

Л. А. Білоконенко,

Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара, м. Дніпропетровськ

### СПРИЙНЯТТЯ МІЖСОБИСТІСНОГО МОВНОГО КОНФЛІКТУ У СТУДЕНТСЬКОМУ КОМУНІКАТИВНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

*У статті проаналізовано підсумки соціолінгвістичного опитування студентів Криворізького національного університету за допомогою анкети, в якій запропоновано подати власні коментарі до сприйняття міжособистісного мовного конфлікту, значимих культурних норм і правил його перебігу, комунікативної поведінки в умовах використання різних мовленнєвих тактик.*

**Ключові слова:** мовний конфлікт, емпатія, словесна образа, модель завершення конфлікту, когнітивний і прагматичний аспекти.

*В статті аналізуються результати соціолінгвістичного опитування студентів Криворізького національного університету з допомогою анкети, в якій запропоновано подати власні коментарі до сприйняття міжособистісного мовного конфлікту, значимих культурних норм і правил його розвитку, комунікативної поведінки в умовах використання різних мовленнєвих тактик.*

**Ключевые слова:** речевой конфликт, эмпатия, словесное оскорбление, модель завершения конфликта, когнитивный и прагматический аспекты.

*The article analyzes the results of a sociolinguistic survey of students at the National University of Kyyvyi Rig, which asked to submit their comments to the perception of interpersonal language conflict, important cultural norms and rules of its development, communicative behavior in the use of various speech tactics.*

**Keywords:** language conflict, empathy, verbal abuse, conflict model, cognitive and pragmatic aspects.

Соціологія зосереджує свою увагу на вивченні сутності і причин конфлікту. Вона досліджує його динаміку, чинники, які зумовлюють поведінку людини в соціальних конфліктах різних рівнів. Серед них – інтерперсональний конфлікт, який є формою вияву протиріч у ситуації безпосередньої взаємодії опонентів через протилежно обрані ними цілі, через усвідомлені або не усвідомлені дії. У міжособистісному конфлікті переплітаються внутрішні (духовні, особистісні, біологічні) та зовнішні (соціальні) чинники. Їх діалектична взаємодія визначає і природу людини, і саме це явище, і способи поведінки в ньому. Дослідження мовних конфліктів – одна з актуальних проблем сучасної соціолінгвістики. Їх можна вивчати під різними кутами зору, але в Україні таких праць небагато (Н. Гуїванюк, Л. Масенко, Г. Мацюк; С. Соколова, В. Труб, О. Данилевська, О. Руда та деякі ін. [1; 2; 3; 4]). При тому опис факторів, що обумовлюють мовні дії особи в міжособистісному конфлікті, дослідження його соціолінгвістичної сутності відноситься до перспективного напрямку, знаходиться на початковій стадії вивчення та є актуальним.

Сфера існування мовного конфлікту – це міжособистісні стосунки в рамках соціальної взаємодії, яка відбувається з порушенням прийнятих правил спілкування. Недотримання кооперативного принципу формує направленість мовного конфлікту на суперечливу взаємодію комунікантів. Готовність мовця протидіяти опоненту, недоброзичливість, нетолерантність, незацікавленість у ньому обумовлюються різними причинами, у т. ч. і їхніми соціальними ролями.

Задля аналізу особливостей сприйняття інтерперсонального мовного конфлікту у студентському комунікативному середовищі, виявлення значимих національно-культурних норм і правил його перебігу, комунікативної поведінки в умовах використання певних мовленнєвих тактик проведено соціологічне дослідження. Для анкетування обрано студентів Криворізького національного університету (денна та заочна форми навчання, всього 450 респондентів). Соціально-демографічна характеристика опитаних: в анкетуванні взяли участь біля 38% осіб чоловічої статі та 62% жіночої. Респондентами обрано осіб віком: від 18 до 25 років – 70,88%, від 26 до 50 – 29,12%. Серед опитаних – представники Дніпропетровської, Одеської, Миколаївської, Кіровоградської, Херсонської, Черкаської, Тернопільської, Донецької областей та АР Крим.

Визначення рівня конфліктності дозволяє зроби важливі висновки про поведінку респондентів у суперечці. Цей рівень характеризується комплексною дією психологічних, соціально-психологічних та соціальних факторів. За результатами анкетування було з'ясовано, що себе репрезентують як тактовних і миролюбних, які уникають конфліктів, критичних ситуацій на навчанні, вдома 41,77%. Група тих, хто є конфліктними лише в разі необхідності, коректні в суперечці, але вміють відстоювати себе – 44,88%. Конфліктних респондентів – 13,35%. Між рівнем конфліктності людини та вибором нею певної стратегії і тактики в конфлікті існує зв'язок: люди з підвищеним рівнем конфліктності частіше вдаються до стратегії боротьби та жорстких і середніх мовленнєвих тактик, з низьким – до уникнення, поступки та м'яких мовленнєвих тактик.

Здатність особи до емпатії є важливою властивістю. Співпереживання сприяє збалансованості міжособистісних стосунків. Культура спілкування людини передбачає вміння адекватно сприймати й розуміти співрозмовника, налагоджувати ефективну взаємодію з ним, орієнтуватися на нього як на рівноправного суб'єкта спілкування. Уміння особи проявляти емпатію залежить від умов її виховання, соціального оточення, системи цінностей, індивідуальних характерологічних особливостей. На запитання: *Чи вважаєте Ви, що в конфлікті*

необхідно співпереживати співрозмовнику, справедливо та терпляче ставитися до нього, уважно та доброзичливо слухати позитивно відповіли 96%, сказали «ні» – 2,44%, «важко відповісти» – 1,56%. На запитання: *Чи вдається Вам у конфлікті співпереживати співрозмовнику, справедливо та терпляче ставитися до нього, уважно та доброзичливо слухати* сказали «так» 41,11% анкетованих, ще 16,88% уважають, що співпереживати їм вдається не завжди. Майже 32% визнали, що такі їх спроби є невдалими, а 10% анкетованих не змогли відповісти на запитання. У відповідях «так» цих двох запитань зміна даних становить майже 55%: 432 особи недвозначно говорять про те, що вважають емпатію в конфлікті необхідною, але здатні до неї лише 162 особи.

У мовному конфлікті особливою є роль пауз. Їх використання сторонами зумовлене не скільки бажанням чітко вибудувати фрази, стільки можливістю виявити ставлення до складної ситуації. Паузи акцентують увагу на важливості наступної репліки, на коливанні індивідуума при виборі мовних засобів, бажанні зібратися з думками. Вони визначають і пропуск слова, яке особа не хоче говорити. У конфлікті паузи сильні своїм «мовчанням», що супроводжує емоційне мовлення сторін. Важко не сказати щось, важко бути почутим опонентом. І пауза в цьому сенсі може «допомогти», але лише в тому випадку, коли адресант дає можливість адресату скористатися нею. За допомогою пауз, як і інтонації, міміки можливо маніпулювати опонентом. Якщо людина вміє слухати опонента, тримає паузу, то вона очевидно спрямована на конструктивну взаємодію. Тому, хто не вміє слухати сам, чужі слова не потрібні, а це вже шлях до деструкції. Простежується певна взаємозалежність. Якщо в мовному конфлікті після акції адресанта з'являється пауза для роздумів і реакції адресата, то зазвичай у цей час «мовчання» і сам адресант теж думає про те, що він сказав, теж шукає відповіді на власні запитання, хоча від нього ніхто цього не очікує. Така ситуація вповні може зумовлювати більш щире спілкування мовців. І навпаки, адресант, котрий не залишає паузи для адресата, сам не лише не встигає за власними думками, але і не спроможний розмірковувати про предмет суперечки. На запитання: *Чи вважаєте Ви, що під час комунікації в конфлікті необхідно робити паузи, щоб і самому зібратися з думками й опоненту дати можливість обміркувати ваші слова* відповіли «так» 92,88%, «ні» – 2,66%, «важко відповісти» – 4,46%. Відповідно на запитання: *Чи вдається Вам під час комунікації в конфлікті робити паузи, щоб і самому зібратися з думками й опоненту дати можливість обміркувати ваші слова* отримано результати: «так» – 72,88%, «ні» – 22%, «вдається інколи» – 3,55%, «важко відповісти» – 1,57%. Різниця в даних між відповідями «так» не суттєва: 418 анкетованих визначають, що пауза в конфлікті необхідна; 328 вважають, що вміють послуговуватися паузами та 16 намагаються «тримати» паузу. Думаємо, що незначна відмінність може бути пояснена як високим ступенем орієнтованості анкетованих на безконфліктне спілкування, так і неправильною оцінкою власних пауз. Через «нематеріальність» пауз, вони у плані тривалості чітко не фіксуються мовцем, тож реальне «мовчання» та уявлення конфліктанта про те, «як довго він мовчав і слухав опонента» нерідко не співпадає.

Під час опитування було здійснено спробу з'ясувати, як респонденти ставляться до необхідності в мовному конфлікті *словесно не ображати опонента, не зачіпати його почуття гідності, не використовувати негативно-оцінну лексику*. Повністю погоджуються з такою необхідністю 86,66% респондентів, 5,55% припустили таку можливість і 7,79% не змогли відповісти. На запитання: *Чи вдається Вам у конфлікті словесно не ображати опонента* відповіли «так» 36,88% опитаних, «ні» – 31,33%, «вдається інколи» – 28%, «важко відповісти» – 3,79%. Різниця в даних значна: 390 осіб визнали, що словесно ображати адресата в конфлікті не можна, але при тому лише 166 з них уважають, що їм це вдається. Пояснити таку значну зміну даних, уважаємо, не складно. По-перше, словесна образа – це свідомий прояв неповаги до іншої особистості резервами мови. Але «кордони» такої неповаги є «розмитими». Для одного індивідуума брутальна лайка на адресу опонента є нормальним явищем, для іншого – і вживання слова *нерозумний* виявляється неприйнятним. По-друге, словесна образа тісно пов'язана з поняттям несправедливості. У буденній свідомості несправедливість сприймається як щось апріорі зрозуміле, проте трактування цього поняття має певні труднощі і залежить від особистісного знання людиною суті і принципів протилежного поняття – справедливості. У конфлікті нерідко важко зрозуміти, на чиему боці справедливість, а звідси – запитання, на яке кожен відповідає сам: «Чи справедливо зараз ображати опонента?». Тому для будь-кого з опитаних тема цих запитань виявилася вельми делікатною, тісно «сплетеною» з його різних внутрішніх переконань.

Запитання про *причини допустимості словесної образи опонента* має вихід на мотиви, що керують людиною в конфлікті або що потенційно сприймаються нею як можливі. Маркуючи для себе граничні межі мовного конфліктного спілкування за його результатом, особа залишає за собою право на вибір варіантів його реалізації із урахуванням ситуативних особливостей комунікації. За результатами опитування виявлено такі відповіді на запитання: *Чому, з Вашої точки зору, людина в мовному конфлікті вдається до антикультурного спілкування*: так людина змушена відповісти опоненту на його агресію – 17,11%, на людину впливає соціальне оточення – 24,8%, людина не хоче дотримуватися суспільних норм – 21,33%, людина має певні індивідуально-психологічні та характерологічні особливості – 53,6%, людина проявляє власні надзвичайно сильні емоції – 64,22%, людина отримує задоволення від словесних образ – 6,88%, так її «навчили» з'ясували стосунки батьки – 46,44% (обрати можна кілька відповідей). Тож для респондентів важливими причинами антикультурного спілкування виявилися ті, що обумовлені специфікою процесів, які відбуваються в її психіці під час взаємодії з іншою людиною, а також із рисами характеру, зокрема, нетерпимістю до недоліків інших, імпульсивністю, нестриманістю в почуттях, схильністю до агресивної поведінки, відсутністю внутрішньої духовної культури, неувагою до людей тощо. Значимим також є прояв сильних емоцій та життєвий досвід, набутий завдяки неправильній поведінці в конфлікті батьків.

Задля з'ясування того, як анкетовані розрізняють різні *типи мовленнєвих тактик*, було запропоновано три запитання. Ми розуміли, що далеко не всі опитані можуть відрізнити названі тактики за типом, тому розраховували на їх власний аналіз феномена конфлікту, на набутий життєвий конфліктний досвід. У першо-

му із запитань було перераховано *м'які типи мовленнєвих тактик* (вибачення, пропозиції, негруба критика, переконання, поступки, обіцянки, прохання), що відповідають конфліктним тактикам фіксації власної позиції, угоди, дружелюбності. Уважають, що ці тактики в конфлікті допомагають прийти до його розв'язання 98,88% осіб, не пов'язують ці явища 1,12%, важко відповісти – 0%. У другому запитанні було названо *середні типи мовленнєвих тактик* (вказівки, зауваження, докори, звинувачення, іронія, насмішка, обман, зміна теми), що відповідають конфліктним тактикам демонстративної поведінки, санкціонування, коаліції. У відповідях лише 2,44% осіб зазначено, що ці тактики в конфлікті допомагають його розв'язати, не пов'язують ці явища 96,01%, важко відповісти – 1,55%. У третьому запитанні було окреслено *жорсткі типи мовленнєвих тактик* (допитування, заборони, нав'язливі поради, накази, наклеп, негативна особистісна оцінка, погрози тощо), що відповідають конфліктним тактикам психологічного насильства, тиску. Анкетовані відповіли, що ці тактики в конфлікті допомагають його розв'язати – 1,5%, не допомагають – 95,78%, важко відповісти – 2,67%. Як бачимо, навіть незнання законів «співіснування» мовленнєвих і поведінкових тактик у конфлікті не завадило респондентам зробити логічні висновки: м'які тактики визначено як такі, що сприяють у вирішенні суперечки, середні і жорсткі – її поглиблюють. Система мовленнєвих тактик по типу діалогічної взаємодії осіб чітко розподілена опитаними за двома групами: кооперативні і конфронтаційні. Суперечливі реакції викликали тактики зауваження, іронії, зміни теми, обману, що є логічним, адже це двозначні тактик, які можуть бути як кооперативними, так і конфронтаційними залежно від стратегії, в якій вони використовуються.

Розпізнання конфлікту починається з аналітичного етапу, під час якого особа вдається до ряду оціночних заходів. Завдяки життєвому досвіду вона знає, що серед *моделей завершення конфліктів* є найтиповіші: «переможець – переможений», «переможець – переможець», «переможений – переможений». При сприйнятті конфлікту за його можливим результатом особа визначає, який із варіантів завершення відповідає її інтересам, хоча й розуміє: «найбільш бажаний» не є «найбільш реальний». У конфлікті більшість прагне перемоги, адже в суспільстві існує думка, що перемагає найсильніший, той, у кого влада, авторитет, сила, зухвалість. Той, хто боїться сварок, – слабкий, і буде «переможеним». Хоча немало і тих, хто знає, що суперечки можна уникнути завдяки такту, бажанню зрозуміти опонента, повагою до його слів. За запитанням: *Чи вважаєте Ви, що в конфлікті завжди будуть переможці та переможені* було встановлено, що «так» відповіли 9,33% осіб, «ні» – 87,56%, «важко відповісти» – 3,11%. Тож для більшості конфлікт – це не боротьба до «перемоги», а спроба зрозуміти, прийняти, можливо, і виправдати опонента.

Після конфлікту є два шляхи. Перший – ніколи більше не спілкуватися з опонентом, уникати його; другий – *примирення*. Останній є продуктивним. Примирення – простий крок, але зробити його нелегко. Адже для того, щоб примирення відбулося, необхідно подивитися на причину конфлікту серйозно, проаналізувати ті мовленнєві тактики, які призвели до його ескалації, зрозуміти, якими словами і діями можна виправити ситуацію. І хоча примирення зазвичай не вичерпує конфлікт, але готовність до нього свідчить про бажання особи шукати вихід із проблеми. На запитання: *Чи схильні Ви шукати шляхи до примирення після конфлікту* анкетовані відповіли: «завжди» – 24,66%, «іноді» – 75,344%, «ніколи» – 0%. Помітною є співвідносність у відповідях на два останні запитання: анкетовані не вважають, що конфлікт завжди має завершуватися за моделлю «переможець – переможений», тобто не прагнуть беззаперечної «перемоги», а також шукають шляхи примирення з опонентом.

Вивчення мовного конфлікту також передбачає звернення до *когнітивних категорій*, які є суттю когнітивної діяльності людини. А оскільки мовленнєвий вплив пов'язаний із соціальною інтерперсональною взаємодією, то нас, у першу чергу, цікавлять категорії, що відносяться до соціальної когніції. За результатами опитування виявлено когнітивні категорії, які, з точки зору анкетованих, найбільше впливають на перебіг конфлікту: загальні знання людини про світ – 2,66%, особистісні знання людини про світ – 31,55%, життєві переконання – 46%, ціннісні орієнтири – 53,55%, власні інтереси – 16,22%, власна оцінка конфлікту – 18,44%, релігійні уявлення – 25,55% (обрати можна кілька відповідей). Ціннісні орієнтири визначені респондентами як пріоритетні, адже в сучасному українському суспільстві превалює значимість етнокультурних чинників, тож нехтування ними особливо помітне.

Важливим є розуміння респондентами *прагматичного аспекту* в мовному конфлікті. Адже текст конфлікту припускає одночасне його тлумачення двома сторонами суперечки. Особи не завжди вдало використовують мовні засоби, неточно передають інформацію. Виникають «ризиковані» чинники, обумовлені протиріччями між репліками мовців і їх сприйняттям. На запитання: *Які прагматичні фактори особливо впливають на появу та перебіг мовного конфлікту* дано відповіді: ігнорування однією стороною смислу висловлювань іншої – 54%, порушення зв'язків між змістом висловлювання та поведінкою особи – 29,33%, зміст висловлювань особи не містить усіх змістів, що визначалися репліками іншої сторони – 16%, недосконалість співрозмовника у володінні засобами мови – 14%, відмінність у словниковому запасі мовців – 10%, різні емоційні оцінки мовних знаків кожним конфліктантом – 32,88%, небажання особи говорити на певну тему або по суті певної теми – 34%, наявність у репліках однієї сторони прихованої інформації – 50%, неввічливість у спілкуванні, порушення мовних і мовленнєвих норм – 37,33% (обрати можна кілька відповідей). Для респондентів найважливішими факторами є ті, що пов'язані з навмисним неухважним ставленням до слів людини, та з ненаданням необхідної інформації, фактично, з напівправдою або обманом.

Висновок. Соціолінгвістичне дослідження показало, що більшість опитаних репрезентують себе як неконфліктних осіб. Вони усвідомлюють важливість уміння співпереживати людині, намагаються правильно послуговуватися паузами, вважають неприпустимим словесно ображати співрозмовника, знають відмінності між м'якими та середніми і жорсткими мовленнєвими тактиками, не орієнтовані на перемогу за будь-яких умов, схильні до примирення. У мовному конфлікті особи надають особливого значення відсутності цінніс-

них орієнтирів у мовця, визнають, що ігнорування слів опонента або приховування інформації поглиблюють суперечку. Загалом «ідеологія» поведінки особи в мовному конфлікті створюється під впливом актуалізованих знань про його «життєвість», які виступають об'єктивною основою для визначення смислу та значимості цього феномена.

**Література:**

1. Гуйванюк Н. В. Мовна толерантність як соціолінгвістична категорія / Н. В. Гуйванюк // Вісник Львівського ун-ту. – 2006. – Вип. 38. Ч. II. – С. 37–46.
2. Масенко Л. Т. Нариси з соціолінгвістики / Л. Т. Масенко. – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – 243 с.
3. Мацюк Г. П. До витоків соціолінгвістики: Соціологічний напрям у мовознавстві / Г. П. Мацюк. – Львів : ВЦ ЛНУ ім. І. Франка, 2008. – 432 с.
4. Соколова С. Типи мовної поведінки в сучасному слов'янському білінгвальному мегаполісі / С. Соколова, В. Труб, Л. Масенко, О. Данилевська, О. Руда // Українські обрії : доповіді XV Міжнародного з'їзду славістів / НАН України, Укр. ком. славістів, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2013. – Вип. 6, ч. 1. Мовознавство. – С. 173–196.