

МІЖ ДЕВІАЦІЄЮ І КОМУНІКАТИВНИМ КОНФЛІКТОМ

В статье рассматриваются причины перехода в коммуникативные конфликты разных типов интенциональных и неинтенциональных, языковых и неязыковых девиаций (неудач), которые имеют место в процессах порождения речевых актов

Ключевые слова: конфликт, коммуникативный конфликт, девиация, языковая девиация, коммуникативная девиация, интенциональность, неинтенциональность.

The article deals with the reasons of passing the communicative conflicts of different types of intentional and unintentional, lingual and nonlingual deviations (failures), which occur in the process of speech act generating.

Key words: conflict, communicative conflict, deviation, lingual deviations, intentional and unintentional deviations.

Комунікативні конфлікти у міжособистісному спілкуванні можуть бути викликані значною кількістю причин: від випадкового фізичного зіткнення незнайомих людей на вулиці до глибоких світоглядних розбіжностей близьких людей. Оскільки взаємостосунки особистостей з використанням мовного коду є найчастотнішою і найважливішою формою міжособистісної інтеракції, то зовсім не випадково, що різноманітні комунікативні девіації (помилки, невдачі, провали) можуть стати і часто стають причинами міжособистісних конфліктів.

У чому ж специфіка комунікативних девіацій?

Якщо в основі девіацій, пов'язаних з мовною компетенцією мовців, лежить конфлікт між когнітивним і мовним, тобто гнучким, мінливим способом мислення і формалізованим, узуалізованим способом його вираження засобами ідіотетичної мови [1], то в основі комунікативних девіацій спостерігаємо порушення імплікованих у мовленнєвій діяльності правил (законів) мовленнєвого спілкування (мовленнєвої поведінки, стратегій мовлення, мовленнєвих кодексів

тощо). Як свідчать спостереження, природа останніх є психосоціокультурною, або ширше, — когнітивною, а не власне мовною. Останнє пояснюється тим, що інтенція з усім спектром можливих для неї комунікативних потреб і цілей втілена в діалозі, полілозі, тобто у реальному спілкуванні. Останнє ж підпорядковане психології міжособистісних зв'язків, залежить від соціальних, вікових, гендерних, психологічних, когнітивних та інших чинників внутрішнього світу особистостей.

Комунікативні невдачі виявляються в порушеннях не мовної, а комунікативної семантики, зачіпають, зазвичай, не організацію мовного матеріалу, а конвенціоналізовані у мовленні закони комунікації, зокрема, імплікатури дискурсу, співвідношення асерції й пресупозиції, емпатії та її фокусу, логіки викладу тощо. Інакше кажучи, якщо мовець вибрав не “той” тип ілокуції (наприклад, наказ там, де треба було м'яко просити) чи її міру, то це його когнітивна помилка, помилка *вибору, орієнтації, стратегії, правил, постулатів, максимум спілкування* тощо. У цьому випадку немає конфлікту мисленнєвого і мовленнєвого, це, зазначимо ще раз, аномалії соціопсихологічного характеру. Отже, девіації, пов'язані з мовною компетенцією, багато в чому визначаються специфікою лексичної й граматичної семантики, а девіації, пов'язані з комунікативною компетенцією, — семантики комунікативної, глибоко прагматичної в своїй основі.

Спроба визначення і типології комунікативних девіацій запропонована в нашій монографії (див. [2]). Під комунікативним конфліктом будемо розуміти тип міжособистісного конфлікту, в основі якого лежать реальні або ілюзорні, об'єктивні або суб'єктивні, різною мірою усвідомлювані протиріччя учасників спілкування у предметних і комунікативних цілях на тлі гострих емоційних станів; незбіг або пряме зіткнення комунікативних стратегій, тактик, комунікативних ходів, соціальних і комунікативних ролей, сприйняття і оцінки контексту й ситуації інтеракції, результатом чого може бути переривання спілкування або його повне унеможливлення. Інакше кажучи, комунікативний конфлікт викликається самим процесом спілкування.

Виходячи з такого розуміння комунікативного конфлікту, кожна комунікативна девіація потенційно може стати прямою або опосередкованою причиною його початку. Спостереження ж показують, що з точки зору конфліктогенності комунікативні девіації можуть бути двох типів: 1) девіації, які не впливають на подальше зародження конфлікту (неконфліктогенні) і 2) девіації, які суттєво впливають

на можливість зародження конфліктів (конфліктогенні). Нижче розглянемо лише ті типи комунікативних невдач, які лежать в основі комунікативних конфліктів.

Комунікативні девіації у більшості випадків їх виникнення, як правило, неусвідомлювані, неінтенціональні. Однак наявні інтенціональні комунікативні девіації, тобто, так би мовити, девіації спеціально “сконструйовані” з метою збурення адресата. Подібні випадки можуть стосуватися двох складників спілкування: 1) мовного коду і 2) власне особи адресата.

Мовні девіації конфліктогенного характеру, які створюються навмисно, пов’язуються з різними типами змін мовного коду. Серед найбільш уживаних можна назвати спотворення мовного коду, які передбачають перекривляння специфічної вимови представників певного етносу, соціальної групи або індивідуальних особливостей вимови конкретної людини. Так, наприклад, автор був свідком зустрічі двох чоловіків, один з яких, будучи наїдпитку, спеціально імітував єврейську вимову, специфічний акцент російськомовних євреїв з метою роздразнити співрозмовника. Зрештою, як і планувалося адресантом, таке “спілкування” закінчилося скандалом.

Неінтенціональні мовні девіації конфліктогенного характеру мають багато різновидів, зокрема, можуть бути викликані неповним володінням одним із учасників спілкування засобами конкретної ідіоетнічної мови, її нормами. Досить відома історія про те, як кримський татарин, який щойно повернувся на місце проживання своїх предків, неповно володів просодичними засобами російської мови, прийшов до голови селищної ради попросити землю для вирощування цибулі і сформулював своє прохання приблизно так: “*Начальник, дай землю падлюка*”. Голова ради обурився: “*Почему это я подлюка?*” і ударив прохача. Конфлікт набув розголосу.

Комунікативна девіація, викликана незнанням одним із співрозмовників значень спеціальних слів (термінів), також може бути причиною комунікативного конфлікту. Ю. С. Крижанська і В. П. Третьяков називають такі випадки “стилістичним переускладненням”, коли рідна мова сприймається як іноземна. Skorистаємося яскравим прикладом цього типу комунікативного провалу, наведеним у книзі згаданих авторів [3: 129–130]:

Доклад кончился, и председательствующий профессор Дробыш предложил задавать вопросы. Первым поднялся Пятаков:

— Скажите, пожалуйста, ваш молоток не очень сильно трясет?

Докладчик, услышав вопрос, оторопело захлопал глазами. Его путь в науку пролегал через среднюю с уклоном и высшую школы. С живым производителем он встретился впервые. Наступила томительная пауза. На помощь молодому коллеге пришел многоопытный профессор Дробыш:

— Товарищ имеет в виду, — пояснил он, — в какой степени одна из важнейших характеристик установки — вибрационная константа — соответствует условиям применения, исключающего негативное воздействие виброфактора на исполнителя.

— Вопрос понял, — облегченно кивнул головой кандидат. — Поясняю. В результате проведенных экспериментов удалось выяснить, что частотная амплитуда среднеквадратичной погрешности отклонения рабочей поверхности от мнимой геометрической оси совпадает с математическим ожиданием результата, поэтому есть все основания предполагать, что данное соответствие действительно имеет место.

Теперь захлопал глазами Пятаков. На помощь опять поспешил профессор:

— Докладчик считает, что работать молотком можно. У вас еще есть вопросы? (В. Дубровский. Тандем).

Інтенціональні комунікативні девіації, які провокують конфлікти, можуть мати багато підтипів. Так, наприклад, свідоме ігнорування специфіки ситуації (місця й часу) спілкування, тобто одна з типових комунікативних девіацій, може стати причиною серйозного комунікативного конфлікту. Так, в одному з епізодів циклу оповідань Б. Жолдака “Бурдик” головний герой не може потрапити на прийом до ректора університету. Нарешті він зустрічається з останнім у туалеті, відчиняє кабінку, куди зайшов ректор, і починає розповідати про свої проблеми. Все закінчується конфліктом і відрахуванням Бурдика з вишу.

Умисне ігнорування соціальних ролей у певних типах інституційованої комунікації також може бути причиною зародження комунікативного конфлікту. Так, наприклад, абсолютно неприпустимо підглому відмовитись виконувати наказ свого військового начальника.

Неінтенціональні комунікативні девіації, які можуть стати причиною комунікативного конфлікту, мають багато різновидів. Зокрема, можна говорити про комунікативні девіації конфліктогенного характеру, пов’язані з особами адресанта і адресата в прямих і непрямих мовленнєвих актах, а також порушення учасниками спілкування законів, принципів, правил і максим спілкування. Розглянемо їх дещо детальніше.

**Комунікативні девіації конфліктогенного характеру,
пов'язані з особою адресанта в прямих
і непрямих мовленнєвих актах**

З великої кількості причин виникнення конфліктів цього типу, пов'язаних з психологічними, соціальними, ментальними, віковими, гендерними тощо аспектами особи адресанта, наведемо приклад випадку немотивованого звернення до невідомої мовцеві особи з оповідання В. П'єцуха “С точки зрення флейты”:

Мне вдруг захотелось кого-нибудь остановить и рассказать, что раньше я был ужасным дураком, а теперь мне много, очень много чего открылось <...> я взял и остановил одного прохожего.

— Видите ли, — сказал я. — У Твардовского есть слова: “... этим странным и довольно обременительным аппаратом — душой”. Не правда ли, хорошо? Можно с вами об этом поговорить?

Прохожий мне ничего не ответил. Он обошел меня стороной и вдруг побежал.

Подібні випадки дають змогу сформулювати максимум початку комунікації з невідомою мовцеві особою: ‘звернення до невідомої особи повинно бути логічно мотивованим (обґрунтованим) і, як правило, супроводжуватися звичними для нього мовленнєвими засобами етикетності’.

**Комунікативні девіації конфліктогенного характеру,
пов'язані з особою адресата в прямих
і непрямих мовленнєвих актах**

Цей тип девіацій має своїми причинами ментальні, психічні, фізичні та інші стани адресата і стосується того, як він інтерпретує інформацію, наявну в повідомленнях мовця. Як зазначає О. С. Кубрякова: “... акт розуміння пов'язаний передусім з розумінням інтенцій мовця” [4: 49]. Т. ван Дейк зазначає, що прагматичне розуміння — це певна послідовність процесів приписування висловлюванням конкретних ілокутивних сил [5: 14–15]. Оцінка адресатом останніх і мовленнєвого змісту в цілому, як правило, супроводжується оцінкою адекватності його конкретній прагматичній ситуації; вся ж мовленнєва тактика адресата великою мірою обумовлена тим, наскільки мовленнєвий акт вписався в прагматичну рамку [6: 360]. Комунікативні девіації цього типу, як і в попередніх випадках, мають багато різновидів. Розглянемо декілька з них.

1. Інтерпретуючи текст, створений мовцем, адресат “висновує” смисли, яких, фактично, в цьому тексті немає. Останнє може бути результатом неврахування адресатом того, що мовець перебуває в змінених станах свідомості, а тому текст, який він створив, є певною мірою “нетиповим”, з самого початку він не відповідає критеріям “нульового ступеня письма”. Останнє спостерігається, наприклад, у сцені розмови суфлера Микити Івановича і п’яного актора Світлоvidoва у п’єсі А. Чехова “Лебединая песня”:

Никита Іваныч. (нежно и почитательно). — Вам, Василь Васильич, домой пора-с!

Светлоvidoв. (Он пьян совершенно) — Не пойду! Нет у меня дома, — нет, нет, нет!

Никита Іваныч. — Господи! Уж забыли, где и живете!

Светлоvidoв. — Не хочу туда, не хочу! Там я один... никого у меня нет..;

2. Інтерпретуючи текст, створений мовцем, адресат “висновує” неіснуючі імплікатури дискурсу, наприклад, вбачаючи натяк там, де його немає. Розглянемо приклад із п’єси А. Чехова “Юбилей”, де один із героїв (Шипучин) серйозно розмовляє із співробітником Хіріним, “розкриваючи” йому душу:

Шипучин. <...> Замки у дверей и толстый швейцар — не мелочь. Дома у себя я могу быть мещанином, есть и спать по-свински, пить запоем...

Хирин. Прошу, пожалуйста, без намеков.

Шипучин. Ах, никто не намекает! Какой у вас невозможный характер;

Непрямі мовленнєві акти вирізняються своєю потенційною конфліктогенністю уже в силу того, що вони складніше організовані, вимагають від адресата застосування інших когнітивних операцій аналізу імплікатур дискурсу. Особливо конфліктонебезпечними серед непрямих мовленнєвих актів є іронія, сарказм, різні типи жартів, розігрувань, уживання жартівливого тону тощо. Декілька прикладів.

У п’єсі В. Винниченка “Молода кров” в епізоді весілля панича Антона і сільської дівчини Ївги два брати по-різному дивляться на поведінку п’яних родичів нареченої.

Макар Макарович. А ти дивиися, як вони зразу пройнялися тим, що вони наші родичі законні! Га? Ні, серйозно! Вони це щиро! Вони вірять, що цілком рідні нам стали. Ще три дні тому назад вони були тільки мужики, а ми — пани. І щиро, щиро цілком. А на другий день, як закон нас

зв'язав, уже родичі... Це дуже цікаво з наукового навіть погляду. Як ти гадаєш? Га? Ти мусиш бути задоволеним. Я дуже.

Степан Макарович. Я б тобі радив покинути іронію, нам не до сміху тепер...

Приклад із п'єси А. П. Чехова “Іванов” демонструє несприйняття адресатом іронічного тону мовця стосовно себе й нареченої Олександрі:

Іванов. — Я сейчас уеду домой, а ты объяви своим, что свадьбы не будет. Объясни им как-нибудь. Пора взяться за ум. Поиграл я Гамлета, а ты возвышенную девицу — и будет с нас.

Саша (вспыхнув). — Это что за тон? Я не слушаю.

Порушення учасниками спілкування законів, принципів і максим спілкування

Цей тип девіацій розглянемо на прикладі із оповідання В. Шукшина “Космос, нервная система и шмат сала”. Він демонструє несприйняття адресатом смислу натяку, оскільки останній порушує принцип етикетності мовлення: юнак не повинен робити зауваження старшим:

[Дід з похмілля лежить на печі і розмовляє з школярем Юрком про космонавтів:]

[Дід:] — А чего они туда летают? Зачем?

— Привет! — воскликнул Юрка и опять откинулся на спинку стула. — Ну ты даешь. А что они, будут лучше на печке лежать?

— Что ты привязался с этой печкой? — обиделся старик. — Доживи до моих годов, тогда вякай.

Тонку межу між комунікативною девіацією і комунікативним конфліктом можна продемонструвати прикладом, у якому експлуатується різниця в тезаурусах адресанта і адресата.

Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

— Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

— Ты что, с ума сошел?

— Бей по ребру, так тебя!.. — закричал бригадир и добавил несколько разъясняющих слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира по ребру. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счастью, в сугроб.

Суд новичка оправдал, а в частном определении указал: “Прежде, чем подавать команды, надо объяснить, что они означают”.

Аналіз схожих випадків комунікативних невдач дав змогу Т. В. Шмельовій сформулювати наступну максиму мовленнєвого спілкування: ‘не використовуй мовних засобів, які можуть бути невідомими слухачеві’ [7: 76].

Отже, мовні й комунікативні девіації в спілкуванні, будучи за своєю природою неінтенціональними, в залежності від комунікативної налаштованості адресата потенційно можуть стати джерелом конфліктів. Уведення ж особи адресата в ілокутивне поле штучно створених девіацій значно посилює їх конфліктогенність. Міра останньої також залежить від типу мовленнєвого акту — прямого чи непрямого втілення мовцем ілокутивної сили. Як правило, в непрямих мовленнєвих актах різноманітні девіації частіше відіграють роль конфліктогенного чинника, оскільки сприймаються адресатом як спеціально “сконструйовані” проти нього. Інакше кажучи, міра конфліктогенності комунікативних девіацій різна: вона може варіюватися від нуля, коли адресат сприймає девіацію як невимущену помилку, до найвищої міри несприйняття і витлумачення останньої як образи, дошкульності тощо.

Уникнення комунікативних девіацій у спілкуванні — один із важливих шляхів зменшення загроз виникнення комунікативних конфліктів. Для цього людина повинна постійно вдосконалювати свою мовну і комунікативну компетенції. Спілкування нагадує “продирання” його учасників крізь “власне” мовні, психологічні, конситуативні, когнітивні, індивідуальні, колективні, національні, расові, конфесійні тощо “терни” до жаданих “зірок” взаєморозуміння. Як слушно зауважує філософ мови, “стіни комунікативної в’язниці зруйнувати неможливо, але силою духу, просякнутого думкою та волею душі, їх можна зробити прозорішими для вільного погляду” [8: 41] і, додамо, уникнення причин комунікативних (і не лише) конфліктів.

ПОСИЛАННЯ ТА ПРИМІТКИ

1. Бацевич Ф. С. Когнітивне і лінгвальне в процесах вербалізації (на матеріалі аномальних висловлювань) / Ф. С. Бацевич // Мовознавство. — 1997. — № 6. — С. 30–36.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної девіатології / Ф. С. Бацевич. — Львів : Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2000. — 286 с.
3. Крижанская Ю. С. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. — 2-е изд. — М., 1999. — 279 с.

4. Кубрякова Е. С. Модели порождения речи и главные отличительные особенности речепорождающего процесса / Е. С. Кубрякова // Человеческий фактор в языке. Язык и порождение речи. — М., 1991. — С. 6–81.
5. Дейк Т. ван. Язык. Познание. Коммуникация / Т. Дейк ван.. — М. : Прогресс, 1989. — 312 с.
6. Арутюнова Н. Д. Фактор адресата / Н. Д. Арутюнова // Изв. АН СССР. Сер. лит и яз. — Т. 40. — 1981. — № 4. — С. 356–367.
7. Шмелева Т. В. Кодекс речевого поведения / Т. В. Шмелева // Русский язык за рубежом. — 1983. — № 1. — С. 10–13.
8. Атаян Э. Р. Коммуникация и раскрытие потенциалов языкового сознания / Э. Р. Атаян. — Ереван, 1981. — 60 с.