

УДК 811.111

КОНФЛІКТИ: КОМУНІКАТИВНО-ПРАГМАТИЧНИЙ АСПЕКТ

Наталія Дяченко

кандидат філологічних наук, доцент кафедри української мови Житомирського державного університету імені Івана Франка
(Житомир, Україна)
e-mail: dyachenkonatali@gmail.com
ORCID: 0000-0002-6131-077X

У статті висвітлений комунікативно-прагматичний аспект конфліктної взаємодії. Представлений матеріал про комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях (співробітництво, компроміс, уникнення, пристосування, суперництво, придушення, переговори), їхні тактичні складники, переваги й недоліки. З'ясовано, що кожна зі сторін у конфлікті обирає форму поведінки, котрої дотримується упродовж конфліктної взаємодії. Вибір стратегії зумовлений індивідуальними особливостями та соціальними установками учасників конфлікту. У світлі останніх подій у суспільно-політичному житті нашої країни особливої актуальності набуває проблема збереження психічного здоров'я, уміння ефективною взаємодії під час конфліктів у публічній, зокрема інтернет-комунікації, адже дискурсивна діяльність у цій царині значною мірою зумовлена рівнем загальної комунікативної грамотності й культури і в ідеальному вигляді вимагає значних зусиль для толерантного ставлення до партнерів по комунікації. Цивілізована конфліктність – важливий крок у розвитку суспільства, у бажанні змінити його на краще. Тому об'єктом нашого спостереження стало ставлення до конфліктів та рекомендації щодо поведінки в конфліктних ситуаціях очільниці МОЗ України У. Супрун. Проаналізовані загальна комунікативно-стратегічна зорієнтованість, специфіка використання мовних засобів (антонімів, метафори, паралелізму, ампліфікації, гри слів, алюзії та інших) і крос-культурна складова її публічної риторики.

Ключові слова: конфлікт; комунікативна стратегія; комунікативна тактика; У. Супрун; компроміс; мовні засоби.

Dyachenko Nataliia. Conflicts: communicative-pragmatic aspect.

The article outlines the communicative-pragmatic aspect of conflict interaction. The material about communicative strategies in conflict situations (cooperation, compromise, avoidance, adaptation, rivalry, suppression, negotiations), their tactical components, advantages and disadvantages is presented. It has been found that each of the parties of the conflict chooses the form of behavior that is followed during the conflict interaction. The choice of strategy is determined by the individual features and social attitudes of the parties to the conflict. In the light of the recent events in the socio-political life of our country the problem of maintaining mental health, the ability to cooperate effectively during conflicts in public, in particular Internet communication, becomes a matter of particular importance. Discursive activity in this area is largely due to the level of the general communicative literacy and culture and it ideally requires considerable effort for a tolerant attitude towards communication partners. Civilized conflict is an important step in the development of society, in the desire to change it for the better. Therefore, the object of observation is the head of the Ministry of Health of Ukraine U. Suprun's attitude towards conflicts and recommendations on behavior in conflict situations. The general communicative-strategic orientation, the specifics of the use of linguistic means (antonyms, metaphors, parallelism, amplifications, word games, allusions, and others) and the cross-cultural component of its public rhetoric are analyzed.

© Дяченко Н., 2019

Keywords: conflict; communicative strategy; communicative

tactics; U. Suprun; compromise; language means.

Поняття «конфлікт», «суперечка», «протидія», «протиріччя» і «конфронтація» міцно увійшли до лексики носіїв різних мовних культур [Романов 2006]. Кожен народ, кожна соціальна спільнота чи особистість під час спілкування з іншими людьми дотримується певних форм, норм і традицій, що склалися в соціумі. Сукупність таких норм і традицій спілкування називається комунікативною поведінкою*. Вивчення мовної поведінки, зокрема й конфліктної, сприяє інтеграції гуманітарних дисциплін, про що свідчить зростання кількості інтердисциплінарних досліджень.

Теоретичні засади конфліктної комунікації розпочали вивчати з погляду прагматичної лінгвістичної парадигми. Опис комунікативних невдач, їхню типологію в українському мовознавстві вивчав Ф. Бацевич [Бацевич 2010], у російському – О. Єрмакова [Єрмакова, Земская 1993]. В. Сліпецька [Сліпецька 2012] досліджує негатив у комунікації, маніпулятивні стратегії і тактики; Л. Чайка [Чайка 2010] звертається до вербального конфлікту як перформативної невдачі; Н. Войцехівська [Войцехівська 2013] описує примирення як спосіб подолання конфліктної ситуації; про психологію конфлікту пишуть Н. Гришина [Гришина 2002], Л. Котлова [Котлова 2013] та ін.

Актуальність теми розвідки зумовлюється зростанням інтересу вчених до процесу комунікації, пошуків шляхів подолання конфліктів на рівні міжособистісних взаємин, так і на міжнародному рівні, а також тим, що, попри науковий інтерес до проблем виникнення й причин неуспішної комунікації, проблеми комунікативної поведінки в різних сферах мовної діяльності залишаються недостатньо висвітленими. У світлі останніх подій у суспільно-політичному житті нашої країни, особливої актуальності набуває проблема збереження психічного здоров'я, уміння ефективною взаємодією під час конфліктів у публічній, зокрема інтернет-комунікації, тому що дискурсивна діяльність у цій царині значною мірою зумовлена рівнем загальної комунікативної грамотності й культури і в ідеальному вигляді вимагає значних зусиль для толерантного ставлення до партнерів по комунікації.

Мета статті – представити матеріал про комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях (співробітництво, компроміс, уникнення, пристосування, суперництво, придушення, переговори), їхні тактичні складники, переваги й недоліки; проаналізувати ставлення до конфліктів та рекомендації щодо поведінки в конфліктних ситуаціях очільниці МОЗ України У. Супрун з огляду на загальну комунікативно-стратегічну зорієнтованість, специфіку використання мовних засобів (антонімів, метафори, паралелізму, ампліфікації, гри слів, алюзії та інших) і крос-культурну складову її публічної риторики.

Аналізуючи конфлікти, А. Рапопорт в основу класифікації останніх ставив насамперед форми взаємодії суб'єктів конфлікту, що може бути позитивним або негативним залежно від того, як його вирішують учасники. Кожна зі сторін у конфлікті обирає форму поведінки, якої дотримується упродовж конфліктної взаємодії. Вибір стратегії зумовлений індивідуальними особливостями та соціальними установками учасників конфлікту. Обрана

* Термін «комунікативна поведінка» вперше використав Й. Стернін 1989 року у праці «О понятии коммуникативного поведения», де розглядав його в межах національної комунікативної поведінки – сукупності норм і традицій спілкування якогось народу.

стратегія зазвичай не трансформується в будь-яку іншу навіть під впливом стратегії, яку займає опонент.

На вибір стратегії, окрім індивідуальних переваг суб'єкта конфлікту та його морально-етичних принципів, впливають і об'єктивні фактори, до яких належать ступінь нанесеного збитку, розмір утрат при конфліктній ситуації, оцінка наслідків конфлікту за тієї чи тієї стратегії дій, вирішення проблеми, значення результату протиріччя для суб'єкта конфлікту. Тому тільки маючи чітко поставлену мету й розроблену стратегію, можна сподіватися на успіх [Штурхецький 2018].

Мовленнєвий акт є багатовимірним утворенням. Ця багатовимірність передбачає множинність типологічних характеристик і типологічних класифікацій. Л. Чайка зауважує, що відповідно до цього, імовірно, і потрібно вибудовувати класифікацію вербальних конфліктів (їх можливо пов'язувати з компонентами мовленнєвого акту, з типами мовленнєвих актів, з функціями мовленнєвих актів тощо). Однак продуктивність такої класифікації сумнівна, оскільки вона характеризуватиме лише рутинні мовленнєві дії, не враховуватиме соціопсихічних характеристик комунікантів та, відповідно, закономірностей їхнього «входу» в конфлікт і «виходу» з нього та багатьох факторів, пов'язаних передовсім із недостатнім рівнем дослідження проблематики позамовного контексту в теорії мовленнєвих актів [Чайка 2012, с. 173].

Стратегія поведінки в конфліктній ситуації – напрямок і особливості дії сторони конфлікту, що витримуються до його завершення. Стратегії краще розглядати як специфічні типи поведінки, тобто стратегія співвідноситься з категоріями поведінки, а не з типом особистості. Таке уявлення дозволяє врахувати зміни в поведінці залежно від ситуації, створює основу для агресивної поведінки в конфлікті і водночас дає підстави більш оптимістично оцінювати перспективи вирішення конфлікту самою особистістю [Леонов 2002, с. 79].

Один з найвидатніших конфліктологів – Кеннет Томас – розділив усі типи поведінки в конфліктних ситуаціях на два основні напрями – це прагнення суб'єкта конфлікту відстояти свої особисті інтереси і прагнення суб'єкта конфлікту враховувати інтереси інших. Саме на підставі цих критеріїв можна виокремити основні стратегії поведінки людей у конфлікті. Визначають п'ять основних стратегій поведінки: конкуренція, співробітництво, компроміс, уникнення, пристосування [Абрамович, Чікарьова 2013, с. 286–287]. Існує ще дві ефективні стратегії – придушення та переговори.

Конкуренція є таким видом поведінки, коли суб'єкт прагне до задоволення власних інтересів, навіть завдаючи шкоди інтересам опонента. Обравши цю стратегію, людина переконана, що перемогти в конфлікті може тільки один з учасників, а перемога одного завжди означатиме поразку для іншого. Тактичний арсенал засобів включає: жорсткий контроль дій і вчинків опонента, постійний цілеспрямований тиск на опонента будь-якими способами, застосування обману, хитрощів для забезпечення своєї переваги, провокацію опонента на вчинення помилок і непродуманих кроків, небажання вступати в конструктивний діалог через самовпевненість.

Ця стратегія ефективна, якщо особа, яка її обирає, має достатньо владних повноважень й авторитету; вважає, що рішення, запропоноване нею, найкраще; їй немає чого втрачати; треба прийняти непопулярне рішення; результат дуже важливий.

Однак стратегія конкуренції має й низку недоліків: вона рідко приносить результати у тривалій перспективі; якщо сторона, яка програла, категорично не підтримує прийнятого рішення, може незабаром відмовитися від співпраці; неефективна для міжособистісної взаємодії (спільної роботи, дружби, родинних чи інтимних стосунків). Тому, якщо людина, з якою у вас виник конфлікт, вам дорога або стосунки з нею важливі, цю стратегію для вирішення конфлікту краще не застосовувати.

Пристосування як стратегія поведінки в конфлікті передбачає, що одна зі сторін конфлікту зовсім не захищає своїх інтересів і діє, як того вимагає опонент. Цю стратегію часто обирають люди із заниженою самооцінкою, невпевнені в собі, оскільки вважають, що їхня позиція й думка не повинні братися до уваги.

Тактичний арсенал: активна демонстрація пасивної позиції, відсутність бажання перемогти, відсутність опору, лестощі, потурання опоненту.

Стратегія уникнення ефективна, якщо: предмет конфлікту не настільки важливий, а головним є збереження конструктивної взаємодії; ви комусь співчуваєте і намагаєтесь підтримати; опонент ваш керівник. Однак якщо причиною конфлікту є щось істотне, щось, що зачіпає почуття всіх учасників конфлікту, така стратегія неефективна. У цьому випадку отримаємо тільки негативні емоції того, хто пішов на поступки, а між учасниками може зовсім зникнути будь-яка довіра, взаєморозуміння й повага.

Суть стратегії *уникнення* [Гришина 2002, с. 46] (*ухилення*) полягає в тому, що людина намагається зробити все можливе, щоб відкласти конфлікт і прийняття важливих рішень на потім. Обираючи цю стратегію, людина не тільки не відстоює своїх інтересів, але й не виявляє цікавості до інтересів опонента. Стратегія притаманна людям з нечіткою позицією: такий учасник дискурсу «відмовляється» брати участь у конфлікті або докладає зусиль «для здійснення власних комунікативних цілей та інтересів на користь цілей та інтересів партнера» [Корольова 2008, с. 52]. Стратегія передбачає перекладання відповідальності у прийнятті рішень на інших. Тактичний арсенал засобів включає: відмову від взаємодії з опонентом, ігнорування будь-якої інформації від опонента, заперечення важливості і серйозності конфлікту, навмисне уповільнення прийняття рішень.

Стратегія уникнення ефективна в ситуаціях, коли: проблема для вас не дуже важлива; ви відчуваєте хибність власної позиції або сумніваєтесь у ній; правий співрозмовник; опонентом є ваш керівник.

Компромiс, взаємні поступки й зближення позицій [Ішмуратов 1996, с. 120] у підпорядкованому соціальному і мовленнєвим конвенціям кооперативному діалозі відбуваються завдяки усвідомленню його учасниками того, що «людина, яка відчуває на собі негативні наслідки дій іншої людини, не може оцінювати подібну поведінку як позитивну» [Почепцов 1987, с. 83]. Як наслідок, перегляд мовцем своєї позиції у світлі глобальніших інтересів [Ішмуратов 1996, с. 120] зумовлює виникнення поступок, коли краще «отримати хоч що-небудь, ніж усе втратити» [Ішмуратов 1996, с. 172] й зберегти добрі взаємостосунки з комунікативним партнером.

Компромiс передбачає часткове задоволення інтересів усіх суб'єктів конфліктної взаємодії. Характерні ознаки: рівні позиції сторін, взаємні поступки, використання хитрощів або лестощів, щоб викликати в опонента доброзичливе ставлення, прагнення до пошуку взаємовигідного рішення. Хоча компромiс і передбачає відносно справедливе задоволення інтересів усіх

суб'єктів конфліктної взаємодії, цю стратегію здебільшого вважають проміжним етапом вирішення ситуації, що передує пошуку найоптимальнішого рішення, котре вже повністю задовольнить усі сторони конфлікту.

Стратегія уникнення ефективна, коли: обидві сторони усвідомлюють, що одночасно їхні потреби задовольнити неможливо; треба прийняти хоча б тимчасове рішення і на тривале обговорення немає часу.

Обираючи стратегію *співпраці*, суб'єкт конфлікту налаштований на вирішення конфлікту на взаємовигідних засадах. Тут не просто враховується позиція опонента чи опонентів, а й наявне прагнення до того, щоб вимоги усіх були максимально задоволені [Корольова 2008]. Це найскладніша, але водночас найефективніша з усіх стратегій розв'язання конфліктних ситуацій. Тактичні кроки: аналіз позицій і намірів сторін конфлікту, відкрите обговорення ситуації, зорієнтованість на вироблення альтернативної взаємовигідної пропозиції.

Ця стратегія орієнтована на розуміння протилежної позиції, увагу до точки зору опонента і пошук рішення, яке всіх влаштуватиме. Переваги: можливість віднайти рішення, прийнятне для обох сторін, і перетворитися з опонентів на партнерів. Стратегія ефективна в міжособистісному спілкуванні, як інтимному, так і в діловому, коли предмет конфлікту важливий для всіх його сторін. Завдяки такому підходу можна домогтися взаємоповаги, взаєморозуміння й довіри, що сприяє розвитку тривалих, міцних і стабільних стосунків. Однак важливо зазначити, що в деяких ситуаціях знайти це рішення може бути дуже важко, особливо, якщо опонент не налаштований на співпрацю. Тоді ця стратегія може лише ускладнити конфлікт і відтермінувати його вирішення.

Стратегія *придушення* набуває відчутної своєрідності, коли йдеться про форми інтерперсональної взаємодії. Вона ефективна, якщо: незрозумілий предмет конфлікту; останній перейшов у деструктивну фазу, тобто почав становити безпосередню загрозу для його учасників; неможливо вступити у відкритий конфлікт із якихось причин; ризик утратити авторитет; продовження конфлікту може завдати серйозної шкоди обом сторонам. Але, вдаючись до придушення, важливо грамотно розраховувати свої сили, оскільки ситуація може погіршитися й обернутися проти того, хто обрав цю стратегію.

Проведення переговорів є однією з найпоширеніших стратегій вирішення як мікро- (в сім'ях, організаціях), так і макроконфліктів (світового і державного масштабу). Тактичні кроки: уведення в переговорний процес третьої сторони – посередника, припинення агресії, пошук взаємовигідного рішення.

Стратегія *переговори* дозволяє опонентам знайти спільну мову, мінімалізуючи втрати завдяки нейтралізації агресії, дає сторонам час на обмірковування причин конфлікту й пошуку нових рішень. З іншого боку, якщо переговори з якоїсь причини затягуються, це може тлумачитися як небажання розв'язувати проблему й призвести до ескалації конфлікту.

Правильно обрана стратегія поведінки дозволить ефективно керувати конфліктною ситуацією й досягти оптимального результату, натомість обрана невдало тільки погіршить стан справ. Н. Войцехівська зауважує, що вибір засобів примирення варіюється від соціальних і комунікативних ролей учасників дискурсу, а також обраних ними мовленнєвих стратегій, тактик і прийомів впливу [Войцехівська 2013, с. 57].

Попри весь негатив, із яким асоціюється поняття «конфлікт», цей різновид комунікативної взаємодії має й позитивні функції. Цивілізована конфліктність – важливий крок у розвитку суспільства, у бажанні змінити його на краще. З цього погляду, на нашу думку, важливим об'єктом для спостереження є комунікативна поведінка Уляни Супрун. Останню безперечно можна назвати одним із лідерів громадської думки. І якщо в пересічного громадянина запитати, з чим асоціюється у вас це ім'я, більшість без роздумів зауважить – із руйнуванням міфів і стереотипів у медицині. Саме завдяки їй наполегливості в системі охорони здоров'я України на першому місці нарешті опинилися доказова медицина й міжнародні протоколи. Про її роль у суспільстві вже тривалий час точаться дискусії. Вона стала володаркою і радикально негативних номінацій «доктор Смерть», «людина зі складним характером», і титулу «накращий очільник МОЗ за часів незалежності України» та зображень у лицарських обладунках у стилі Жанни д'Арк. Хоча не всі негації сама пані Уляна сприймає так однозначно. Наприклад, про свій «складний» характер зауважує: *«Мені завжди кажуть, що я маю складний характер. Не знаю, чи ви помітили, але в Україні людьми із складним характером зазвичай називають тих, в кого просто він є. Тобто коли ти маєш певні чіткі принципи і не боїшся їх декларувати, не йдеш на компроміси щодо певних засадчих речей, відповідно, конфліктуєш з носіями протилежних поглядів, то отримуєш ярлик людини зі складним характером»* (УКУ).

У. Супрун обрала для себе нелегкий шлях у дуже непростий час. Це шлях служіння народу України. Ось як звучить її дефініція: *«Для мене служіння – це діяльність заради чогось більшого, ніж просто «я», здатність вплинути і змінити життя спільноти на краще у конкретному місці і в конкретний час»* (УКУ). Нам видається, що одним із мовних маркерів цього служіння є мінімальна кількість слововживань займенника я, який зазвичай полюбляють використовувати наші політики. Її позиція чітка і послідовна (на нашу думку, дуже близька до Франкового: *«Лунайте сю скалу! Нехай ні жар, ні холод. Не спинить вас! ... Бо вам призначено сесю скалу розбити»*).

Вона добре розуміється на людській природі й у розмові з командою Національної служби здоров'я України попереджає: *«на початку дуже багато людей не вірять у вас, багато говорять, що нічого не вийде чи навіть насміхаються над вашими ідеями. Люди хочуть отримати все відразу»* (ФБ). Але, здається, щоб зламати стару систему, У. Супрун має свій рецепт: *«Мислити нестандартно, діяти незалежно, бути уважним до деталей, шукати істину, навіть якщо доводиться йти проти більшості – тільки так можна розв'язувати складні питання громадського здоров'я вперше»* (ФБ).

І значна частина суспільства вже оцінила здобутки і комунікативний хист пані Супрун. Дописи на її Інтернет-сторінках схожі на розмову з фахівцем, який уже давно став твоїм другом і радником, адже тут можна знайти роздуми на найрізноманітніші теми (*Як пересуватися містом та околицями велосипедистам БЕЗПЕЧНО; Вакцини рятують мільйони життів. Як їм це вдається?; Телемедицина у Вінницькій області; Коли хтось каже, що мова неважлива, це чомусь завжди моя мова*), актуальні для суспільства загалом і кожного окремого громадянина. У них виразно простежується державницька, україноцентристська позиція: *«Якщо Х виграє вибори – я емігрую з країни» – коли я читаю подібну реакцію на соціологічні опитування або політичні прогнози, мене завжди бере злість. Бо будувати країну це щоденна праця, а не сезонна історія з прив'язкою до політичних циклів»* (ТВ).

К. Іванова пише, що шлях переходу до цивілізованої конфліктності буде складатися з визначення консенсусу базових цінностей, на основі яких конфлікт перетвориться в механізм балансування інтересів і рівноваги сил у суспільстві між окремими групами й індивідами уточнення й удосконалення взаємно визнаних норм і правил, які керують його перебігом і є обмежувальними формами його реалізації. Породжуючи нові ситуації, конфлікти будуть стимулювати вироблення нових форм і правил, підвищуючи толерантність до інновацій, активізуючи участь у соціальному житті й збільшуючи адаптацію до нових умов функціонування [Іванова 2010, с. 11]. На жаль, в умовах сучасної України маємо чимало проблем з аксіологічними первнями. Для об'єктивної оцінки власних вад ми потребуємо погляду збоку, крос-культурної незашореності поглядів українки з Америки. Про це йшлося у промові на зустрічі випускників Українського католицького університету, яку У. Супрун виголосила 17 вересня 2018 р.: *«Як ви знаєте, я була вихована в західній етичній системі, яка в Україні багато в чому присутня лише лексично – не культурно і не з нашою поведінкою. Тому вирішила поговорити сьогодні з вами про три важливі поняття, які, на мою думку, потребують серйозного переосмислення – тут, з вами»* (УКУ). З-поміж понять, що вимагають переосмислення, було названо *компроміс, служіння, відповідальність* (семантику останнього терміна доповідачка навіть характеризує з погляду лексичної сполучуваності).

Очільниця МОЗ свідома того, наскільки складним є шлях реформ. І саме її система цінностей дозволяє не боятися конфліктів, невтішних діагнозів (здається, останнім часом для нашого суспільства вони стають звичними – *ціннісна шизофренія, мовна шизофренія* (термін В. Шевчука)) і не йти на компроміс зі злом: *«Тобто для вихідців з СРСР компроміс зі злом заради добра – це добро, у той же час для американців компроміс зі злом заради добра – це зло. Для мене це ключовий ідентифікатор людей совєтської ментальності: це певна ціннісна шизофренія, коли у твоєму світогляді немає ніяких констант і все завжди можна виправдати. Лефєвр пізніше довів, що такий підхід унеможлиблює вирішення конфліктів без втрати гідності його учасників. Звідси це викривлене “наглість – друге щастя” ... З цим також пов'язане інше викривлене поняття – “складний характер”»* (УКУ).

У такому сенсі вона категоричний противник стрегії компромісу: *«Не робіть компроміси, коли ваша совість каже вам, що щось не так. Не бійтеся прислухатись до вашого внутрішнього голосу, не укладайте союзи чи партнерства зі злом із добрими намірами, не легітимізуйте зло – боріться з ним, називайте речі своїми іменами і кажіть правду. Вас будуть називати конфліктною, складною, невірноваженою чи важкою людиною. <...> Конфлікт щодо власних переконань – це прояв чесності, у той час як страх бути чесним дуже часто штовхає нас до компромісів зі злом. Не бійтеся, говоріть правду»* (УКУ). Тому її позиція завжди чітка і недвозначна, навіть у найбільш дражливих питаннях: *«конфліктуйте і не робіть компромісів зі злом, служіть не лише собі і робіть рішення так, наче більше нема ні від кого цього очікувати. Візьміть відповідальність за все, що відбувається навколо, і не чекайте, що це зробить хтось інший»* (УКУ).

З мовного погляду на особливу увагу заслуговують дописи (ФБ) про підтримку Закону про мову (він побудований на паралелізмі образів і синтаксичних структур та метафоричності – святість Нотр-Даму і мови, закони про мову в Україні і Франції), а також із заголовком *«Все треба називати*

своїми іменами!» (у назвах медичних професій з'являється брат медичний, акушер і санітар), у коментарях до якого дописувачі чоловічої статі щиро висловлюють свої почуття, радіючи такій мовно-професійній новації: *Аж сльоза проступила. Я за першою освітою «Акушерка»* (Petro Mateichuk); *Молодша медична сестра з догляду за тяжкохворими* (Jaroslaw Smetana); *Привітаю обов'язково свого татуся:) Він в мене сестра медична Олександр вже більше, ніж 20 років:)* (Yuliia Chmielewska) (ФБ).

У визначенні «меж» конфліктних ситуацій і стратегій виходу з них існують певні труднощі. О. Романов з цього приводу зазначає: «Наявність конфронтаційних проявів стосовно певних дій ... співрозмовника ... ще не свідчить про те, що співрозмовники конфліктують. Добре відомо, що на будь-якій стадії діалогу партнери можуть боротися за ініціативу, за лідерство в реалізації своєї мети, протидіючи крокам свого співрозмовника, але не вступаючи з ним у конфлікт» [Романов 2006]. До прикладу, під час передвиборчої кампанії з боку тоді ще кандидата на пост Президента України В. Зеленського та представників його команди лунала жорстка критика на адресу реформ, що проводить МОЗ на чолі з У. Супрун. Однак після виборів почали звучати тези про позитивну оцінку цих реформ, про що зазначила в інтерв'ю У. Супрун для Deutsche Welle: *«Коли відбуваються вибори, то дуже часто лунають висловлювання, які, можливо, не віддзеркалюють ті речі, що відбудуться потім. Після виборів від команди Зеленського ми почули, що є підтримка реформ, що вони би хотіли подивитися, як вони відбуваються, можливо, дати якісь поради. Ми готові презентувати зміни, але наполягаємо на тому, що вони вже розпочаті і незворотні»* (СР). Відповідаючи на запитання, чи готова вона працювати в новому уряді, який буде сформований після парламентських виборів 2019 року, У. Супрун сказала: *«Залежно від того, хто буде в уряді. Бо якщо в уряді будуть люди, які блокуватимуть зміни, які ми впроваджуємо, то як можна працювати з людьми, які мають протилежні ідеї?»* (СР).

Вдале застосування обраної комунікантом стратегії полягає в організації своїх мовних дій для певного впливу на співрозмовника під час спілкування так, щоб їхнім результатом стала зміна значень його релевантних параметрів у потрібному напрямку [Сухих, Зеленская 1998, с. 42]. Наприклад, доречним було використання метафори: *«Щоб перемогти монстрів – треба бути монстром. Але добрим. Нехай вас бояться покидьки. Відчуйте власну силу. Говоріть голосно і чесно. Але не зазнавайтесь і не втрачайте спроможність чути об'єктивну критику. Так ви знайдете союзників. <...> Не бійтесь бути монстром для корупціонерів, схематозників і популістів»* (С) (парцеляція).

На нашу думку, провідною стратегією У. Супрун є інформативно-просвітницька. Одним із засобів її втілення є гумор. Складається враження, що У. Супрун цінує і вправно використовує його і в боротьбі з опонентами, і для завоювання нових прибічників. Часто окрасою її сторінки стають жарти та елегантний тролінг: *Діти бідкаються! Мами розводять руками!* (ФБ); *Якщо кнопкодавство не лікується медично, навіщо окремі лікарні для депутатів?* (ФБ);

– *Лікарю, як я прочитаю рецепт? Який почерк маєте?*

– *Times New Roman, кегль – 14, відступ – 1,5* (на ілюстрації до допису *«Рецепт на доступні ліки тепер електронний!»*) (ФБ).

Гра слів у поєднанні з фраземами (*Чому тримати планку корисно не лише в політиці* (ФБ)) та алюзією (*От, холера!* (на картинці під дописом про

доктора Сноу, який виявив інфекційний характер холери) (ФБ); *Атака клонів. Невільні радикали знову подають в суд* (ФБ)).

Діалогічна взаємодія, що здійснюється комунікантами у процесі спілкування, може розгортатися по-різному, тобто може мати місце аномальна комунікативна ситуація, окремим випадком якої є конфліктна ситуація спілкування. Конфліктна ситуація являє собою ситуацію спілкування, у якій має місце комунікативний конфлікт (зіткнення комунікативних цілей, інтересів партнерів, що виявляється у протидії комунікантів один одному) і яка має низку структурних і динамічних характеристик. З огляду на це особливу цінність має допис від 21 березня 2019 року, де йдеться про випадки, коли конфліктні особистості порушують ваші особисті кордони. Він дивовижно поєднує в собі фахові поради з філігранним тролінгом з огляду на ситуативне тло, якому присвячений (на ілюстрації до допису зображено лідера Радикальної партії – Олега Ляшка, коли він увірвався на засідання уряду 20 березня):

«Кілька порад, які допоможуть скласти свій план дій та захистити психічне здоров'я:

- *Зберігайте спокій. Маніпулятори мають арсенал прийомів, щоби вивести людину з рівноваги. Це може бути крик, активні рухи, груба поведінка чи вигукування особистих образ. Що можна зробити в такому випадку:*

Якщо є можливість – розверніться та йдіть геть. Сперечатися та доводити свою точку зору таким людям немає сенсу.

Якщо ви міцний горішок – можете вислухати людину та навіть намагатися її заспокоїти, щоби далі перейти до конструктивного діалогу. Це спрацює не у всіх випадках, але іноді вартує зусиль.

- *Встановіть міцні особисті кордони. Це ваші залізні принципи й правила, які не можете порушувати ані ви, ані будь-яка стороння особа. Якщо ви триматимете оборону навколо власних принципів – вас буде складно вивести з рівноваги.*

- *Інколи знахабнілих людей потрібно «повернути в реальність». Варто нагадати, що їхня поведінка неприпустима та може мати негативні наслідки. Але в цьому випадку важливо не відповідати агресією на агресію.*

- *Підвищення голосу, вказування пальцями чи зневажливе звертання можуть погіршити ситуацію. Краще розмовляйте низьким та спокійним голосом, не намагайтеся перекричати людину, звертайтеся до неї лише після того, як вона все вискаже.*

- *Коли надії на конструктивне обговорення взагалі не залишилося, ігноруйте неадекватну поведінку та уникайте будь-якого контакту.*

Люди, які поведуться неадекватно можуть мати психічні проблеми чи розлади. Не варто звинувачувати їх за таку поведінку, адже ви можете не знати, що зараз відбувається в їхньому житті. Найкращі дії в цьому випадку – порадити звернутися до лікаря та за можливості допомогти людині отримати фахову допомогу» (ФБ).

Отже, найкращим способом вирішення конфліктної ситуації є свідомий вибір оптимальної стратегії поведінки. Рецепт від пані Уляни – зберігати спокій, бути наполегливим, не уникаючи конфліктів, спрямовувати процес їхнього вирішення в конструктивне русло, а для цього давати достатню кількість достовірної інформації і спонукати «споживача» до її осмислення, пам'ятаючи, що діяльність кожного повинна зосереджуватися на служінні своєму народу.

Громадська діячка чітко усвідомлює свою позицію, уміє створювати атмосферу взаємної довіри і співробітництва. Вона відкрита у спілкуванні, демонструє неупередженість, готовність до всебічного обговорення проблем, коли учасники можуть висловити своє ставлення до того, що відбувається, а це забезпечує конструктивне протікання й вирішення конфлікту.

Як досвідчений і успішний комунікант, пані Уляна для реалізації своїх інтенцій використовує арсенал мовних засобів. Крім уже названих, досягти поставленої мети домагаються використані нею антоніми (*вихідців з СРСР – американців, добро – зло*), на яких будується антитеза; для підсилення сказаного активно використовуються повтори, ампліфікація (*конфліктною, складною, невірноваженою чи важкою людиною*), експресивна лексика (*зло, добрі наміри, чесність*); щоб створити бажане інтелектуальне тло, уживається велика кількість абстрактної лексики (*компроміс, служіння, відповідальність совість, критика, союзи, партнерства, зло, зміни, ідеї, намірами, правда, конфлікт, прояв, чесність*), англіцизмів (*стейкхолдер, фідбек, адженда, «retain», no pressure, Stay strong!*). З погляду семантики в аналізованих текстах переважає медична та суспільно-політична лексика. Мовну вправність підкреслюють словотвірні неологізми (*схематозники «ті, хто діють у межах певних кримінальних (корупційних) схем» (можливо, лексему утворено за аналогією до медичного жаргонізму коматозники, хоча нею послуговуються й інші, не пов'язані з медициною користувачі політичного сленгу), невірльні радикали «члени Радикальної партії Олега Ляшка»*).

Для підсилення емоційного впливу У. Супрун майстерно влітає в канву своїх висловлень фразеологізми (*міцний горішок, залізни принципи, порушувати правила, тримати оборону, вивести з рівноваги*).

На морфологічному рівні спостережено велику кількість дієслів, особливо у формі інфінітива (*вивести, захистити, зробити, порадити, звернутися*) і наказового способу (*укладайте, легітимізуйте, боріться, називайте*), та іменників, зокрема й віддієслівних (*підвищення, вказування, звертання, обговорення*).

На синтаксичному – парцеляція, питальні речення (*Лікар-приватний підприсмець – хто це? Що краще пити навесні?*), активне використання складнопідрядних речень (*Не варто звинувачувати їх за таку поведінку, адже ви можете не знати, що зараз відбувається в їхньому житті.*), однорідних членів речення (*Це може бути крик, активні рухи, груба поведінка чи вигукання особистих образ*).

Перспективи в дослідженні комунікативних стратегій у конфліктних ситуаціях пов'язуємо з дослідженням їхнього репертуару та засобів вербалізації в ідіостилі провідних політиків, організацією тематичних конференцій для обговорення різноманітних аспектів порушеної проблеми.

ЛІТЕРАТУРА

- Абрамович, С. Д. і Чікарьова, М. Ю. (2013). *Мовленнєва комунікація*. Київ, 460 с.
- Бацевич, Ф. С. (2010). *Нариси з лінгвістичної прагматики*. Львів, 336 с.
- Войцехівська, Н. К. (2013). Примирення як спосіб подолання конфліктної мовленнєвої взаємодії. [У:] *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, вип. 68, № 2, с. 55–57.
- Гришина, Н. В. (2002). *Психологія конфлікту*. Санкт-Петербург, 464 с.
- Ермакова, О. Н. и Земская Е. А. (1993). К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного диалога). [В:] *Русский язык в его функционировании: коммуникативно-прагматический аспект*. Москва, с. 30–64.

Іванова, К. А. (2010). Конфліктність і толерантність: становлення толерантних відносин у суспільстві. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, вип. 52, с. 9–11.

Ішмуратов, А. Т. (1996). *Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів*. Київ, 190 с.

Корольова, А. В. (2008). Стратегії і тактики комунікативної поведінки учасників спілкування в ситуаціях конфлікту. [У:] *Studia Linguistica*, vol. 1, с. 48–54.

Котлова, Л. О. (2013). *Психологія конфлікту*. Житомир, 112 с.

Леонов, Н. И. (2002). *Конфликтология*. Москва ; Воронеж, 192 с.

Почепцов, Г. Г. (1987). *Комунікативні аспекти семантики*. Київ, 131 с.

Романов, А. А. (2006). Вербальный конфликт в диалогической «игре». [В:] *Мир лингвистики и коммуникации* [Электронный ресурс]. URL: <http://tverlingua.ru> (дата звернення: 25.04.2019).

Сліпецька, В. Д. (2012). Негатив у комунікації, чи маніпулятивні стратегії і тактики конфліктного спілкування: дослідницькі постулати і перспективи. [У:] *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, вип. 62, с. 163–166.

Сухих, С. А. и Зеленская, В. В. (1998). *Прагматическое моделирование коммуникативного процесса*. Краснодар, 159 с.

Чайка, Л. В. (2012). Вербальный конфликт як перформативна невдача. [У:] *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, вип. 62, с. 171–173.

Штурхецький, С. В. (2018). Комунікативні стратегії у місцевому самоврядуванні: аспект соціальної дії [Електронний ресурс]. URL: <http://intkonf.org/shturhetskiy-sv-komunikativni-strategiyi-u-mistsevomu-samovryaduvanni-aspekt-sotsialnoyi-diyi> (дата звернення: 25.04.2019).

УМОВНІ СКОРОЧЕННЯ ДЖЕРЕЛ

С – Супрун: Щоб перемогти монстрів – треба бути монстром, проте добрим [Електронний ресурс]. URL: https://zik.ua/news/2019/04/10/suprun_shchob_peremogty_monstriv__treba_buty_monstrom__prote_dobrym_1548699 (дата звернення: 10.04.2019).

СР – Супрун розповіла, чи готова працювати в новому уряді [Електронний ресурс]. URL: <https://www.ukrinform.com/rubric-politics/2691411-suprun-rozprovila-ci-gotova-pracuvati-v-novomu-uradi.html> (дата звернення: 30.04.2019).

ТВ – сторінка Уляни Супрун [Електронний ресурс]. URL: <https://twitter.com/usuprun> (дата звернення: 30.04.2019).

УКУ – Промова доктора Уляни Супрун на зустрічі випускників Українського католицького університету 17 вересня 2018 [Електронний ресурс]. URL: <http://moz.gov.ua/article/interview/promova-doktora-uljani-suprun-na-zustrichi-vipusknikiv-ukrainskogo-katolickogo-universitetu> (дата звернення: 18.09.2018).

ФБ – сторінка Уляни Супрун [Електронний ресурс]. URL: <https://www.facebook.com/ulanasuprun/posts/2328684444082776> (дата звернення: 25.04.2019).

Подано до редакції 01.05.2019 року
Підписано до друку 28.05.2019 року