

НЕГАТИВ У КОМУНІКАЦІЇ, ЧИ МАНІПУЛЯТИВНІ СТРАТЕГІЇ І ТАКТИКИ КОНФЛІКТНОГО СПІЛКУВАННЯ: ДОСЛІДНИЦЬКІ ПОСТУЛАТИ І ПЕРСПЕКТИВИ

У статті узагальнюємо теоретичні постулати щодо розуміння природи конфліктної комунікації, вербалізації негативної оцінки, переваги мовних засобів вербалізації негативної оцінки порівняно із мовними засобами омовлення позитиву, що зумовлено чинністю комунікативних законів загалом, психологічною природою людського єства. Узагальнюємо відомості щодо мотивації негативної (конфліктної) комунікації, породження її стратегій і тактик. Виокремлено дослідницькі перспективи.

У проблематиці сучасної комунікативної лінгвістики основне місце обіймає прагматичний підхід до вивчення комунікативної маніпулятивної стратегії позитиву, оскільки природно, що людина прагне до моделювання позитиву в своїй щоденній комунікації. Самі принципи спілкування (Принцип Кооперації (Співробітництва) Г. Грайса і Принцип Ввічливості (Етикетності) Дж. Ліча), як відомо, проєктують і забезпечують, насамперед, ефективність неконфліктної комунікації, регулюють комунікативну поведінку обох сторін у процесі спілкування і базуються на конкретних комунікативних категоріях (комунікативна мета, комунікативний намір) і критеріях (критерій істинності, критерій щирості). Принцип як найзагальніша вимога до процесу комунікації загалом висуває вимоги до всіх учасників спілкування і реалізовується засобом виконання правил – максимум спілкування, що складаються із постулатів – конкретних формул-приписів. Звичайно, все зазначене повинно проєктуватися на успішну й ефективну комунікацію.

Проте, на жаль, комунікативне вираження негативу не менше, а, як видається, навіть більш поширено в повсякденному мовленні комунікантів в усіх, без винятку, лінгвокультурах. Ця тенденція є універсальною. **Мета статті** – узагальнити теоретичні постулати щодо розуміння природи конфліктної комунікації. **Об'єкт дослідження** – конфліктна комунікація. **Предмет** – вербалізація негативної оцінки під час конфліктної ситуації.

Мовознавці вже давно помітили факт збільшення кількості мовних засобів для номінації негативу, омовлення негативної оцінки, її граматикалізації, зокрема про це писали Ю. Апресян, Н. Аругонова, О. Вольф, М. Гловінська, О. Столярова, Т. Космеда [1] та інші дослідники. О. Столярова доводить, наприклад, що в середньому щодесяте слово в російському розмовному мовленні належить до лексико-семантичного поля "Поганий" і можна стверджувати, що негативна оцінка присутня майже в кожному ЛСП розмовного мовлення [2: 188]. На асиметричність мови щодо здатності вербалізувати позитивну і негативну оцінку на користь останньої вказують Ю. Апресян і М. Гловінська, які зауважують, що лексика негативної оцінки набагато різноманітніша й багатша [3: 11]. Т. Космеда провела деякі підрахунки: вона помітила, що слова із семантикою позитивної оцінки, наприклад, такі, що містять компонент *благо* з плином часу зникають із повсякденного обігу в межах комунікативної поведінки української лінгвокультури, а, відповідно, зникають із активного словника, зокрема зі 150 слів, що містять компонент *благо*, зафіксованих у словниковому складі українців у XVIII ст., сьогодні залишилося менше третини [1].

Теоретичні засади конфліктної комунікації розпочали вивчати в межах актуалізованої сьогодні прагматичної лінгвістичної парадигми. Опис комунікативних невдач, їх типологію пропонують в українському мовознавстві Ф. Бацевич [4-8], а в російському – О. Єрмакова [9]. Основні категорії конфлікту схарактеризував в україністиці А. Ішурматов [10], І. Фролова скерувала увагу на особливості його вираження в українській лінгвокультурі [11], Н. Муравйова [12], К. Седов і Л. Шкатова та деякі інші вчені описали деякі внутрішньожанрові стратегії конфлікту, насамперед, сварку і уципливість на матеріалі російської мови [13; 14], українська дослідниця О. Фадєєва сфокусувала свою увагу на особливостях вираження конфліктних стратегій і тактик в англійській лінгвокультурі [15] і т. д. Проте до цього часу відсутні праці, в яких би було проведено порівняльний аналіз репрезентації конфлікту, комунікативного негативу, схарактеризовано відповідні мовленнєві жанри і мовленнєві засоби.

Зауважимо, що в основних законах комунікації також виразно відображено постулат, що позитивне в комунікації сприймається як норма, а негативне завжди, притягає, приваблює. Це пояснюють психологією людського єства.

Комунікативні закони, як відомо, склалися в процесі поступу суспільства і закріплювались у стереотипах поведінки, мислення, мовлення. Під поняттям *комунікативний закон* традиційно розуміють "найзагальнішу об'єктивну закономірність процесу комунікації, що виявляється в межах неконфронтативного дискурсу і неконфронтативних стратегій комунікації" [8: 56]. Чинність комунікативного закону виявляється у тому, що сформовані між учасниками типової комунікативної ситуації взаємозв'язки повторюються незалежно від того, хто бере участь у спілкуванні, з якою метою, в якій ситуації; закон як істотні, стійкі, повторювані зв'язки між комунікативними явищами реалізується незалежно від конкретних умов і конкретної ситуації спілкування.

У лінгвістичній науковій літературі виокремлюють в середньому до 20 основних законів комунікації (праці Ф. Бацевича, Й. Стерніна, Н. Формановської та ін.). Виокремимо серед них ті, що віддзеркалюють

виключно налаштування на конфлікт, непорозуміння, образу, тобто негатив, назвемо й ті закони, що залежно від налаштування мовця можуть моделювати або позитив, або ж комунікативний негатив.

(1) *Закон дзеркального розвитку спілкування* пояснюють як наслідок імітації комунікантами стилю один одного в процесі спілкування, що здійснюється підсвідомо, автоматично. Якщо один із мовців виражає негатив, то й інший буде виражати те саме. Цей закон стосується моделювання як позитиву, так і негативу в мовленні.

(2) *Закон емоційного пригнічування логіки*. Перебуваючи в збудженому емоційному стані, людина втрачає фізіологічну можливість мислити та діяти логічно й послідовно, здійснювати контроль над собою, погано говорить і не сприймає спрямоване до неї мовлення. Цей закон характеризує можливість реалізації виключно негативної комунікації.

(3) *Закон мовленнєвого самовпливу*. Мовець сам впливає на власну свідомість засобом словесного втілення (вербалізації) певної ідеї або емоції; психологи називають такий процес самонавіюванням. Якщо ідеї чи емоції позитивні, то й наслідок позитивний, а якщо негативні, то відповідно маємо негативну комунікацію.

(4) *Закон прискореного поширення негативної інформації*. Дію цього закону розуміють як тенденцію негативу до прискореного поширення в соціумі у викривленій, емоційно забарвленій формі, що стимулюється відсутністю достовірної інформації. "Люди немов газети: про погане розповідають довго і з задоволенням, а про гарне ледь згадують..." [16]. У цьому афоризмі репрезентовано сутність названого закону, що засвідчує: людям більше подобається негативна інформація, вона їх приваблює, оскільки такий підхід дає можливість людині, як зауважують психологи, виправдати себе, свою поведінку, мовляв, усі здатні робити погано.

(5) *Закон притягання критики*. Дію цього закону фахівці описують як підвищення інтересу соціуму до об'єкта, що виокремлюється на загальному тлі, зокрема критика може бути спрямована на комунікативну поведінку індивідуума, що відхиляється від загальноприйнятих норм поведінки, зовнішнього вигляду, спілкування тощо. Цей закон також мотивує наявність негативу в комунікації.

Наступний закон "виправдовує" негатив за умови надмірного мовлення, що часто дуже дратує людей і може викликати негативну мовленнєву реакцію. Отже, (6) *Закон ритму спілкування* розуміють як чергування *говоріння (мовлення) / мовчання* в процесі комунікації, що передбачає діалогічну побудову мовлення. Однак якщо цей закон спроектувати на комунікативний простір загалом, то в його межах можна виокремити умови, що можуть призводити до конфліктної ситуації. Передусім, розглянемо параметричні характеристики можливих учасників конфліктного спілкування: а) за фізіологічним або природним статусом (*п'яний / тверезий, розумний / дурний*); б) за соціальними чинниками (*багатий / бідний, ворог / побратим, жінка / чоловік*); в) за кількістю співрозмовників (*індивідуум / соціум, індивідуум / індивідуум*); г) за емоційним станом (*добрий / сердитий, сміятися / плакати, мовчати / кричати*); д) за скерованістю стосовно адресата (*добро / зло, активний / пасивний*); е) за метою спілкування (*позичальник / боржник, гість / господар*) тощо.

(7) *Закон самовиникнення інформації* діє внаслідок відсутності достовірної, правдивої інформації і виявляється у формі самопородження чуток, що, передусім, мотивовано психологічними, соціологічними, культурологічними, комунікативними, політологічними або іншими чинниками. Чутки, як правило, позитивними не бувають, оскільки негатив приваблює більше; позитив розглядають як норму, а цікавим є саме те, що репрезентується як відхилення від норми. Чинність цього закону породила "чорний піар", що сьогодні має популярність. Цей закон актуалізований у сучасному українському комунікативному просторі, особливо в політичній риторичі. Щодо такого явища, як пліткарство, то воно має давню традицію в українському соціумі і неодноразово описувалося у художній літературі. Щодо нього в професійній сфері юристів, міліціонерів існує навіть жаргонізм – "запустити дезу", тобто дезінформувати. Вочевидь, про це розмірковують науковці, що характеризують мовлення представників відповідних професій. Така робота здійснюється і в межах нового наукового напрямку, що має назву лінгвоперсонологія.

(8) *Закон спотворення інформації ("зіпсутий телефон")* детерміновано порушеннями, зумовленими подовженням комунікативного "ланцюжка", як наслідок – інформація потрапляє під суб'єктивний вплив кожної ланки й може деформуватися так, що, повертаючись до першого відправника, навіть змінює свій зміст, наголосимо – переважно на негативний.

Традиції спілкування внаслідок прогресивного відтворення законів поступово унормовуються, утворюючи підґрунтя для формування *комунікативних правил* – "рекомендацій до спілкування, які склалися в суспільстві й віддзеркалюють комунікативні традиції певного етносу" [7: 37, 54]. Правила формуються на теренах практики спілкування з урахуванням її результативності та приймаються і визнаються на підставі загального узгодження; невиконання загально визнаних правил суспільство засуджує [12]. Сьогодні вчені працюють над укладанням мовленнєвого професійного етикету, мовленнєвого професійного кодексу. На жаль, порушення правил мовленнєвого етикету призводить до конфліктних ситуацій, передусім, це комунікації в таких сферах, як медицина і педагогіка. У наш час необережне слово медика чи вчителя, викладача може спричинити трагічні наслідки. Простежуємо суїциди школярів як реакцію на мовленнєві вчинки викладачів, летальні наслідки внаслідок омовлення медичних вироків.

Комунікативну стратегію визначають як складник програми планування, проведення й керування комунікативної дії (дискурсу) із метою досягнення кооперативного результату, ефективності, а також як комплекс мовних дій, скерованих на досягнення результату (наслідку) комунікації. Проте комунікативна

стратегія "чорних піарщиків" налаштована на негатив, отже, на жаль, варто вивчати і такий ракурс стратегій, щоб навчити людей запобігати "втягуванню" їх у конфліктну комунікацію. Афоризм мудреців про те, що у сварці винуватий той, хто розумніший, потребує поширення і тлумачення.

Комунікативні тактики – це сукупність прийомів і методів, лінія мовленнєвої поведінки на конкретному етапі комунікативної взаємодії, скерованої на отримання бажаного ефекту чи запобігання ефекту небажаного. Як видається, потрібні посібники для масового читача, в яких би в доступній, популярній формі ці тактики було репрезентовано. Український громадянин послуговується, насамперед, постулатами, викладеними у книжках Д. Карнегі, що перекладені українською чи російською мовами, але те, що властиво для комунікації в американській лінгвокультурі, не завжди прийнятно для комунікативного процесу, що моделюється на інших національних традиціях, на інших соціумних ситуаціях, а тому поради Д. Карнегі не завжди "діють" в українському мовному середовищі. Відмінності варто виявляти й описувати.

Відповідно до засобів спілкування, як відомо, комунікація може бути вербальною і невербальною. *Вербальна комунікація* передбачає інформаційний обмін, взаємовплив, формування дискурсів за допомогою мовного коду, *невербальна* – за допомогою паравербальних (паралінгвістичних) засобів, що супроводжують або заступають мовлення. Знову-таки в українському мовному просторі поширюються запозичені жести, часто агресивні, що й призводить до конфлікту. На жаль, до цього часу в українстиці відсутній словник жестів, що мотивовані національною традицією. Натомість іноземна кіноіндустрія, що заповонила наш культурний простір, привносить у мовну свідомість і чужі, переважно агресивні, жести, використання яких, звичайно, також провокує конфлікт, непорозуміння.

У площині вербальної комунікації мовлення зреалізовується конкретними *мовленнєвими жанрами* – складниками дискурсу (тексту), типової побудови мовного коду, що пов'язаний із відповідними ситуаціями і створений для передачі певного змісту (комунікативного смислу), серед них, звичайно й такі, що репрезентують негатив, кожний із яких потребує всебічного опису, відповідної інтерпретації, наприклад *вихваляння, скарга, зауваження, сварка, погроза, звинувачення, наговор, образа, залякування, уципленість* та ін. [4; 5].

Отже, станом на сьогодні у вітчизняній лінгвістиці є відносно небагато праць, у яких розглянуто явище конфліктної (негативної комунікації), зокрема не досліджено мовний аспект маніпуляцій у конфліктній комунікації, відсутня вичерпна класифікація комунікативних стратегій, їх тактик та прийомів, що функціонують у різних типах дискурсу.

Перспектива дослідження полягає в тому, що сьогодні виникла нагальна необхідність дослідити маніпулятивні тактики конфліктної комунікації, з'ясувати прийоми здійснення маніпулятивного впливу лексико-фразеологічними морфолого-синтаксичними та стилістичними засобами; є потреба розробляти комунікативні стратегічні системи української та інших мов і репрезентувати типології відповідних мовленнєвих тактик: при цьому потребують виокремлення й опису основна та периферійні тактики. "Білою плямою" комунікативної лінгвістики на сьогодні залишається проблема дослідження прямих і непрямих способів негативного оцінювання адресата й виявлення зневаги до нього.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Космеда Т. А. Аксиологічні аспекти прагмалінгвістики : формування і розвиток категорії оцінки : [монографія] / Т. Космеда. – Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2000. – 350 с.
2. Столярова Э. А. Лексико-семантическое поле оценки в разговорной речи / Э. А. Столярова // Словарные категории. – М. : Наука, 1988. – С. 186–191.
3. Апресян Ю. Д. Юбилейные заметки о неюбилейных словах ругать и его синонимы / Ю. Д. Апресян, М. Я. Гловинская // Московский лингвистический журнал. – М. : Изд-во Московского ун-та, 1996. – Т. 2. – С. 11–24.
4. Бацевич Ф. С. Лінгвістична генологія : проблеми і перспективи / Флорій Бацевич. – Львів : ПАІС, 2005. – 264 с.
5. Бацевич Ф. С. Нариси з лінгвістичної прагматики : [монографія] / Ф. С. Бацевич. – Львів : ПАІС, 2010. – 336 с.
6. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної девіатології / Ф. Бацевич. – Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2000. – 236 с.
7. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : [підручник для студентів вищих навчальних закладів] / Ф. С. Бацевич. – К. : Академвидав, 2004. – 344 с.
8. Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації / Ф. С. Бацевич. – К. : Довіра, 2007. – 160 с.
9. Ермакова О. Н. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного диалога) / О. Н. Ермакова, Е. А. Земская // Русский язык в его функционировании : Коммуникативно-прагматический аспект. – М. : Наука, 1993. – С. 30–64.
10. Ишмуратов А. Т. Конфликт и згода. Основы когнитивной теории конфликтов / А. Т. Ишмуратов. – К. : Наукова думка, 1996. – 190 с.
11. Фролова І. Є. Вербалізований конфлікт в контексті культури / І. Є. Фролова // Вісник СумДУ. – 2006. – № 11 (95). – Т. 2. – С. 77–82.
12. Муравьёва Н. В. Язык конфликта / Н. В. Муравьёва. – М. : Изд-во МЭИ, 2002. – 264 с.
13. Седов К. Ф. Внутрижанровые стратегии речевого поведения : "ссора", "комплимент", "колкость" / К. Ф. Седов // Жанры речи : [сб. научных статей]. – Вып. 1. – Саратов : Изд-во Гос. учеб.-науч. центра "Колледж", 1997. – С. 188–194.
14. Шкатова Л. А. Речеповеденческие стратегии и тактики в конфликтных ситуациях / Л. А. Шкатова // Философские и лингвистические проблемы толерантности : [коллект. монография]. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2003. – С. 397–410.
15. Фадеева О. В. Стратегії і тактики конфліктного дискурсу (на матеріалі сучасної англійської мови) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філол. наук : спец. 10.02.04 "Германські мови" / О. В. Фадеева. – Київ, 2000. – 18 с.

16. Моисей Сафир. Мысли и фразы [Електронний ресурс] / Моисей Сафир. – Режим доступу : <http://frazza.net.ua/?f=a00353>.

REFERENCES (TRANSLATED & TRANSLITERATED)

1. Kosmeda T. A. Aksiologichni aspekty pragmalingvistyky : formuvannya i rozvytok kategorii otsinky [Axiological Aspects of Pragmalinguistics : the Formation and Development of the Estimation Category] / T. A. Kosmeda. – L'viv : LNU imeni Ivana Franka, 2000. – 350 s.
2. Stoliarova E. A. Leksiko-semanticheskoe pole otsenki v razgovornoj rechi [The Lexiko-Semantic Field of Estimation in the Conversational Speech] / E. A. Stoliarova // Slovarnye kategorii [Vocabulary Categories]. – M. : Nauka, 1988. – S. 186–191.
3. Apresian Yu. D. Yubileinye zametki o neyubileinykh slovakh rugat' i ego sinonimakh [Jubilee Notes about Non-Jubilee Words Quarrel and its Synonyms] / Yu. D. Apresyan // Moskovskii lingvisticheski zhurnal [Moscow Linguistic Journal]. – M. : Izd. Moskovsogo universiteta, 1996. – T. 2. – S. 11–24.
4. Batsevych F. S. Lingvistichna genologiya : problemy i perspektyvy [Linguistic Genealogy : Problems and Perspectives] / F. S. Batsevych. – L'viv : PAIS, 2005. – 264 s.
5. Batsevych F. S. Narysy z lingvistichnoi pragmatyky [Notes on Linguistic Pragmatics] / F. S. Batsevych. – L'viv : PAIS, 2010. – 336 s.
6. Batsevych F. S. Osnovy komunikativnoi deviatologii [Basis of Communicative Deviatology] / F. S. Batsevych. – L'viv : LNU imeni Ivana Franko, 2000. – 236 s.
7. Batsevych F. S. Osnovy komunikativnoi lingvistyky [Basis of Communicative Linguistics] / F. S. Batsevych. – K. : Akademvydav, 2004 v. – 344 s.
8. Batsevych F. S. Slovník terminiv mizhkul'turnoi komunikatsii [Dictionary of Terms of the Intercultural Communication] / F. S. Batsevych. – K. : Dovira, 2007. – 160 s.
9. Yermakova O. N. K postroeniiu tipologii komunikativnykh neudach (na materiale estestvennogo dialoga) [To the Typology Formation of the Communicative Deviations (on the Material of the Natural Dialogue)] / O. N. Yermakova. – M. : Nauka, 1993. – S. 30–64.
10. Ishmuratov A. T. Konflikt i zgoda. Osnovy kognitivnoi teorii konfliktiv [Conflict and Agreement. Bases of the Conflict Cognitive Theory] / A. T. Ishmuratov. – K. : Naukova Dumka, 1996. – 190 s.
11. Frolova I. Ye. Verbalizovanyi konflikt v konteksti kul'tury [Verbalized Conflict in the Context of Culture] / I. Ye. Frolova. – Sumy : Visnyk SumDU, 2006. – T. 2. – S. 77–82.
12. Muraviova N. V. Yazyk konflikta [Language of Conflict] / N. V. Muraviova. – M. : Izd. MEI, 2002. – 264 s.
13. Sedov K. F. Vnutrizhannoye strategii rechevogo povedeniia : "ssora", "kompliment", "kolkost'" [Intragenre Strategies of Speech Behaviour : "Quarrel", "Compliment", "Sarcasm"] / K. F. Sedov // Zhanry rechi : [sb. nauch. statei]. – Vyp. 1. – Saratov : Izd. "Koledzh", 1997. – S. 188–194.
14. Shkatova L. A. Rechevovedencheskie strategii i taktiki v konfliktnykh situatsiiakh [Speech Strategies and Tactics in the Conflict Situations] / L. A. Shkatova // Filosofskie i lingvisticheskie problemy tolerantnosti [Philosophical and Linguistic Problems of Tolerance] : [kollekt. monografiia]. – Yekaterinburg : Izd. Ural. un., 2003. – S. 397–410.
15. Fadeeva O. V. Strategii i taktiky konfliktного diskursu (na materialii suchasnoi angliis'koi movy) [Strategies and Tactics of the Conflict Discourse (on the Material of the Modern English)] : avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. filol. nauk : spets. 10.02.04 "Germans'ki movy" / O. V. Fadeeva. – Kyiv, 2000. – 18 s.
16. Moisei Safir. Mysli i frazy [Thoughts and Phrases] [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu : <http://frazza.net.ua/?f=a00353>.

Матеріал надійшов до редакції 13.03. 2013 р.

Слипецкая В. Д. Негатив в коммуникации, или манипулятивные стратегии и тактики конфликтного общения: исследовательские постулаты и перспективы.

В статье обобщаем постулаты относительно понимания природы конфликтной коммуникации, вербализации негативной оценки, преимущества языковых средств вербализации отрицательной оценки по сравнению с языковыми средствами вербализации позитива, что обусловлено действительностью коммуникативных законов в целом, психологической природой человеческого естества. Обобщаем сведения относительно мотивации негативной (конфликтной) коммуникации, порождения ее стратегии и тактик. Названы исследовательские перспективы.

Slipets'ka V. D. Negative in the Communication, or Manipulative Strategies and Tactics of the Conflict Communication: Investigation Postulates and Perspectives.

The article focuses on generalization of theoretical postulates concerning the understanding of the origin of conflict communication, verbalization of negative estimation, predominance of speech means of verbalization of negative estimation in comparison with speech means of verbalization of positive estimation, that is caused by communicative laws in general, psychological nature of a human being. The reasons for motivation of negative (conflict) communication, origin of its strategies and tactics have been generalized, investigation perspectives have been determined.