике значення має вид тональності спілкування. Тональність залежить від комунікативної установки учасників комунікативного акту, їхніх соціальних ролей, віку, ступеня освіченості та обставин спілкування. Згідно з дослідженнями Н. Ю. Петришевої [12: 129], для діалогу-співробітництва характерна позитивна тональність, яка в свою чергу може бути занадто ввічливою, ввічливою, нейтральною, дружньою та фамільярною.

Щодо діалогу-конфлікту, то йому більше притаманна фамільярна та негативна тональність. Фамільярна тональність спостерігається при неофіційному спілкуванні між комунікантами, які мають рівний соціальний статус та вік. Однак, чим нижче освіта у людини, тим імовірніше неадекватне використання цієї тональності.

Негативна тональність може виражатись експліцитними та імпліцитними засобами. До них вдаються комуніканти будь-якого віку, статі та ступеня освіти, як правило, за неофіційних обставинах спілкування. Такими засобами виступають лексичне та інтонаційне оформлення висловлювань, що мають на меті певним чином уразити та/або скривдити супротивника. Невербальний супровід при цьому не має смислового навантаження. Це перш за все вихід емоцій, ніж засіб спілкування [Там само: 130].

Дуже часто під дією нестриманих емоцій мовці вдаються до фізичної агресії. У такому випадку завданням адресата є виважена тактика — погасити агресивність адресанта і розумно отримати комунікативну перемогу, наприклад:

P1: (Дзвінок у двері кв. № 35, 4 поверх 5-поверхового будинку).  
(зародження конфліктної ситуації)

*Здрастуйте! — говорить головна по під'їзду Марія Іванівна. — Сьогодні ваша черга мити майданчик на вашому поверсі і на першому.*

P2: *Здрастуйте! — відповідає молодиця років 20–22. — Ви що, знущаєтеся знову? Я що одна на майданчику живу, інших квартир більше немає? Ну, гаразд, майданчик свого поверху. А перший поверх нехай митють інші.*

P1: *Я вам як головна по під'їзду говорю, ваша черга!*

P2: *Але я ж цього тижня мила! І взагалі, чому я щосуботи повинна вигрібати чуже лайно. До мене не ходять п'яні хлопці і не палять на майданчику, у мене є чоловік. Поки немає дітей, які притягали б з вулиці брудні коробки, коли будуть, і слова не скажу, мовчки усе прибиратиму. У мене немає ні кішок, ні собак, які паскудять по кутах, так чому ви постійно приходите до мене і примушуєте прибирати цю гидоту?*

(інцидент)

P1: *Інші сусіди платять бабі Олі, щоб вона прибирала, тому я до них не ходжу.*

P2: *Це означає, що тепер черга вашої баби Олі прибирати, а не моя. Я минулого разу прибирала!!!*

(зародження конфлікту)

P1: *Ні, черга ваша!* — сказала Марія Іванівна підвищеним тоном и тупонула ногою.

P2: *Ви знущаєтеся? Ви мене чуєте, чи ні? (молодиця продовжувала говорити спокійно). Взагалі давайте збирати з сусідів гроші, поставимо залізні двері в під'їзді, все чистіше буде. А то прохідний двір якийсь!!!*

(розвиток конфлікту)

P1: *Ви від теми не йдіть. Ви митимете чи ні?* (Марія Іванівна почала виходити з себе).

P2: *Ні! Якщо я молода, то можна примушувати мене мити за усіх! Не дочекаєтесь! До побачення!*

наслідки — (Молодця закрила двері).

(Роздратована Марія Іванівна грюкнула кулаком їй у двері з усієї сили).

У цій ситуації спостерігається конфлікт, який був викликаний порушенням максими такту. Марія Іванівна вдається до невербальної агресії — грюкає у двері сусідки, тим самим порушуючи міжособистісну дистанцію, через те, що молодиця обгрунтувала їй свою відмову мити під'їзд.

Конфліктна тональність спостерігається у випадку, коли опоненти мають намір — завдати шкоди один одному. Комуніканти можуть розмовляти на підвищених тонах, навіть кричати, використовуючи лайку, оцінну лексику, жаргонізми тощо.

Розглянемо наступну ситуацію:

У переповненій маршрутці на задньому сидінні сидять молоді. Дівчина (P1) — на колінах у хлопця (P2). Над ними стоїть чоловік (P3) і щось бурмотить. Від нього дме перегаром.

P1: Дівчина не витримує. Вона звертається до свого хлопця:

— *Пупсику, скажи цьому чмурику, щоб він відвернувся і перестав на мене дихати.*

P2: Хлопчина звертається до п'яниці:

— *Гей, дядю! Чуєш, відверни харю, від тебе смердить!*

P3: Чоловік почервонів від нахабства:

— *Ти що сказав, щеня?*

P2: — *То ти ще й глухий, дядю?*

P3: — *А ти наражаєшся, пацяня!*

“Пацяня” (P2) підвівся. Дівчина (P1) заверещала:

— *Пупсику, любчику, котику, не треба!*

Хлопець (P2), не звертаючи уваги на дівчину, почав розштовхувати натовп у маршрутці. Розпочалась бійка. Люди (P4) почали обурюватися.

P5: — *Люди добрі, що ж це відбувається? — заголосила літня жінка. — Водію, зупиніть маршрутку, нехай вимітаються із громадського транспорту, якщо не вміють себе поводити.*

P6: Водій загальмував:

*– Усе, розбишаки! Стулили пальки, зібрали манатки і швиденько пішли дихати свіжим повітрям!*

Натовп натхненно підштовхував правопорушників до дверей і за мить вони опинились на вулиці.

Конфліктну ситуацію спровокувала дівчина. Мовлення комунікантів перенасичене згрубіlostями, лайкою, соціальними діалектами. Це вид фамільярної конфліктної тональності, оскільки опоненти розмовляють на “ти” і використовують образливі лексеми, не етикетні звертання. Мовлення збоку хлопця починається агресивно, що спричинює бійку.

Цільовий характер акту актуалізації мовленнєвої інтеракції Р1 розрахований на оцінне сприйняття слухача Р2, на якого воно і спрямовано з метою отримати підтримку за дискомфорт у маршруті, Р3 намагається отримати сатисфакцію за несправедливе зауваження, виражене вигуком, що йде від молодого хлопця; хоча когнітивний досвід Р1 і підказує, що зауваження про стан Р3 стали причиною конфліктних дій.

Отже, конфліктна тональність є частиною конфліктного дискурсу, яка містить власне мовний конфлікт, тобто відкрите пред’явлення протиріч. Конфлікт може відбуватись раціональним та ірраціональним шляхом. Пік конфлікту визначається застосуванням найбільш конфліктних мовних і мовленнєвих засобів: від прямої образи до найвитонченіших способів приниження честі і гідності співрозмовника.

Індивідуальні особливості мовного портрета особи, яка конфліктує, прояснюють екзистенційні сфери комунікативного континууму, тобто мовні ситуації, що несуть у собі елементи психологічної напруги. Ситуації такого роду становлять комунікативний конфлікт — мовне зіткнення, яке засноване на вербальній агресії, тобто на агресії, вираженій мовними засобами.

Дослідник явища мовної агресії Ю. В. Щербинина підкреслює негативний емоційний ефект, властивий мовній агресії, визначаючи мовну (вербальну) агресію як словесне вираження негативних почуттів, емоцій в неприйнятній в цій комунікативній ситуації формі [13: 15], яка і спричинює конфліктну тональність спілкування. Вербальна агресія є різновидом деструктивного спілкування, що згубно позначається на партнерах по комунікації і ускладнює взаємовідносини [Там само: 45]. Мовна агресія може бути властива будь-якому типу спілкування, включаючи міжособистісне, групове або масове. Варто зазначити, що рівень допустимості агресивних характеристик мови

може бути обумовлений культурними і національними чинниками. Міра агресивності в конфліктній комунікативній поведінці і створює таку конфліктну тональність, яку визначено темпераментом і рівнем експресії. Найчастіше агресія проявляється у формі прямої образи та інвективних висловлювань. Інвектива є мовним явищем, вербальною атакою, вираженою у формі лайки або лихослів'я, тому вона стає формою, яка здійснює насильство над особистістю.

У результаті дослідження ми дійшли таких висновків: конфліктна тональність може бути пов'язана як з толерантною, так і з нетолерантною поведінкою, яка може мати чи не мати агресію. У спілкуванні з конфліктною тональністю завжди наявні різні сторони, які за допомогою певних стратегій і тактик досягають переваги у будь-якому питанні. Конфліктна тональність виникає як наслідок вербальної інтеракції у просторі негативної комунікації, яку зумовлено сваркою чи бійкою.

Чинниками, що ускладнюють конфліктну ситуацію, є невважені емоції, які можуть породжувати фізичну агресію, знижену лексику, вульгаризми та лайку. До роздратування комунікантів призводить спокійний тон опонента, його мовчання, ввічливість, швидка зміна теми діалогу. При неформальних або неофіційних обставинах спілкування можлива конфліктна тональність, яка зазвичай може бути негативна та фамільярна, що дозволяє опонентові порушувати відповідні норми мовленнєвої інтеракції.

Перспективу дослідження вбачаємо в аналіз конфліктних маркерів у конфліктній інтеракції.

### *ПОСИЛАННЯ ТА ПРИМІТКИ*

1. Карасик В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В. И. Карасик. — Волгоград : Перемена, 2002. — 477 с.
2. Карасик В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В. И. Карасик. — Волгоград : Перемена, 2002. — 477 с.
3. Halliday M. A. K. Language as Social Semiotic: The Social Interpretation of Language and Meaning / M. A. K. Halliday. — London : Arnold, 1978. — P. 275–286.
4. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. — СПб. : ПИТЕР, 2005. — 288 с.
5. Карасик В. И. Дискурсивная персоналогия / В. И. Карасик // Язык, коммуникация и социальная среда. — Вып. 5. — Воронеж : ВГУ, 2007. — С. 78–86.
6. Введенская Л. А. Деловая риторика / Л. А. Введенская: Учеб. пособие для вузов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Ростов н/Д. : Март, 2001. — 512 с.
7. Каразия Н. А. Лингвопрагматическое исследование конфликтного дискурса / Н. А. Каразия. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://www.kamguru/catalog/journal/2006/KR%202006%202\\_6.pdf](http://www.kamguru/catalog/journal/2006/KR%202006%202_6.pdf)



8. Каразия Н. А. Лингвопрагматическое исследование конфликтного дискурса / Н. А. Каразия. — [Электронный ресурс] Режим доступа : [http://www.kamguru/catalog/journal/2006/KR%202006%202\\_6.pdf](http://www.kamguru/catalog/journal/2006/KR%202006%202_6.pdf)
9. Grice H. P. Logic and Conversation [Text] / H. P. Grice // *Syntax and Semantics*. Vol.3., ed. by P. Cole and J. L. Morgan, N.Y., — Academic Press 1975. — P. 41–58.
10. Leech, G. N. Principles of Pragmatics [Text] / G. N. Leech. — London: Longman, 1983. — 250 p.
11. Фролова И. Е. Принцип вежливости в речевых актах экспрессивах / И. Е. Фролова // *Вісник Харківського державного університету*. — 1997. — № 390: Актуальні проблеми теорії комунікації. — С. 161–165.
12. Петрищева Н. Ю. Коммуникативная тональность в финальной фазе диалога / Н. Ю. Петрищева // *Вісник Харківського державного університету*. — 1997. — № 390: Актуальні проблеми теорії комунікації. — С. 129–131.
13. Щербинина Ю. В. Вербальная агрессия [Текст] / Ю. В. Щербинина // Изд. 2-е. — М. : Издательство ЛКИ, 2008. — 360 с.