

Мовний конфлікт та його вплив на комунікацію

Метою спілкування є розуміння, тобто успішність комунікативної діяльності. Неможливо описати гармонійне спілкування без виявлення його якостей та властивостей, які вносять певну дисгармонію в мовленнєву діяльність комунікантів, руйнують розуміння, викликають негативні емоції та психологічні стани партнерів комунікації. Таким чином, у поле уваги дослідників включаються такі явища, як *комунікативна невдача* та *мовний конфлікт*.

Комунікація являє собою двосторонній процес: породження мовлення і його сприйняття. **Комунікативна невдача** - це збій у спілкуванні через повне або часткове нерозуміння комунікативними партнерами мовленнєвого повідомлення. **Конфлікт** - це взаємодія двох суб'єктів, які мають несумісні цілі і шляхи їх досягнення. Проблеми комунікативних невдач перебувають у фокусі уваги таких вчених, як П. Коен, Б. Грош, М. Рінгл, Б. Брюс (комунікативні невдачі у сфері наукового інтелекту) [1], Б.А. Гудман (огляд комунікативних невдач, пов'язаних з ідентифікацією референта) [2], Б.Ю. Городецький (згрупування комунікативних невдач за їх джерелами та наслідками) [1], О.А. Земська (класифікація комунікативних невдач на матеріалі російської мови). Значну увагу лінгвістів привертають проблеми дослідження мовлення, комунікативних актів, міжособистісного та міжкультурного спілкування індивідів. Сучасні дослідження конфліктного спілкування спрямовані на створення лінгвістичної моделі конфліктної мовленнєвої взаємодії, що, в свою чергу, потребує системного аналізу конфліктного дискурсу.

Причини і умови конфліктної і гармонійної соціально-комунікативної взаємодії залишаються менш дослідженими, що зумовлює **актуальність** наших розвідок. **Метою дослідження** є встановлення та аналіз основних видів прояву конфліктної мовленнєвої ситуації. **Матеріалом** дослідження слугують фрагменти діалогів, які містять конфліктну мовленнєву ситуацію, виділених методом суцільної вибірки з творів американських та англійських письменників ХХ століття.

Виділяють три основні види спілкування – співробітництво, суперництво і конфронтацію. Спрямованість на консенсус характеризує співробітництво, на дисенсус – конфронтацію. Слід відмітити, що поряд з принципом співробітництва, який був запропонований Г. П. Грайсом, у спілкуванні велику роль грає також принцип суперництва [3], останній приводить до суперечок, полеміки, конфліктів тощо. Кожен акт комунікації передбачає наявність мовця і слухача, між якими існує комунікативний контакт, код, тобто мова, що має бути єдиною для комунікантів та обставини спілкування. У більшості випадків людина здатна моделювати своє мовлення і досягати бажаного комунікативного ефекту. Проте іноді з тих чи інших причин комунікантам не вдається прийти до взаєморозуміння, що призводить до конфлікту. При конфліктному спілкуванні не можуть бути досягнутими позитивні результати. В наступному прикладі ми бачимо, що чоловік не задоволений результатом роботи художника, тому він починає ображати його, висміювати його майстерність, а потім і взагалі перериває розмову.

- *It is a portrait that you wanted, sir.*

- *Is it a joke? You call yourself a painter? I wouldn't let you paint a house of mine. I asked you to paint a portrait, and this-this-this is the result.*

- *Yes, sir.*

- *Oh, go away.*

(P. S. Wodehouse)

Можливість виникнення конфлікту існує практично в будь-якій ситуації [4:191]. Під **мовленнєвим конфліктом** розуміють мовленнєвий прояв зіткнення суперечливих поглядів, цілей, намірів комунікантів [5:148]. Навмисна комунікативна неузгодженість, яка, як правило, пов'язана з нездійсненими очікуваннями реактивного мовленнєвого акту, може виникнути тоді, коли на питання мовця слідує запитання або мовчання, чим демонструється небажання продовжувати комунікативний акт. Комунікативний партнер може проявляти протилежну мовленнєву поведінку, *уникаючи* розмови. Наприклад, в наступному діалозі ми бачимо, як одна зі сторін постійно повторює категоричне *No, sir* (ні, хазяїн). Тобто раб намагається уникнути розмови зі своїм новим власником, щоб не зіпсувати з ним стосунки.

- *Tell them, Jenny. You live any better on any place before mine?*

- *No, sir. No place.*

- *How long were you at Sweet Home?*

- *Ten years, I believe.*

- *Ever go hungry?*
- *No, sir.*
- *Cold?*
- *No, sir.*
- *Anybody laid a hand on you?*
- *No, sir.*

(T. Morrison)

Показником комунікативної ініціативи може бути *перебивання*, коли індивід бере мовця "силою", і при цьому він звичайно не турбується про "комунікативний комфорт" свого співрозмовника. Наведемо приклад:

- *But Phyll, I didn't even know she was coming to London.*
- *Where did she get my address?*
- *Well, the office perhaps, but...*
- *It's never you, is it? What are you getting at? She said I'd put my hooks on you because you were meat for a floozy.*
- *But you needn't mind her. She's only a silly old...*
- *Not mind her!*

(J. Cary)

Як бачимо в цьому прикладі, чоловік дуже розгніваний на свою дружину за те, що її мати постійно втручається в їхнє подружнє життя. Тому емоційне постійне перебивання своєї дружини під час розмови вказує на те, що терпіти це більше він не може і не буде.

Наслідками конфліктного спілкування можуть бути негативні дії, які призводять до припинення процесу комунікації, тобто до комунікативних невдач. Виникнення негативних дій є реакцією особистості на перешкоди, які трапляються на досягненні своєї мети. Якщо перешкоди створюються з вини адресата, то він стає об'єктом ворожості у свідомості адресанта. У побутовій конфліктній ситуації спілкування агресивно діюча особистість ставить метою своєї поведінки моральну перемогу, а розв'язання конфлікту – це комунікативний процес. У ході дослідження встановлено, що в конфліктній мовленнєвій взаємодії спостерігається відмова від принципу співробітництва, а, отже, і неминуче порушення всіх основних максим.

Основними видами прояву конфліктної мовленнєвої ситуації є *сварка та суперечка*. Відзначається певна специфіка порушення максим в ситуаціях суперечки і сварки.

Наступний приклад ілюструє ситуацію суперечки:

JAMES: Look - I feel sorry for Frank. After all he hasn't been very successful and . . .

PAULA: Perhaps that's his fault!

JAMES: I'm not so sure about that. And - in view of the past - I can't just ignore him. It may be silly of him. It may be silly of me, but I feel in a way I'm responsible for him.

PAULA: Responsible!

JAMES: Look. You only met Frank for the first time last night. I can't understand how you can take such an instant dislike to him. For heaven's sake - give him a chance!

PAULA: I just think you might have told me, that's all.

(D. Benfield)

У наведеному прикладі розмова закінчується тим, що Паула демонструє своє незадоволення та виходить з кімнати. Дане конфліктне спілкування привело до припинення комунікації.

Отже, при конфліктному спілкуванні не можуть бути досягнутими позитивні результати для обох сторін. Якщо при кооперативному спілкуванні кожен з комунікантів робить певний внесок для досягнення взаєморозуміння та успішного протікання комунікації, то при конфліктному їх внесок спрямовано на досягнення руйнівних результатів, проявами яких є суперечка, лайка і т. п.

Стан конфлікту та кооперації визначається співвідношенням потреб комунікантів і спроможністю чи неспроможністю досягти бажаного результату. При цьому до уваги береться, чи наносить мовець шкоду іншим, тобто сприяє або заважає він задоволенню потреб свого співрозмовника. Шкода визначається невербально, а комунікант відчуває дискомфорт.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Городецкий Б. Ю., Кобозева И. М., Сабурова И. П. К типологии коммуникативных неудач // Диалогическое взаимодействие и представление знаний. – Новосибирск: АН СССР Сибирское отделение ВЦ, 1985. – 254с.

2. Земская Е. А. К построению типологии коммуникативных неудач // Русский язык в его функционировании. Коммуникативно-прагматический аспект. – М.: Наука, 1993. - 354с.

3. Грайс Г. П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. – М.: Прогресс, 1985. – Вып. 16. Лингвистическая прагматика. – 237с.

4. Фадеева Е. В. Основные виды конфликтного речевого взаимодействия. – Х.: Константа, 1999. –160с.

5. Фролова И. Е. Конфликтное речевое взаимодействие. – Х.: Константа,

2001. – 160c.

6. Benfield D. In For the Kill. – L.: Samuel French, 1981. – 77p.
7. Cary J. Period Piece. – M.: Rolf, 2001. – 15p.
8. Morrison t. Beloved. – N. Y.: Penguin Books, 1998. – 275p.
9. Maugham S. The Moon and Sixpence. – L.: The Companion Book, 1955. – 270p.
10. Wodehouse P. G. Jeeves and Friends. – L.: Vintage, 1991. – 158p.