

ВЕРБАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ: МЕТОДОЛОГІЧНІ ТА ТЕРМІНОЛОГІЧНІ ПИТАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Статтю присвячено аналізу сучасного стану та перспектив дослідження вербальних конфліктів – таких порушень процесу людського спілкування за допомогою природної мови, за яких один з комунікантів або не повністю, або взагалі не розуміє іншого, негативно ставиться до його манери мовленнєвої поведінки, вербально-когнітивної бази чи до знаків, що використовуються в акті спілкування.

Проблема мовленнєвої комунікації викликає велику зацікавленість серед мовознавців – фахівців з теорії мовленнєвих актів, лінгвістичної прагматики та теорії мовленнєвої діяльності. У цих напрямках мовознавства **комунікація** (у загальному розумінні) визначається як "специфічна форма взаємодії людей у процесі їх пізнавально-трудова діяльності, спілкування, обміну думками, ідеями тощо" [1: 233]. Спілкування своєю найближчою метою висуває розуміння, тобто успішність комунікативної діяльності, яка, крім вербальних факторів, пов'язується з низкою невербальних компонентів спілкування, а також із нелінгвістичними характеристиками комунікантів – соціальними, психологічними, етнокультурними тощо. Тому дослідження різних форм мовлення, ролі та функцій у них паралінгвістичних та екстралінгвістичних контекстів призводить до висновку значної методологічної ваги: процес спілкування не можна зводити до процесу прийому-передачі кодового повідомлення від одного індивіда до іншого, це певний різновид діяльності, а саме – мовленнєвої діяльності [2: 29].

Вербальний конфлікт як мовознавчий об'єкт є явищем однорідним, проте різноплановим, й може передбачати значну кількість підходів нерідко з неузгоджуваних позицій. Тому принципово можлива ціла множина різних описів вербальних конфліктів на будь-якому мовно-мовленнєвому матеріалі. Пропонуючи огляд теоретико-методологічних питань дослідження вербальних конфліктів, ми розглядаємо його передусім як загальномовознавчий опис досліджуваного феномена, який міг би слугувати орієнтиром для подальших взаємопов'язаних штудій у цьому напрямі. Саме тому основну увагу звернено на спробу виробити певну поняттєву сітку (= схему), до якої було б залучено всі вузлові аспекти проблеми в цілому, що має цінність саме для мовознавців.

Отже, ми ставимо собі низку питань: що може генерувати вербальний конфлікт? Чому він зароджується? Як, виникнувши, розвивається? Першим питанням у переліку є питання про склад та ієрархію конфліктогенних чинників; друге питання звертає нашу увагу на природу вербального конфлікту – його зумовленість немовними явищами – інформацією, ситуацією, діяльністю комунікантів; третє – ставить проблему структури вербального конфлікту, етапів його перебігу та функціональної цінності в діяльності та спілкуванні. Лише послідовний розгляд усіх поставлених проблем (тобто, отримання достатньо розгорнутих відповідей на сформульовані питання) допоможе вибудувати комплексну класифікацію вербальних конфліктів, яка б враховувала релевантні для тієї чи іншої системи відліку ознаки. У протилежному випадку існує ризик залишитися на рівні розрізнених, спорадичних згадувань про вербальні конфлікти у роботах, лише непрямо пов'язаних із даною проблемою, або ж мати справу з безсистемною добіркою цитат, які нерідко страждають апіоризмом. Крім того, ми ніколи не зможемо домовитись про терміни та їх дефініції, тим самим породжуючи вербальні конфлікти в самій науці про мову.

Таким чином, основними віхами на шляху дослідження вербальних конфліктів маємо визнати:

1. Історіографічне осмислення проблеми вербального конфлікту в різних системах знання (як мовознавчого, так і більш широкого – гуманітарного, передусім філософського, психологічного, соціологічного тощо). Необхідність такого осмислення пояснюється тим, що питання про вербальні конфлікти в рамках мовознавства є більш вузьким переформулюванням загальнофілософської проблеми розуміння та аксіології мови-мовлення, що досліджувалася вже В. фон Гумбольдтом у вигляді антиномії розуміння-нерозуміння [3].

2. Вибір такої теоретико-психологічної бази, яка надає найбільш послідовне та експліцитне уявлення про умови людської діяльності як "суб'єкт-об'єктні" та людського спілкування як "суб'єкт-суб'єктні" відносини, про характер їх перебігу, про механізми, що лежать у їх основі, про їх результати. На наш погляд, тут значну роль повинна відіграти загальнопсихологічна теорія Л. С. Виготського – О. М. Леонтьєва та її психолінгвістична інтерпретація школою О. О. Леонтьєва та його однодумців [4: 21-28].

3. Необхідність термінологічної визначеності. З цією метою важливо провести аналіз чинних на сьогодні лінгвістичних концепцій вербального конфлікту (Б. Ю. Городецький, О. О. Земська,

Б. С. Кандинський, О. В. Падучева та інші) з їх терміносистемами, демонструючи при цьому переваги терміну "вербальний конфлікт" над іншими ("комунікативний конфлікт", "комунікативна невдача", "конфліктна комунікація", "нерозуміння", "непорозуміння", "перформативна невдача", "мовний конфлікт", "мовні шуми та перешкоди", "референційний конфлікт" та ін.).

4. Перелік та опис конфліктогенних факторів як чинників породження вербальних конфліктів. Стосовно конфліктогенних факторів, на нашу думку, необхідно враховувати той факт, що людина існує немов би у трьох вимірах – оточуючої дійсності (включаючи соціум), своєї свідомості та мови.

5. Опис структури та перебігу вербального конфлікту, який узагальнено можна представити як процес з такими компонентами: зародження – усвідомлення – розвиток – розв'язання; з урахуванням характеристик конфліктних сторін (комунікантів) на всіх етапах динаміки конфлікту. Ця частина спрямовує нас до поняттєвого апарату соціопсихології мовлення, що є очевидним, виходячи з необхідності комплексного опису обраного об'єкта.

6. Розгляд основних функцій вербального конфлікту – деструктивної та конструктивної – в мовленнєвій інтерації та осмислення їх ролі в синхронічному варіюванні та діахронічних змінах мовних структур/систем.

7. Вибудова типології вербальних конфліктів як підсумок дослідження.

Коротко розглянемо окреслене коло питань, намагаючись створити деякий теоретичний абрис проблематики вербальних конфліктів. У його основу покладемо робоче визначення, уперше запропоноване В. В. Борисевичем [5: 13-15; 6: 186-190; 7: 211-215]: *Вербальний конфлікт є порушенням процесу людського спілкування за допомогою природної мови, під час якого один з комунікантів частково або повністю не розуміє іншого, негативно ставиться до його манери мовленнєвої поведінки, вербально-когнітивної бази чи до знаків, що використовуються в акті спілкування.*

Передусім необхідно визначитися власне з вибором терміну, який пояснює описуваний феномен. Якщо звернутися до історії осмислення поняття вербального конфлікту поза рамками історіографії мовознавства, то її витoki слід шукати ще у фразі Плінія "Жодне слово, будь-коли сказане, не буде знову почутим так само" ("*ut nihil non iisdem verbis reddetur auditum*" – "Historia Naturalis"). Проблема розглядалась практично в усіх галузях гуманітарних знань, що підтверджується простим нижченаведеним переліком:

➤ у філософії:

- антиномія розуміння-нерозуміння (В. фон Гумбольдт);
- розгляд метафізичного дискурсу як "мовної гри" (Л. Вітгенштейн);
- розуміння конфлікту як *intellectus infinitus* (лат.: безмежний інтелект) (А. Н. Уайтхед, "Способи мислення", 1938);
- існування розуміння виключно в модусі мовності (філософська герменевтика Г. Г. Гадамера);

➤ у психології:

- неадекватність реакцій індивідів (класичний біхевіоризм);
- мотиваційний конфлікт (М. Дойч, Т. Шеллінг);
- когнітивний конфлікт (Б. Бремер, Т. Р. Стюарт, К. Р. Хамонд);
- проблема пов'язаності взаєморозуміння та культурно-історичних умов з мовною компетенцією (соціальна психологія Т. Шибутані);
- розробка поняттєвих схем дослідження конфліктів у вітчизняній психології (Т. А. Полозова, Л. О. Петровська, О. А. Єршов);

➤ у літературознавстві та естетиці:

- поняття естетичної колізії (Г. Ф. В. Гегель);
- концепція амбівалентності художнього образу (М. М. Бахтін);
- теорія бінарності та опозитивності категоріальних схем міфологічної свідомості (структуралісти);

➤ в економтеорії та менеджменті:

- поняття виробничого конфлікту (Ф. М. Бородкін, Н. М. Коряк);
- проблематика переборення конфліктів у сфері маркетингу (М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі).

Перераховані напрями в дослідженнях конфліктів, зокрема вербальних, свідчать про те, що створення інтегральної теорії конфлікту – справа невизначеного майбутнього.

Сучасне мовознавство розглядає вербальний конфлікт під різними термінологічними ярликами: "*референційний конфлікт*" [8: 128–145] (О. А. Кибрик), "*перформативна невдача*" [9: 22-129] (Дж. Остін), "*комунікативна невдача*" [9: 22-129; 10: 90-157; 11: 64-78; 12: 235-269] (О. Н. Єрмакова, О. О. Земська; Б. М. Городецький, І. М. Кобозева, І. Г. Сабурова; Дж. Остін; А. Дейвідсон та інші), "*конфліктна комунікація*" [13: 72-81] (Б. С. Кандинський), "*мовний конфлікт*" [14] (Л. Арасил, Д. Вальверду, Б. П. Нарумов), "*конфліктний тип мовленнєвої*

комунікації" [15: 361-370] (Т. Г. Винокур), "мовні шуми та переешкоди" [16] (М. М. Шанський) тощо. Про явища вербального конфлікту (без запровадження відповідної термінології) зазначали в рамках стилістики та культури мовлення [16; 17] (О. М. Гвоздєв, Б. М. Головін), теорії художніх стилів та мови художньої літератури [19; 20] (В. В. Виноградов, О. І. Єфімов), теорії та практики перекладу [21; 22] (К. І. Чуковський, Ю. О. Сорокін), комп'ютерної лінгвістики [8: 128-145] (О. А. Кибрик), із точки зору естимативних аспектів мови-мовлення [23; 24: 277-304] (О. М. Вольф, Б. С. Шварцкопф), у методиці викладання іноземних мов тощо.

Проте, комплексного дослідження вербальних конфліктів як феномену спілкування та пізнання в лінгвістиці досі не існує. Проблема термінологічної неузгодженості полягає у тому, що жоден із запропонованих на сьогодні термінів для позначення описаного нами феномену не є вдалим. Багато з них охоплюють лише окремі царини загальної теорії. Такими, наприклад, є термінопозначення О. А. Кибрик (стосується тільки лінгвістичного моделювання), Л. Арасила (направлений лише на макросоціолінгвістичну проблематику), Дж. Остіна (охоплює тільки один із типів мовленнєвих актів – перформативи). Термін М. М. Шанського стосується мовної динаміки, але викликає асоціації з каналом зв'язку між комунікантами. Інші терміни, навпаки, дуже широкі порівняно з предметно-об'єктною галуззю лінгвістики: "конфліктна комунікація" Б. С. Кандинського – термін швидше соціально-психологічний, ніж мовознавчий; те ж саме можна сказати й про вільно використовуваний в сучасному лінгвістичному вжитку терміни "комунікативні невдачі" та "комунікативні конфлікти". Найбільш відповідним, певно, є термінопозначення Т. Г. Винокур – "конфліктний тип мовленнєвої комунікації" – однак, воно є досить багатослівним.

З указаних причин нами використовується більш удалий термін "**вербальний конфлікт**". Базовим, ключовим тут виступає слово "вербальний", тобто "мовленнєвий" або, швидше, "породжуваний мовою". Тому цей термін може поєднати всі різновиди конфліктної комунікації, позначені більш вузькими термінами, водночас відокремлюючи вербально марковані конфлікти від інших типів конфліктів як соціально-психологічних явищ, поодиноким випадком яких є, у свою чергу, вербальний конфлікт. Таким чином, дослідження вербальних конфліктів базуються на мовно-мовленнєвих даних та поєднують усі їх різновиди на лінгвістичній основі.

Вербальний конфлікт є значною мірою індивідуальним явищем, спрямованим або на розуміння, або на оцінки мовлення комунікантами як мовними особистостями в акті спілкування. *Людина* ("Я") в комунікативному акті передає іншій *людині* ("не-Я") не лише свої думки, а й почуття, побажання, образи, спонукання та обмінюється ними. Причому виражені вони можуть бути не лише у звуковій чи письмовій словесній формах, а й за допомогою невербальних засобів (жести, мімічні рухи, малюнки, графіки, креслення, особливе розташування матеріалу на сторінці тощо), не виключене й створення певних знаково-сигналізаційних систем, які реалізуються в однотипних ситуаціях або специфічних умовах (абетка Морзе, шрифт Брайля, "мова дотику", "мова свисту", "мова квітів", "мова тамтама" тощо).

У комунікації ми можемо спостерігати певний тип асиметрії, оскільки відносини між комунікантами в акті спілкування не є конгруентними. Кожний комунікант, як мовна особистість, має власні індивідуальні (навіть унікальні) характеристики, які визначають його місце в соціальній та культурній стратифікаціях мовленнєвої спільноти, систему його психологічних реакцій на зовнішні подразники (до яких відносимо й мовлення), обсяг та структуру вербально-когнітивної бази, місце в координатній сітці поширення тих чи інших форм існування мови тощо. Поняття мовної особистості є методологічно цінним для дослідження вербальних конфліктів, оскільки, на думку Ю. М. Караулова, це "та наскрізна ідея, що, як демонструє досвід її аналізу та опису, перетинає й усі аспекти вивчення мови, й одночасно руйнує кордони між дисциплінами, що досліджують людину, бо неможливо вивчати людину поза її мовою" [25: 3]. Саме мовна особистість переводить мовленнєві характеристики комунікантів та комунікативні властивості їх мовлення у план оцінок, думок та установок адресанта й адресата – у цьому її широкий когнітивний сенс. Саме мовна особистість виступає носієм, джерелом та показником прагматичного компонента комунікативного акту, оскільки демонструє "відношення до знаків тих, хто їх використовує", тобто власне. Крім того, саме мовна особистість – це той "високочутливий прилад", за допомогою якого мовознавці досліджують функціонування мовних знаків у мовленні: тут зосереджено весь цикл лінгвістичних проблем як у чистому вигляді, так і в кооперативному (з представниками інших наукових дисциплін, що, як і мовознавство, досліджують людиномірність буття).

Неконгруентність відносин між комунікантами стимулює виникнення вербальних конфліктів між мовними особистостями не лише через їх об'єктивні розбіжності, а й завдяки їх індивідуальним упередженням та схильностям мовного плану. Об'єктивно це зумовлене тим, що власне вербальні конфлікти є феноменом не просто лінгвістичним, а соціопсихосоціокомунікативним, і тому таким, що включається різними своїми аспектами до предметно-об'єктних галузей різних наук, які досліджують комунікацію в цілому.

Асиметрія комунікації накладає певні обмеження на розуміння: воно досягається лише в тому разі, якщо складники структури комунікативного акту адекватно оцінюються усіма комунікантами. Однак, і тут можна говорити не про однозначність розуміння, а про існування множини, континууму "правильних розумінь", особливо, якщо йдеться про художній дискурс; про сукупність близьких та зближених світів смислів, у межах яких ступінь адекватності досить високий і не призводить до генерації вербального конфлікту. Така відносність розуміння давно стала об'єктом уваги філософів: "Розуміння завжди відносне, оскільки умови власне його можливості – категоріальні схеми освоєння світу, відображені у мові сучасної культури, – виявляються одночасно і його межами. Тому не може бути раз і назавжди встановленої "системи відліку" або однозначних критеріїв у інтерпретації текстів, що прийшли з різних епох та культур. Розуміння не є деяким готовим результатом, а, швидше, процесом взаємовисвітлення контекстів" [26: 300-301]. Більше того, розуміння не завжди залежить від смислової структури повідомлення, і при цьому може трансформуватися в галузь соціальної психології як проблема особистості комуніканта та її ролі в розумінні мовленнєвого утворення, оскільки особистість комуніканта передусім мовна, тобто має мовленнєві характеристики, що досить повно розкривають її соціальний та класовий статус, фах та освіту, культурний рівень, етнічну належність та психологічний стан до патологій, тератологій та девіацій.

Таким чином, мовленнєве утворення (висловлювання, повідомлення, текст, дискурс), крім свого актуального значення, надає нам і уявлення про людину, яка його породжує (пор.: *"Чтобы понимать, недостаточно слышать слова – нужно слушать человека"*). При цьому адресат, що сприймає мовленнєве утворення, не абстрагується від мовленнєвих характеристик свого партнера з комунікативного акту. У певний момент їх соціопсихоетнолінгвістична мозаїка може скластись таким чином, що ці мовленнєві характеристики стануть для адресата більш важливими, ніж власне текст. У разі ж негативної маркованості мовленнєвого портрету адресанта провокується вербальний конфлікт естиматійного, оціночного характеру.

Мова (чи, ширше, код комунікативного акту) виступає каталізатором порушень комунікативного процесу, оскільки позамовні характеристики комунікантів, як правило, вимагають певних форм висловлення; мовні одиниці та конструкції ці характеристики виявляють (або потенційно здатні до такого виявлення), що в певних контекстах будь-якого рівня порушує процес соціального спілкування.

Асиметричні, неконгруентні відносини між учасниками комунікації дозволяють зробити висновок про те, що в комунікативній діяльності наявні ядро та периферія. У сучасному мовознавстві ядерними визнаються такі компоненти предмета, явища, діяльності, що є головними, першорядними. У даному випадку – в мовленнєвому спілкуванні – першорядним виступає розуміння як мета та уявний результат кооперації мовця та слухача в акті спілкування. З цього ядерного компонента принципово можна вивести й другорядні, периферійні компоненти, серед яких слід указати на найбільш очевидні – вербальний конфлікт та мовчання. Мовчання ("значима відсутність реакції адресата на мовлення продуکتора", "нульовий мовленнєвий акт"), таким чином, може розглядатись як ближня периферія спілкування, у той час як вербальний конфлікт – складова дальньої периферійної зони комунікації. Як зазначає Л. П. Іванова, "графічно дану модель можна представити як ядро та концентричні кола, що відходять від нього" [27: 52]. Згадана асиметрія комунікації і визначає існування такого феномена, як вербальний конфлікт. Природно, що мовознавця він буде цікавити такою мірою, якою маркерами вербальних конфліктів будуть виступати одиниці та конструкції природної людської мови.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Горелов И. Н. Коммуникация // Лингвистический энциклопедический словарь. – М.: СЭ, 1990. – С. 233.
2. Леонтьев А. А. Язык, речь, речевая деятельность. – М.: Просвещение, 1969. – 214 с.
3. Гумбольдт В. фон. Избранные труды по языкознанию. – М.: Прогресс, 1984. – 400 с.
4. Леонтьев А. А. Речевая деятельность // Основы теории речевой деятельности / Под ред. А. А. Леонтьева. – М.: Наука, 1974. – С. 21-28.
5. Борисевич В. В. Значення соціальної ролі комуніканта в генезі вербального конфлікту // Мова та історія: Періодичний збірник наукових праць. – К., 2002. – Вип. 59. – С. 13-15.
6. Борисевич В. В. Образы вербально-конфликтных ситуаций // Культура народов Причерноморья. – 2003. – № 44. – Симферополь: Таврический национальный университет им. В. И. Вернадского, 2003. – С. 186-190.
7. Борисевич В. В. Деструктивна та конструктивна функції вербальних конфліктів // Культура народов Причерноморья. – 2004. – Симферополь: Таврический национальный университет им. В. И. Вернадского, 2004. – № 54. – С. 211-215.
8. Кибрик А. А. Механизмы устранения референциального конфликта // Моделирование языковой деятельности в интеллектуальных системах / Под ред. А. Е. Кибрика и А. С. Нариньяни. – М.: Наука, 1987. – С. 128-145.

9. Остин Дж. Слово как действие // Новое в зарубежной лингвистике: Вып. 17. Теория речевых актов / Сост. и вступ. ст. И. М. Кобозевой и В. З. Демьянкова. Общ. ред. Б. Ю. Городецкого. – М.: Прогресс, 1986. – С. 22-129.
10. Ермакова О. Н., Земская Е. А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога) // Русский язык в его функционировании: Коммуникативно-прагматический аспект. – М.: Наука, 1993. – С. 90-157.
11. Городецкий Б. Ю., Кобозева И. М., Сабурова И. Г. К типологии коммуникативных неудач // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. – Новосибирск: Наука, 1985. – С. 64-78.
12. Дейвидсон А. Лингвистическое или прагматическое описание: размышление о "Парадоксе Перформативности" // Новое в зарубежной лингвистике: Вып. 17. Теория речевых актов / Сост. и вступ. ст. И. М. Кобозевой и В. З. Демьянкова. Общ. ред. Б. Ю. Городецкого. – М.: Прогресс, 1986. – С. 235-269.
13. Кандинский Б. С. Текст как единица конфликтной коммуникации // Коммуникативные единицы языка / Сб. науч. тр. / Моск. пед. ин-т иностр. яз. – М., 1985. – Вып. 252. – С. 72-81.
14. Крючкова Т. Б., Нарумов Б. П. Зарубежная социолингвистика. Германия. Испания. – М.: Наука, 1991. – 157 с.
15. Винокур Т. Г. Речевой портрет современного человека // Человек в системе наук. – М.: Наука, 1989. – С. 361-370.
16. Гвоздев А. Н. Очерки по стилистике русского языка. – М.: Учпедгиз, 1955. – 464 с.
17. Головин, Б. Н. Основы культуры речи. – 2-е изд., испр. – М.: Высшая школа, 1988. – 319 с.
18. Шанский Н. М. Художественный текст под лингвистическим микроскопом. – М.: Просвещение, 1986. – 160 с.
19. Виноградов В. В. О языке художественной литературы. – М.: Художественная литература, 1959. – 655 с.
20. Ефимов А. И. Стилистика художественной речи. – М.: Изд-во МГУ, 1961. – 300 с.
21. Сорокин Ю. А. Психолингвистические аспекты изучения текста. – М.: Наука, 1985. – 168 с.
22. Чуковский К. Высокое искусство. – М.: Советский писатель, 1988. – 349 с.
23. Вольф Е. М. Функциональная семантика оценки. – М.: Едиториал УРСС, 2006. – 280 с.
24. Шварцкопф Б. С. Проблема индивидуальных и общественно-групповых оценок речи // Актуальные проблемы культуры речи / Под. ред. В. Г. Костомарова и Л. И. Скворцова. – М.: Наука, 1970. – С. 277-304.
25. Караулов Ю. Н. Русский язык и языковая личность. – М.: Едиториал УРСС, 2002. – 264 с.
26. Коршунов А. М., Мантатов В. В. Диалектика социального познания. – М.: Политиздат, 1988. – 384 с.
27. Иванова Л. П. О статусе стилистики // Статус стилистики в современном языкознании: Межвуз. сб. научн. тр. / Редкол.: Кожина М.Н. (гл. ред.) и др. – Пермь: Пермский государственный университет, 1992. – С. 48-52.

Матеріал надійшов до редакції 05.03. 2009 р.

**Чайка Л. В. Вербальный конфликт:
методологические и терминологические вопросы исследования.**

Статья посвящена анализу современного состояния и перспектив исследования вербальных конфликтов – нарушений процесса человеческого общения при помощи естественного языка, при которых один из коммуникантов либо не полностью, либо вообще не понимает другого, негативно относится к его манере речевого общения, вербально-когнитивной базе или к знакам, используемым в ходе коммуникации.

Chayka L. V. Verbal Conflict: Methodological and Terminological Questions of Research.

The article deals with the analysis of modern state and perspectives of researching verbal conflicts which can be denoted as breaking the process of human dialogue by means of the natural language when one of the communicators either not completely or at all understands another, negatively treats his or her manner of speech, verbal-cognitive base or the signs used in the course of communication.