

**Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет імені Івана Франка**

ІНОЗЕМНА ФІЛОЛОГІЯ

Український науковий збірник

ВИПУСК 115

Видається з 1964 року

**Львівський національний університет імені Івана Франка
Львів
2005**

Іноземна філологія. Український науковий збірник. - 2005. - Вип. 115. - 274 с.

Висвітлено питання лексичного та граматичного ладу, електронної лексикографії, історії мови, корпусної та комунікативної лінгвістики, стилістики, слово- та текстотворення, контрастивної лінгвістики та перекладознавства, літературознавства, класичної філології, методики викладання іноземних мов.

The volume comprises papers on lexical and grammatical structure, electronic lexicography, history of language, corpus and communicative linguistics, stylistics, word formation and text production, contrastive linguistics, translation and literature studies, classical philology and language teaching methodology.

Редакційна колегія: доц., канд. філол. наук *М. Е. Білинський* (відп. ред.), член-кор. АН України, проф., д-р філол. наук *В. В. Акуленко*, доц., канд. філол. наук *І. І. Бабітук*, доц., доц., канд. філол. наук *Т. О. Буйницька*, академік АН ВІН України, проф., д-р філол. наук *С. Я. Денисенко*, доц., канд. філол. наук *О. Р. Домбровський*, проф., канд. філол. наук *Я. Ю. Жлуктенко*, доц., канд. філол. наук *Ю. А. Завгороднєв*, проф., д-р філол. наук *Б. М. Задорожний*, академік АН ВШ України, проф., д-р філол. наук *Р. П. Зорівчак*, проф., д-р філол. наук *В. І. Карaban*, проф., д-р філол. наук *Я. Х. Копистянська*, доц., канд. філол. наук *Я. І. Кравець*, академік АН ВШ України, проф., д-р філол. наук *К. Я. Кусько*, доц., канд. філол. наук *Б. В. Максимчук* (заст. відп. ред.), академік АН ВШ України, проф., д-р філол. наук *Р. С. Помірко*, проф., д-р філол. наук *О. Ф. Ріпецька*, доц., канд. філол. наук *В. Т. Сулим*, доц., канд. філол. наук *І. М. Тетий*, (відп. секр.), академік АН ВШ України, проф., д-р філол. наук *О. І. Чердниченко*, доц., канд. пед. наук *Е. А. Шабайкевич*.

Літературні редактори: *М. Прихода, М. Маїк*

Друкується за ухвалою Вченої Ради Львівського національного університету імені Івана Франка

Адреса редакційної колегії:

факультет іноземних мов
ЛНУ ім. Івана Франка
вул. Університетська, 1,
Львів 79602

Тел.: (0322) 239-47-16, 239-46-80

© Львівський національний університет імені Івана Франка, 2005

НЕКОНФЛІКТОГЕННЕ ПОРУШЕННЯ ПРИНЦИПІВ СПІЛКУВАННЯ У ДІАЛОГІЧНОМУ МОВЛЕННІ

Ольга Козлова

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

У статті розглянуто способи уникнення конфліктогенних ситуацій у діалогічному мовленні. Особливу увагу звернено на досягнення комунікативної ефективності завдяки максимумам ввічливості та кооперативності.

Ключові слова: комунікативна ефективність; діалогічне мовлення.

Актуальність цієї статті зумовлена підвищеним інтересом мовознавців до комунікативно-прагматичного аспекту порушення процесу спілкування. Наявність порушень, які можуть носити кооперативний або некооперативний характер, є **об'єктом** нашого аналізу. У дослідженні використано діалоги з художніх творів сучасних англійських та американських письменників.

Метою роботи є опис та аналіз можливих порушень максимум спілкування, які не сприяють виникненню або поширенню конфліктогенної ситуації та виявлення вербальних та невербальних засобів спілкування, що допомагають уникнути конфлікту.

Попередні дослідження за темою. Цій проблемі було присвячено низку наших статей "Недотримання принципів спілкування в англійському діалогічному мовленні", "Конфліктогенне недотримання принципу ввічливості в англійському діалогічному мовленні" та "Навмисне та ненавмисне порушення принципів співробітництва і ввічливості в англійському діалогічному мовленні". Цієї проблеми у широкому плані торкалися багато українських і зарубіжних мовознавців [10; 11; 14-16].

У більшості випадків людина спрямовує комунікативний акт у позитивне русло, отримуючи та повідомляючи певну інформацію своєму співрозмовнику. Вона володіє підсвідомо нормами комунікації (принцип кооперативності та ввічливості, парамовні засоби спілкування тощо). Звісно, що у процесі спілкування можуть відбуватися деякі збої. Деколи лише адресату вирішувати, як сприймати порушення комунікативних правил ігнорувати або критикувати, або навіть вдатися до конфлікту.

Успішність здійснення комунікативного акту в ідеальному його варіанті заснована на прагненні комунікантів зрозуміти один одного і ґрунтуються на наявності у них адекватного спільного фонду фонових знань з кожного конкретного питання, що виникають під час розмови [12, с. 41].

У кожного комуніканта є своя інтенція, яку він намагається реалізувати під час комунікативного акту. Деколи учасник свідомо спрямовує діалог у русло конфлікту. Спілкування стає ефективним, коли інтенції мовців збігаються і приходять до консенсусу. Але цього замало, бо **для ефективного спілкування** комунікантам потрібна ще інформація: а) про соціальні знання співрозмовника, які дають змогу робити висновок щодо його аперцептивних здібностей та орієнтувати на них свої мовленнєві дії; б) про ієрархічні співвідношення статусів, щоб регулювати дію етичних правил відбору мовленнєвих засобів [13, с. 52].

У цій статті нас більше цікавить неконфліктогенне порушення максимум, чинники, які призводять до збою під час процесу спілкування (мовні та парамовні конфліктогенні засоби).

I. Психологічний чинник (вікова нерівність комунікантів та різний соціальний статус).

Наступний приклад ілюструє неконфліктогенне порушення принципів спілкування через вікову різницю та різницю соціальних статусів:

"Hullo!" said Paul.

"I was looking for Captain Grimes," said the little boy.

"Oh!" said Paul.

"I suppose you're the new master?" he said.

"Yes," said Paul. "I'm called Penny feather."

The little boy gave a shrill laugh. "I think that's terribly funny," he said, and went away.

(Evelyn Waugh, 15)

Тут комуніканти нехтують дуже важливими правилами спілкування. По-перше, це принцип ввічливості. Маленький хлопчик не відповів на привітання, а відразу виклав суть свого візиту. Другий співрозмовник, Пол, не знає, як на це реагувати і говорить небагатозначну фразу "Oh". Ця фраза не несе ніякої інформації, вона не є зрозумілою хлопчикові, це явне порушення однієї з максим кооперативності - максими способу. Маленький комунікант не зважає на це і швидко змінює тему розмови, порушуючи максимум відносин. Під час свого нового запитання "I suppose you're the new master?" він дізнається, що у них різні соціальні статуси. Його реакція дуже незвичайна, він проникливо посміхається та йде, припиняючи на цьому контакт. Також, можна припустити, що через вікову різницю комунікантів у них дуже різні соціальні знання. Цілком очевидно, що співрозмовники не ставили перед собою мети зрозуміти один одного та обмінятися інформацією. Отже, попри такі значні порушення принципів спілкування та різницю в соціальному статусі, комунікантам усе ж таки вдалося уникнути конфлікту.

Для досягнення комунікативної мети мовець під час діалогу використовує вербальні та невербальні засоби спілкування. Мовне спілкування не відбувається ізольовано від довколишнього середовища, а завжди перебуває під впливом чинників, що мають значення для змісту самої комунікації та впливають на її результат [6, с. 61]. Іноді комунікативна мета не досягнена через невміле або недоречне використання певних засобів спілкування і це веде до порушення акту комунікації, або й викликає конфліктогенну ситуацію. Комуніканту, який вміє доречно використовувати такі засоби і володіє максимами загальновідомих принципів ввічливості та кооперації, буде дуже легко знайти правильний вихід з можливого конфлікту.

II. Невміле або недоречне застосування вербальних засобів.

До конфлікту можуть призвести застосування таких невербальних засобів:

- Проксеміка (порушення комунікативного простору);
- Акт мовчання, який може мати різноманітне ілюктивне значення: обіцянку, винагороду, попередження, погрозу або прохання [3, с. 48];
- Кінетика (міміка, рух, жести);
- Фонація (голос та його характеристики: гучність, темп, тембр).

У художніх творах зрозуміти настрої героїв нам допомагають слова автора. Переглядаючи фільм, глядач може мимоволі випустити якийсь невербальний елемент, при тому, що у художньому тексті автор дуже чітко описує цю ситуацію, і це допомагає під час аналізу будь-якого діалогу з художньої літератури.

Проаналізуємо уривок діалогу з п'єси Б. Шоу "Пігмаліон":

Liza: [with sudden sincerity] I don't care how you treat me. I don't mind your swearing at me. I shouldn't mind a black eye: I've had one before this, [standing up and facing him] I want be passed over.

Higgins: Then get out of my way; for I want stop for you. You talk about me as if I were a motor bus.

Liza: So you are a motor bus: all bounce and go, and no consideration for anyone. But I can do without you, don't think I can't.

Higgins: I know you can. I told you, you could.

Liza: I know you did, you brute. You wanted to get rid of me.

Higgins: Liar

Liza: Thank you.

(Bernard Shaw,126)

Тут помітне розгортання конфлікту між чоловіком та жінкою. Під час діалогу домінує жінка, Ліза Дулітл. Тим самим вона нехтує принципом ввічливості, а саме, максимою великодушності. Її звинувачення щодо дій Хігінса підсилюються невербальними засобами такими як: фонація (раптова щиросердечність) та порушення комунікативного простору Хігінса (підвелась, дивлячись йому в обличчя). Все це розлютило її співрозмовника. У кінці цього уривку Ліза звинувачує Хігінса у грубійності, а він закидає їй, що вона брехуха. Цей акт взаємного звинувачення становить порушення максими скромності. Ліза усе ж таки зробила поступку своєму опоненту, вимовивши у відповідь "Дякую". Тим самим, вона зробила спробу пом'якшити загострення відносин, але конфлікт вже виник.

Для попередження або подолання конфліктної ситуації у ході діалогу можна використати такі вербальні та невербальні засоби як мовчання, натяк, допоміжна критика тощо. Звісно, що водночас вони можуть відігравати негативну роль у діалозі.

Мовленнєвий акт мовчання - невід'ємна частина діалогу [1; 3; 5; 8]. Мовчання як альтернатива слову може інтерпретуватися у діалозі найрізноманітнішим чином залежно від ситуативних, соціальних та психологічних чинників спілкування. Комунікативно значуще мовчання - це коли через нього може бути передана деяка інформація від відправника до адресанта і розшифрована останнім на основі значення контексту, ситуації, пресупозицій та інших обставин, за яких відбувається процес спілкування [8, с. 92].

Існує дуже багато приказок, присвячених мовчанню, що свідчать про його роль у нейтралізації конфліктності спілкування: *Краще мудре мовчання, ніж дурне казання. Срібні ви, мої слова, золоте мовчання! Мовчанка - теж відповідь. Довга балачка більш докучає, ніж довга мовчанка. Хто мовчить, той згоден, Надмірне базікання, як і надмірне мовчання, до добра не приводить.* Мовчання може як викликати конфлікт, так і погасити його. Треба тільки лише вміло користуватися цим прийомом, наприклад:

"See?" said Tam.

"What?" I said.

"You said a post must be loose. "

"No I didn 't. Ijust wondered why the fence had gone slack, that's all. "

Tam looked at me but said nothing.

"So why has it them?" I asked.

"Mr McCrindle shouldn 't have kept interfering. "

"Yeah, alright, but that 's no reason..." "

(Magnus Mills,19)

На цьому прикладі ми бачимо як елемент мовчання рятує ситуацію. Спочатку комуніканти не розуміють теми розмови, оскільки вони вживають незрозумілі один одному репліки. Ймовірно, що це порушення максими способу. Один із комунікантів вдається до рятувального прийому мовчання, можливо, обмірковуючи ситуацію, і тим самим, проясняючи тему розмови.

У цій ситуації мовчанню відведена роль зміни теми розмови у більш інформативний бік, але потім один з комунікантів починає "витягати" необхідну інформацію в іншої

людини, оскільки його відповіді не зовсім інформативні, а ситуація вимагає повної та чіткої інформації. Розглянемо ще один приклад:

"Who fixed the deal with FML? " Stuart asked.

Gerald left the radio alone but didn't answer.

"What do they need most? What do they always need? "

"Ammunition."

"And? " Stuart urged.

"Funds, " Gerald said. (Lucy Wadham, 104-105)

Тут зміст мовчання надає контекст, ситуація, регламент соціальної поведінки, повір'я, ритуал [1, с. 418]. Також не останню роль відведено мовному засобу спілкування - натяку. Натяк - це партикуляризована дискурсивна імплікатура [4, с. 49]. Він відіграє рятувальну функцію у спілкуванні. Дана імплікатура надає опоненту можливість чітко і ясно висловити інформацію, яку вимагає співрозмовник.

У ситуації натяку адресату відводиться не пасивна роль слухача, а активна роль, яка спонукає його до реактивних реплік [4, с. 51]. Натяк як мовленнєве явище неоднорідний [4]:

I. Вдалі натяки

1) коли адресат розпізнає, приймає та реагує на натяк негайно;

2) коли для розуміння, прийняття та реакції на натяк потрібно пояснення.

Розглянемо роль натяку у попередженні конфлікту в спілкуванні на наступному прикладі:

"One meets a lot of strangers at weddings, " observed Mrs May from the sidelines. *"But they don't matter very much. It's a social occasion after all. One is not getting married to them. "*

"You are silly ungrateful girl. Ann. "

"I don't care. I hate it here."

"And hale me too. I suppose. "

"I didn't say that. "

(Anita Brookner, 106)

Це той випадок, коли адресат розпізнає, приймає та реагує на натяк негайно. Незважаючи на вживання експресиву (*silly ungrateful girl*), конфлікт припинено та спрямовано до дружнього русла спілкування саме завдяки натяку.

II. Невдалі натяки

1) коли адресат не розпізнає, не приймає та не реагує на натяк;

2) коли адресат розпізнає натяк, але не приймає та не реагує на нього.

Проілюструємо ці дві підгрупи невдалого натяку та їх роль у погашенні конфлікту:

"Hi," she said.

***"I don't talk to girls. "* he responded.**

"You front the West Country?" she asked brutally, resisterine some kind of rural burr in his voice.

He said nothing.

Тут дівчина розпізнає натяк, але не приймає його та реагує на нього іншим запитанням, не отримуючи у відповідь жодного слова.

"How 'dyou hurt your hand, then? "

He ignored her. (Nicola Barker, 57)

А в цій частині діалогу дівчина відмовляється розуміти натяк, що з нею зовсім не будуть розмовляти і ставить інше запитання. Жодної відповіді вона не отримала і на цей раз. Нормальної та інформативної комунікації не відбулось, але ж і конфлікту також не сталося.

Критика, так само як натяк і мовчання, може носити як позитивний так, і негативний відтінок. Критика - дуже „гостра зброя” і нею треба вміти користуватися не

тільки в конфліктних ситуаціях, бо через невмілу критику конфлікт може виникнути на “порожньому місці”.

Вона може бути такою:

- з бажанням допомогти справі;
- з метою показати себе;
- з метою зведення особистих поррахунків;
- збереження чи підвищення свого становища і престижу;
- перестрашування; попередження заслужених звинувачень;
- з метою контратаки;
- одержання емоційного заряду [7, с. 140-141].

Розглянемо на прикладі дію критики, а також те, що викликало її.

“Go and dress, dear; you 'll be late. ”

“All right, mother

“Don't say “All right” and stop. Go.” (E. M. Froster, 155)

Так, тут присутній елемент критики. У першій репліці матері ми не спостерігаємо роздратування, навпаки, вона доброзичливо звертається до своєї доньки, використовуючи позитивно емоційне слово (*dear*) та пояснює, чому потрібно поквапитися. Критика з'являється тоді, коли донька вживає речення - подразник для матері (*all right*). Мати швидко змінює своє позитивне ставлення до неї, доводячи ситуацію майже до конфлікту.

Щоб застосування критики не призвело до конфліктогенної ситуації, потрібно пам'ятати про дуже важливий загальнолюдський чинник - етику критики.

Як і натяк критика перебуває на межі конфліктності, але завжди потрібно пам'ятати про звичайну етику. **Етика критики** передбачає, що той хто критикує, усвідомлює мотиви, якими він послуговується, і що критику спрямовано не проти особи, яку критикують, а на те, щоб зарадити справі. Етика реагування на критику передбачає врахування з боку того, кого критикують, мотивів, якими керується критик і прагнення того, хто критикує, брати до уваги не форму, а конструктивний смисл критики [7, с. 144].

Доступність розуміння діалогу залежить також у наявності стійких когнітивних структур, консенсусу щодо правил ввічливості, довіра співрозмовників та принципу доречності.

Розуміння мовленнєвих повідомлень у звичайному діалозі не повинно забирати дуже багато часу. Комуникант змушений покладатися на стійкі когнітивні структури - стереотипи мислення та поведінку, відпрацьовані у результаті досвіду взаємодії із зовнішнім світом.

Діалог передбачає наявність певних порозумінь між учасниками. Той, хто говорить, і той, хто слухає, повинні мати консенсус щодо правил ввічливості, щирості, стосовно впливу на діалог соціальних статусів учасників, про права співрозмовників, синтаксичних конструкцій тощо [2, с. 55].

Довіра - необхідна умова нормальної комунікативної взаємодії. Вона знаходиться в дуже тісному контакті з максимую **якості** (за Грайсом). Комуниканти завжди мають сподівання, що надана інформація є правдоподібною. Якщо ж довіра руйнується, то виникає неправда, яка неминуче веде до викривлення процесу спілкування, а саме, до конфлікту.

Ще одним із позитивних чинників, що допомагає у спілкуванні, є **принцип доречності**. Він не гарантує успіху комунікації, він лише вказує на засади, через які партнер комунікації погоджується обговорювати надану йому інформацію [9, с. 8]. Нехтування цим принципом може привести учасників до конфліктогенної ситуації, а саме, до порушення максим ввічливості.

"Where's the shark?" said one of the children, a fat boy of about thirteen. "I thought we were going to see a shark. "

***"Shut up. "** said his father. "Where's this shark?"*

"What shark? " said Brody.

"The shark that killed all those people... "

(Patrick Nobes, 70)

У цьому прикладі помітне порушення принципу **ввічливості**. Батько на доречне запитання сина дав йому дуже грубу відповідь. Інший співрозмовник дає повну відповідь, не вдаючись до грубості. Із сином у батька виникає конфліктна ситуація, оскільки він порушив довіру свого сина, котрий довіряв йому в тому, що він знає про акул. Про це свідчить його бесіда з іншим співрозмовником.

Ще один приклад:

Alvaro: You just now accused me of trying to steal it off you.

Serafina: Well, you've been making me nervous!

Alvaro: Is it my fault you been a window too lag?

Serafina: You make a mistake!

Alvaro: You make a mistake!

*Serafina: **Both of us make a mistake!***

(Tennessee Williams, 692)

Альваро та Серафіна сваряться, звинувачуючи одне одного, але вони змогли досягнути консенсусу у цій складній ситуації. Вони зізналися, що разом допустилися помилок. На цьому конфлікт припинився.

Можна зробити висновок, що під час спілкування нерідко виникають значні або незначні порушення комунікативної ефективності, які мають психологічний або паралінгвістичний характер. Такі ненавмисні порушення несподівано можуть викликати загострення відносин, і тільки від учасників спілкування залежить, створювати чи не створювати конфлікт, а якщо він якимось чином і виникає, то потрібно вміло використовувати такі допоміжні засоби, як критика, мовчання, натяк тощо для приглушення конфлікту. Мовцям завжди потрібно пам'ятати про правила ввічливості та кооперативності, довіряти один одному, доречно вживати свої фрази. Не завжди слова, які мають негативне емоційне забарвлення, призводять до ускладнення діалогу. Потрібно лише відчувати, кому і як їх говорити. Також, обов'язковим елементом спілкування є вживання невербальних засобів комунікації для попередження конфліктів. Вони майже завжди відіграють рятівну роль у погашенні конфліктної ситуації.

1. Арутюнова Н. Д. Феномен молчания // Язык о языке. Сб. статей /Под общ. рук и ред. Н. Д. Арутюновой. Москва: Языки русской культуры, 2000.
2. Баранов А. Н. Что нас убеждает? (Речевое воздействие и общественное сознание). Москва: Знание, 1990.
3. Безуглая Л. Р. Значимое молчание в системе прагматической импликации // Вісник Харківського державного університету, 2004. № 636.
4. Белозерова Е. М. Адресатный аспект намека: на материале немецкого языка // Вісник Харківського державного університету, 2004. № 636.
5. Богданов В. В. Речевое общение. Прагматические и семантические аспекты. Учебное пособие. Ленинград, 1990.
6. Віротченко С. А. Вплив проксемної поведінки на досягнення комунікативної мети в конфліктних ситуаціях // Вісник Харківського державного університету, 2003. № 586.
7. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ: Наукова думка, 1968.
8. Крестинский С. В. Коммуникативная нагрузка молчания в диалоге // Личностные аспекты языкового общения: Меж вуз. сб. науч. трудов / Ред. кол.: И. П. Сусов и др. Калинин: Калининск. гос. ун-т, 1989.
9. Минкин Л. М. Номинация и референция в высказывании. // Вісник Харківського державного університету, 2005. № 667.
10. Пиз Алан. Язык тело-

движения. Луганск: Глобус, 1998. 11. Славова Л. Л. Типологія комунікативних невдач (на матеріалі сучасного англійського мовлення). Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2005. 12. Шапиро Р. Я. Нам не дано предугадать, как слово наше отзовется//Языковое общение и его единицы: Межвуз. сб. науч. трудов Редкол.: И. П. Сусов и др. Калинин: Кал. гос. ун-т, 1986. 13. Шиленко Р. В. Прямые и косвенные экспрессивные высказывания в аспекте регулирования межличностных отношений//Языковое общение и его единицы: Межвуз. сб. науч. трудов . Редкол.: И. П. Сусов и др. Калинин: Кал. гос. ун-т, 1986. 14. Austin J. L. How to Do Things with Words, ed. J. O. Urmson and Marina Sbisa. Cambridge, Mass.: Cambridge: Cambridge University Press: Some Universals in Language Usage. Cambridge University. Press, 1987. 16. Grice H. P. Logic and conversation//Syntax and Semantics, v. 3. ed. By P. Cole and J. L. Morgan : Speech Acts. New York, 1975.

Джерела ілюстративного матеріалу:

1. Evelyn Waugh. Decline and Fall. London: David Campell Publishers Ltd, 1993. 2. Bernard Shaw. Pygmalion. London: Penguin Books Ltd, 1957. 3. Magnus Mills. The Restraint of Beasts. London: Harper Collins Publishers, 1999. 4. Lucy Wadham. Lost. London: Faber and Faber Ltd, 2000. 5. Anita Brookner. Visitors. London: Penguin Books Ltd, 1998. 6. Nicola Barker. Heading Ireland. London: Faber and Faber Ltd, 1997. 7. E. M. Froster. A Room with a View. London: Penguin Books Ltd, 1990. 8. Patrick Nobes. Jaws. Leckhampton: Stanley Thomes (Publishers) Ltd, 1991. 9. Tennessee Williams. The Rose Tattoo and Other Plays. London: Penguin Books Ltd, 1976.

CONFLICT-FREE VIOLATION OF THE COOPERATIVE PRINCIPLES IN DIALOG

Olha Kozlova

Taras Shevchenko National University in Kyiv

The present paper contains an analysis and classification of the main reasons that can cause a conflict situation between the interlocutors in communication, the author focuses on verbal and non-verbal elements of communication on the basis of Politeness and Cooperation principles. They can help the interlocutors to reach communicative efficiency and avoid possible conflicts.

Key words: communicative effectiveness; dialogical speech.