

## РАЗДЕЛ 4. ВЕРБАЛЬНАЯ И НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

УДК 81'22:81'27

### ДЕСТРУКТИВНА ТА КОНСТРУКТИВНА ФУНКЦІЇ ВЕРБАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ

**В. В. Борисевич**

*В статье анализируется проблематика функциональной значимости вербальных конфликтов в аспекте стабилизации-дестабилизации коммуникации.*

**Ключевые слова:** конфликтная коммуникация, вербальный конфликт, деструктивная функция, конструктивная функция

*У статті аналізується питання функціональної вартості вербальних конфліктів у аспекті стабілізації-дестабілізації спілкування.*

**Ключові слова:** конфліктна комунікація, вербальний конфлікт, деструктивна функція, конструктивна функція

*In the clause the problematics of the functional importance of the verbal conflicts in aspect of stabilization – destabilization of the communications is analyzed.*

**Key words:** the disputed communications, verbal conflict, destructive function, constructive function

**Постановка проблеми.** Вербальний конфлікт – одна з периферійних сторін людської комунікації. Під цим терміном розуміється таке порушення процесу людського спілкування за допомогою природної мови, за якого один із комунікантів не повністю або взагалі не розуміє іншого, негативно ставиться до його манери мовленнєвої поведінки або до знаків, використовуваних суб'єктом мовлення в акті спілкування. Така постановка проблеми базується на переконанні, що соціальна, етнічна, культурна приналежність комуніканта, його психічний стан, звичайно, потребують певних форм вираження інтенції. Мовні одиниці та конструкції цю приналежність виявляють (або, принаймні, потенційно здатні до такого виявлення), що у деяких контекстах будь-якого рівня приводить до деструювання процесу соціальної комунікації.

У пропонованій статті, що ставить собі за мету проаналізувати позитивні та негативні наслідки вербальних конфліктів, звертається увага на функціональні наслідки вербального конфлікту. Переважна частина досліджень із проблем конфліктної взаємодії (у тому числі мовленнєвої) виходить із постулату, що в системі людської діяльності (у тому числі – мовленнєвої діяльності) конфлікт є девіантним феноменом, котрий викликає структурні порушення цієї системи, перешкоджаючи її нормальному функціонуванню. Таким чином, мовленнєва комунікація типу “абсолютного розуміння” й/або “позитивної оцінки” розумілася як стан рівноваги, тоді як вербальний конфлікт, розташований у далекій периферійній зоні мовленнєвого спілкування, розглядався тільки в аспекті своєї деструктивної функції – із позицій радикальної деформації структури відношень між комунікантами – і йому надавалася оцінка “негативно”. Між тим, сучасна точка зору [1] полягає в тому, що з позицій комунікативного наміру мовця деякі конфлікти не лише можливі, а й бажані, оскільки надають додаткової інформації про весь набір властивостей, які має конфліктна особистість. Тому психологи відзначають, що “конфліктний стан системи міжособистісних відношень трактується як екстремальний і проблемний, пов’язується з певною можливістю особистісного розвитку та пізнання людьми один одного у перебігу взаємодії в умовах конфлікту” [2]. Так, наприклад, в умовах допиту застосовують конфліктну стратегію ведення дискусії з метою отримання інформації про особистість обвинувачуваного: це дозволяє казати й про те, що вербальний конфлікт виконує функцію своєрідної діагностики, оскільки непрямим шляхом дозволяє виявляти та оцінювати стан і навіть структуру особистості. Саме тому завдання комуніканта іноді полягає не в тому, щоб запобігти конфлікту, а щоб зробити його продуктивним хоча б для однієї сторони конфліктної інтеракції.

Зупинимося спочатку на деструктивній функції вербального конфлікту. Під нею ми будемо розуміти всю сукупність дисфункціональних наслідків конфліктної мовленнєвої взаємодії: нерозуміння, непорозуміння, пряма негативна оцінка, припинення спілкування тощо.

Граничним випадком реалізації деструктивної функції є так званий нонреалістичний конфлікт, у якому конфліктна мовленнєва взаємодія є для комуніканта самоціллю, наприклад:

“ – Я бранил его (Гітлера. – В.Б.) в университетской столовой, вы правы. А моя жена – она лежит в клинике, ей, слава богу, лучше – выступала против него на митингах и составляла прокламации... Она принадлежала к берлинской организации социал-демократов. Ну и что? Ах, как она честно и красиво выступала, до н Максимо, как отважно! Ну и что? – Вам неприятен мой приход? Вы поэтому так подчеркнута презрительно назвали меня «доном»? – Да, ваш приход мне отчего-то неприятен. И я не намерен этого скрывать” (Ю.Семенов).

Соціально-психологічне підґрунтя нонреалістичного конфлікту, як свідчить із наведеного прикладу, полягає в тому, що конфліктогенний фактор (“дон”) – це привід, а сам вербальний конфлікт – засіб для зняття особистісної напруги, ліквідації фрустрації.

Іншим варіантом деструкції є конфронтація сторін уже на позамовній основі, причому втрачається саме уявлення про конфліктогенний фактор, а конфлікт перетворюється з вербального на міжособистісний, наприклад:

“ – Вы не посмели бы так говорить, – Штирлиц даже набычился от внезапно охватившей его ярости, – если бы я сам не был тем, кто дрался с наци... Если бы я представился антигитлеровцем, а на самом деле был бы здеишим затаившимся г а д о м, вы бы покорно отвечали на мои вопросы, потому что прекрасно знаете – не ответь вы на то, что меня интересует, я отправлю вас к праотцам! Или отправлю в клинику вашу жену!.. Отстегните ваши цепочки на двери, дон Хорст. Мне несколько совестно находится в вашем антинацистском доме” (Ю.Семенов).

Тут цікаво спостерігати властивість комунікантів розцінювати свої інтенції як позитивні, правильні, необхідні, а інтенції протилежної сторони вербального конфлікту – як негативні, помилкові, факультативні.

Оскільки вербальний конфлікт тісно пов’язаний із порушенням процесу обміну інформацією, можна розглядати деструктивну функцію вербального конфлікту як функцію неможливості реалізації комунікативних інтенцій та програм, наприклад:

“ – Чтобы выиграть время, – заметил тогда Артузов, – особенно во время застолья, только не дружеского, а чужого, когда надо собраться с мыслями и дать единственно верный ответ, иначе разоблачат и шлепнут тут же, на каждый вопрос задавайте встречный, пусть даже дурацкий, это дает огромный выигрыш во времени. – “То есть как?” – не понял тогда Исаев. – “А очень просто. Хотите, покажу? Допустим, вы меня подозреваете, вам недостаёт всего нескольких звеньев, чтобы обвинить меня... Начинайте спрашивать, я стану отвечать так, как надо.” – “Я мог встретить вас в ЧК, милостивый государь, когда вы беседовали с Пуришкевичем?” – “Я?” – “Конечно, вы.” – “Когда это было?” – “Что было?” – “Ну, наша встреча...” – “В декабре семнадцатого.” – “Батенька вы мой, спросите Фрола Кузьмича, я тогда еще в Стокгольме сидел.” – “Какого Фрола Кузьмича?” – удивился Исаев. – Тогда Артузов расхохотался: “Откуда я знаю, Сева! Я выиграл время на дурацких вопросах! Лучше показаться несколько секунд заторможенным дураком, чем красиво сдохнуть, не выполнив свое дело” (Ю.Семенов).

У наведеному прикладі ланцюжок інтерогативів-перепитів Артузова не несе в собі ніякої інформації й не є засобом підтримки комунікації, але не дає можливості Ісаєву реалізувати своє комунікативне завдання [3].

Найважливішою уявляється роль деструкції в ескаляції вербального конфлікту. Зокрема, вона виявляється:

1) у тенденції до збільшення комунікативного (мовленнєвого) марнотратства між сторонами конфлікту; значна частина секвенцій витрачається на з’ясування екстралінгвістичного змісту деяких понять, які не мають прямого відношення до теми взаємодії. За прикладом відсилаємо до діалогу “Роумен – фон Шонс”, який опускаємо з метою економії місця [4];

2) у тенденції до збільшення кількості комунікативних негарздів як прецедентів, що виникають у перебігу вербального конфлікту, наприклад:

“ -Йок, – мрачно ответил Ясан.

- По-ихнему – ёк, а по-нашему – нет, – просвещает меня хозяйка и спрашивает работника:

- Чего он?

- Не снай.

- А сказал – нет?

- Ты сам снайт.

- Что такое? – вдруг, точно с крыши соскочил, Устин.

- Нисява.

- Тыщу лет живете, а говорит по-человечьи не можете” (О.М. Горький);

3) у тенденції до інтенсифікації й розширення негативних естимаций мовлення та особистісних якостей комунікантів:

*“Какая гадость чиновничий язык! Исходя из того положения, с одной стороны... с другой же стороны... – и все это без всякой надобности. Тем не менее и по мере того – чиновники сочинили. Я читаю и отплевываюсь...”* (А.П.Чехов).

Врешті-решт деструктивність у вербальному конфлікті призводить до згортання взаємодії та спілкування між комунікантами, які конфліктують; причому припинення спілкування може бути й тотальним, а не прикріпленим до конкретних темпорально-локальних параметрів комунікативного акту, наприклад:

*“Острая взаимная неприязнь Бунина и Василевского основана на одном печальном недоразумении. Некто, приехавший из Советского Союза, рассказывал, что суп в столовых там подают «с пальцами», имея в виду неопрятность, когда в слишком полные тарелки подающий окунает пальцы. И.А.Бунин понял эту формулировку буквально: что в Советском Союзе дают суп «с человеческими пальцами», и разразился в белой прессе статьей, где ужасался и клял жестокость большевиков. Василевский высмеял Бунина в газете и вернулся к этой теме еще один раз в книге «Белые мемуары»: «...Ив. Бунин также совершенно серьезно еще задолго до дней голода стал обсуждать вопрос о том, входит ли “суп с человеческими пальцами” в обычное меню в Советской России”* (Л.С.Білозерська-Булгакова).

У ході деструкції, за думкою психологів, порушується відповідність між трьома сторонами особистості: операціональною, мотиваційною та смисловою [5]. Але парадоксальним чином деструктивна функція вербального конфлікту слугує каталізатором процесу, що реалізує **конструктивну функцію**. Психологічно дуже привабливо зіставити вирішення вербального конфлікту в бік функціональності, до зняття конфліктогенного фактора, із вирішенням творчих задач. І перша, і друга форми діяльності протікають у декілька етапів:

- 1) пізнання проблеми – об’єктивізація конфліктогенного фактора;
- 2) невдалі спроби вирішити проблему (зняти конфліктогенний фактор) за допомогою традиційних засобів;
- 3) “інсайт”, який дозволяє поглянути на проблему інакше, з іншої точки зору, і винайти її рішення.

Між тим, продуктивні, конструктивні наслідки вербального конфлікту значно ширші, ніж результати вирішення творчих задач. Як видається, вони такі:

1. Об’єктивізація конфліктогенного фактору в комунікативному акті природно підвищує ступінь мовного чуття особистості:

*“Молодые писатели мало знают. Очевидно, поэтому они плохо усваивают сходства и различия между вещами, звуками, красками, явлениями природы. «Верней клади ступень ноги», – советует один поэт, не замечая некоторого несходства между ступней ноги и ступенью лестницы. Другой рассказывает: «бренчит пролетка запоздалым цоклом», – у этого нет ясного представления о звуках: он не понимает, что брэнчат и цокать пролетка не может, что цокают подковы лошади, а не пролетка...”* (О.М.Горький). Інший приклад: *“Мы жили в Петербурге на Островах, кругом чухна и обрусевшие немцы. На каком языке все они говорили!.. Их воляпюком, как грязью, были забиты мои уши. Когда я пошел в гимназию, однокашники думали, что я иностранец. Сколько минуло лет, а я все не могу отучиться говорить «всёй» и «по первопутке». Я продирался к родному языку, как сквозь чащу...”* (Ю.Нагібін).

2. У перебігу продуктивної, конструктивної конфліктної мовленнєвої взаємодії рано чи пізно відбувається адаптація комунікантів до умов акту спілкування. Це може виявлятися у двох варіантах. З одного боку, об’єктивізація конфліктогенного вербального фактора призводить до усвідомлення суперечливості вже предметно-діяльнісних взаємозв’язків між сторонами конфлікту, а це, у свою чергу, дозволяє комунікантам обрати оптимальну стратегію спілкування. Так, після тривалої конфліктної взаємодії два герої роману Ю.Семенова переходять на німецьку мову (сама взаємодія протікала іспанською):

*“Они перешли на немецкий, как-то заново обсматривая друг друга, воистину, сокровенное таинство общего языка не познано наукой, это надежнее любого пароля; если пароль произносит иностранец, ему все равно меньше веры, чем с в о е м у, даже если этот свой на самом-то деле принадлежит к клану врагов”* (Ю.Семенов).

Оптимізація вибору стратегії спілкування може торкатися не лише лінгвальної, а й паралінгвальної сторони комунікації:

*“Один мой приятель, бывавший недавно в Индии, рассказывал, что потерял уйму времени, пытаясь поймать такси в окрестностях Бомбея. Каждый раз, когда он обращался к шоферу с просьбой подвезти его до места, реакция была неизменной – водитель начинал энергично мотать головой налево-направо, что мой друг принимал за категорический отказ. А ведь машины, которые он останавливал, были свободны и, едва отъехав от него, охотно подхватывали других пассажиров,*

чем окончательно озадачивали его. И лишь после нескольких подобных отказов он начал, наконец, смутно догадываться о том, что происходило. Оказывается, напротив, таксисты с готовностью соглашались и по местному обычаю утвердительно мотали головой. Мой приятель, находясь в плену традиционных британских представлений о жестикуляции, просто не сумел сразу в этом разобраться” (Урі Геллер).

З іншого боку, обрана стратегія спілкування нерідко потребує верифікації. Тому для перевірки правильності обраної стратегії як засобу для отримання бажаного результату може застосовуватися конфліктогенна тактика:

“В начале обеда атмосфера была напряженная. Бунин как будто закусил удила, что с ним бывало нередко, порой без всяких причин. Он притворился простачком, несмышленышем и стал задавать Симонову малоуместные вопросы, на которые тот отвечал коротко, отрывисто, по-военному: “не могу знать”.

- Константин Михайлович, скажите пожалуйста... вот писатель, Бабель... кое-что я его читал, человек, бесспорно, талантливый... отчего о нем давно не слышно? Где он теперь?

- Не могу знать.

- А еще другой писатель, Пильняк... ну, этот мне совсем не нравился, но ведь имя тоже известно, а теперь его нигде не видно... Что с ним? Может быть, болен?

- Не могу знать.

- Или Мейерхольд... Гремел, гремел, кажется, «Гамлета» перевернул наизнанку... а теперь о нем никто и не вспоминает... отчего?

- Не могу знать.

Длилось это несколько минут. Бунин перебирал одно за другим имена людей, трагическая судьба которых была всем известна. Симонов сидел бледный, наклонив голову” (Г.Адамович).

3. Конструктивна функція вербального конфлікту стимулює можливість використання конфліктогенних тактик як способу самоствердження особистості, самовипробування вербальними засобами. У зв'язку з цим можна навести як приклад футуристичний або імажиністський епатаж, прагнення будь-якими засобами бути несхожим на інших. У цьому випадку використовуються інтралінгвальні конфліктогенні фактори, із комунікативною метою створити ситуацію вербального конфлікту для партнера з комунікації для соціалізації внутрішнього конфлікту особистості, спрямувавши його на адресата. Яскравим прикладом конфліктогенезу такого типу є використання вульгарної лексики, люмпен-пролетарського жаргону. Так, відомий текст Л.М.Гумільова “История отпадения Нидерландов от Испании” цілком написаний кримінальним жаргоном. Первинно створений у результаті “мовної гри”, нормальній пересічній людині він практично незрозумілий. Дозволимо собі навести уривок із цього своєрідного твору:

“В 1565 году по всей Голландии пошла параша, что папа – антихрист. Голландцы начали шипеть на папу и раскурочивать монастыри. Римская курия, обиденная за пахана, подначила испанское правительство. Испанцы стали качать права – нахально тащили голландцев на исповедь: совали за святых чурки с глазами... Спешно стряпали липу... Граф Эгмонт с графом Горном попали в непонятное на пару. Их по запарке замели, пришили дело и дали вышку... В это время в Англии погорела Мария Стюарт. Машке сунули липовый букет и пустили на луну...” (С.Снегов).

Природно, не володіючи жаргоном декласованих, непосвячених не зрозуміє у цьому тексті такі лексичні та фразеологічні одиниці, як *параша* “чутки”, *шипеть* “сваритися”, *пахан* “літній злодій з авторитетів, керівник”, *подначить* “хитро настроїти”, *качать права* “з'ясовувати стосунки”, *стряпать липу* “підроблювати, обманювати, дурити”, *попасть в непонятное* “опинитися у скрутному становищі”, *по запарке* “помилково, через поспіх”, *замести* “видалити, забрати”, *пришить дело* “сфабрикувати звинувачення”, *дать вышку* “стратити, вбити”, *букет* “чималий набір статей карного кодексу”, *пустить на луну* “розстріляти”.

Останніми роками об'єктом пильного розгляду мовознавців стало інвективне слововживання, яке функціонально є граничною формою мовного епатажу і спрямоване на відкрити образу адресата. Дослідники виділяють декілька пояснень виникненню цього шару лексики та фразеології – від соціального домінування чоловіків у суспільстві до принципово чоловічого характеру архаїчних, первісних табу [6]. Так, англійській культурній традиції відомий навіть реєстр подібних слів, який отримав вдалу назву *dirty dozen* “брудна дюжина”. З іншого боку, існують культури, у яких освічені шари суспільства взагалі не знають відповідного вокабуляру (скажімо, японці). У російській художній культурі вживання інвективи щонайменше на рубежі століть було суворо обмежене (якщо не заборонене) соціальними нормами, тому використання недрукованих слів у російській мові художньої літератури є саме граничною формою епатажу читача (адресата). Наведемо у цьому зв'язку два тексти класичних авторів:

*Вам ли, любящим баб да блюда,*

*Жизнь отдавать в угоду?  
Я лучше в баре **блядям** буду  
Подавать ананасную воду!* (В.Маяковский).  
*Пой же, пой! В роковом размахе  
Этих рук роковых беда.  
Только знаешь, пошли их **на хуй!**  
Не умру я, мой друг, никогда.* (С.Есенин).

На сьогодні ситуація різко змінилася не на краще ретельністю малоосвічених або малокультурних повістярів на взірць Анатолія Рибаківа, Едуарда Лимонова, Баяна Ширянова та інших.

4. Конструктивна функція вербального конфлікту несе в собі стабілізаційні наслідки для всього мовного колективу в цілому. Це виявляється у збереженні єдиного мовного простору, у забезпеченні високого рівня взаєморозуміння серед членів мовної спільноти.

5. Аналіз вербальних конфліктів мовознавцем також вивільняє одну зі сторін конструктивної функції. Оскільки інтуїтивне уявлення про вербально-конфліктні чинники так або інакше притаманне будь-якому лінгвісту, то їх більш ґрунтовне вивчення покращує якість прийняття рішень про нормативність того чи іншого мовного явища. Це стимулює визнання певного плюралізму в укладанні нормативних ґраматик та словників – у бік підвищення питомої ваги диспозитивності. Оскільки нормативні ґраматика та словники є еталонними, а диспозитивність кодифікованої норми надає певної свободи у використанні мовних одиниць та конструкцій у мовленні, дає ходи варіативності та дозволяє цю варіативність як “освячену авторитетами”, то вербальний конфлікт зменшує синдром смиренності пересічних носіїв мови відносно рекомендацій лінгвістів, а це, у свою чергу, веде і до розвитку мовних засобів, і до диференціації значень, і до зменшення омонімії тощо.

Таким чином, вербальні конфлікти відіграють у спілкуванні не лише негативну, а й позитивну роль. Знання ж механізмів деструктивно-конструктивного перебігу вербального конфлікту – необхідна умова оптимізації будь-якого аспекту людської діяльності, якому притаманні процеси спілкування та інтеракції. За своїм соціопсихологічним ефектом конструктивні вербальні конфлікти функціонально розвивають, стверджують, активізують кожну зі сторін конфлікту – будь це особистість, група, етнос у цілому, тобто будь-який мовний колектив.

**Таблиця 1. Соціально-психологічні та мовленнєво-комунікативні наслідки вербальних конфліктів (конструктивна функція)**

Соціально-психологічні наслідки	Мовленнєво-комунікативні наслідки
(1) об’єктивізація конфліктогенного фактору	(1) підвищення ступеня “мовного” чуття
(2) адаптація до умов конфліктного спілкування	(2а) вибір оптимальної стратегії спілкування (2б) вибір конфліктного спілкування як засобу досягнення комунікативної мети
(3) самоствердження та самовипробування вербальними засобами	(3) футуристичний епатаж, конфліктогенні тактики
(4) стабілізаційні наслідки для зміцнення єдності групи	(4а) збереження єдиного мовного простору (4б) забезпечення високого рівня взаєморозуміння серед членів мовного колективу

#### Література:

1. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 1992. – С.517.
2. Орлова Э.А., Филонов Л.Б. Диагностическая функция конфликта // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга: Тезисы докладов. – Краснодар, 1975. – С.44.
3. Борисевич В.В. Семантические типы русского интеррогатива // Opera Slavica. – 1996. – №4.
4. Семенов Ю. Экспансия-2 // Знамя. – 1986. – № 11. – С.107-112.
5. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликт, гармония. – К., 1989. – С.31.
6. Жельвис В.И. Эмотивный аспект речи. – Ярославль, 1990. – С.27.

Поступила 06.09.2004 г.