

Проекція конфлікту у документну мову з позицій лінгвістичної конфліктології

Галина Лукаш

Кафедра ІСУ

Донецький національний університет імені Василя Стуса

Вінниця, Україна

g.lukash@donnu.edu.ua

Abstract. *The article deals with the formation of a new branch of linguistics - linguistic conflictology and the application of its foundations in document linguistics. In the widespread expansion of information wars, the magnitude of individual conflicts and their implications are steadily increasing, and the need for a study of the linguistic side of the conflict is exacerbated. In a conflict situation, verbal markers that characterize the linguistic behavior of participants can be identified.*

Ключові слова: конфлікт, лінгвістична конфліктологія, документна мова, мовні дії, конфліктна ситуація, вербальні маркери.

Поняття «конфлікт» застосовується до широкого кола явищ і не належить певній галузі знань. Ця проблема здавна перебуває у фокусі уваги філософів, соціологів, психологів, педагогів, юристів, і кожна наука розглядає це поняття з огляду на свою специфіку. Незважаючи на те, що ступінь зацікавленості конфліктом змінювався упродовж різних часів, його вивчення завжди було пов'язане з використанням мови у спілкуванні. Як об'єкт аналізу конфлікт почали виділяти у 20-х роках ХХ ст. З цього часу можна простежити становлення конфліктології як науки [1, с. 5].

Лінгвістика активно починає розглядати фундаментальні поняття конфліктології, такі як конфлікт, конфліктна ситуація, конфліктоносій або конфліктанти, конфліктоген. Основні засади і концепція нового напрямку лінгвістики – лінгвістичної конфліктології – лише формуються. Вона має увібрати в себе досягнення багатьох наук і створити цілісну картину комунікативної поведінки народу [3, с. 145]. У міру розвитку інформаційного суспільства, поширення інформаційних війн масштаби окремих конфліктів неухильно зростають, тому потреба в дослідженні лінгвістичної сторони конфлікту загострюється.

Зарубіжне мовознавство, на відміну від українського, останнім часом поповнюється монографіями, статтями з цієї проблеми. Актуальність звернення до явища конфлікту в документній мові зумовлена відсутністю таких досліджень з позицій лінгвістичної конфліктології в українському мовознавстві.

Першоджерелом конфлікту вважається конфліктна ситуація. У її перебігу в межах лінгвістичної конфліктології дуже зручно виділити вербальні маркери, які характеризують мовну поведінку учасників. Звузивши коло дослідження тільки документною лінгвістикою, застосуємо основні поняття лінгвістичної конфліктології саме до конфліктних ситуацій ділового спілкування.

У межах лінгвістичної конфліктології виділяють поняття мовного конфлікту. Він має місце тоді, коли одна зі сторін на шкоду іншій свідомо й активно здійснює мовні дії, які можуть виражатися в формі докору, зауваження, заперечення, звинувачення, погрози, образи тощо. Підхід до визначення мовної дії в лінгвістичній конфліктології дуже важливий. Мовні дії суб'єкта визначають мовну поведінку адресата: він, усвідомлюючи, що зазначені мовні дії спрямовані проти його інтересів, робить відповідні мовні дії проти свого співрозмовника, висловлюючи ставлення до предмета розбіжностей або співрозмовника. Парадигма активних структурно-семантичних різновидів мовного конфлікту в документній лінгвістиці досить строката.

За теорією мовленнєвих актів основними одиницями людської комунікації слугують не окремі слова чи речення, а багатопланові за своєю структурою мовні дії. Мовні засоби конфлікту мають загальний характер, їх форма, позиція в мовному акті функційно значущі. Основні типи мовних актів, характерні для документної мови, – мовні акти наказу, відмови, незгоди, спростування, докору і звинувачення. Конфліктні ситуації, які у

цих актах обслуговує документна мова, пов'язані з певними документами-директивами або декларативами: наказом, угодою (договором) та її порушенням, службовим листом, пояснювальною чи доповідною запискою, претензійним листом, листом-попередженням; листом-нагадуванням; листом-відмовою тощо. Для прикладу візьмемо реальну конфліктну ситуацію між ЖЕКом та одним із ОСББ київського житлового комплексу «Паркові озера»[2]. ОСББ дуже часто проходять через тиск з боку ЖЕКів та інших організацій, яким вони заважають наживатися на мешканцях будинків.

Отже, ситуація типова: ЖЕК забудовника дуже довго не передавав документи на будинки об'єднанню співвласників, залякував відключенням опалення та гарячої води; навіть проводив фейкові збори співвласників, на яких управителем обирався ЖЕК. Дійшло до кримінальної справи про самоуправство та підробку документів: 12 слідчих обходили всі квартири у величезному будинку та дізнавалися – хто і як голосував на установчих зборах. Окрім того, стався й неприємний курйоз: представників ОСББ більше ніж на добу зачинили в приміщенні ЖЕКу – сюди вони прийшли з вимогою, щоб управляюча компанія припинила протидіяти роботі об'єднання співвласників. Унаслідок широкого розголосу справи начальник ЖЕКу позбувся посади. Після цього ОСББ та ЖЕК почали співпрацювати та спільно вирішувати всі проблеми. Об'єднанню передали всі документи на будинки, а забудовник почав усувати свої недоробки.

Отже, маємо: 1 – конфлікт, тобто зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів суб'єктів взаємодії; 2 – конфліктну ситуацію: суперечливі позиції представників різних форм управління багатоквартирними будинками; 3 – конфліктоносій: ЖЕК, який заважає функціонуванню ОСББ і 4 – конфліктоген: прагнення зберегти можливість мати вигоду для чиновників ЖЕКу. Наявний документний конфліктний дискурс: Закон України «Про житлово-комунальні послуги», постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання послуги з управління багатоквартирним будинком та Типовий договір про надання послуги з управління багатоквартирним будинком»; документи на будинок; фейковий протокол зборів співвласників багатоквартирного будинку і

протокол лічильної комісії; заява на виконання послуги; позовна заява на ЖЕК та ін. Є рушійна сила конфлікту – інцидент, тобто факт зіткнення протилежних сил.

Вербальні маркери, які характеризують мовну поведінку учасників – *розв'язати питання у законний спосіб, рішення утримувати будинок шляхом самозабезпечення; послуга з централізованого постачання гарячої води має надаватися безперебійно або за затвердженим графіком; задоволення претензій; підприємство отримало остаточну відмову; засідання робочої групи щодо дотримання чинного законодавства; офіційна відповідь щодо раніше надісланого повідомлення про корупційну загрозу* та ін.

Проблема визначення прийомів та мовних засобів, які використовують учасники спілкування у процесі розгортання конфлікту або для досягнення його розв'язання, є однією з базових. Конфліктні маркери, які засвідчують про появу конфліктної ситуації в комунікації, можуть фігурувати на будь-якому з етапів розвитку конфлікту.

ВИСНОВКИ

Таким чином, лінгвістична конфліктологія дає змогу сприяти соціуму у формуванні законів правильної подачі інформації, ґрунтуючись на системі норм, традицій суспільства, а також підтримувати соціокультурну базу для зменшення кількості конфліктів. Застосування положень цієї галузі лінгвістики до практики документної мови слугує розумінню закономірностей виникнення, розвитку та завершення конфліктів.

ЛІТЕРАТУРА

- [1] Білоконенко Л. Українськомовний міжособистісний конфлікт. Дніпропетровськ : ДНУ, 2015. 338 с.
- [2] Інформаційний портал «Житло». URL: <https://zhytlo.in.ua> . (Дата звернення: 18.04.2019)
- [3] Третьякова В. С. Конфликт как феномен языка и речи .Проблемы образования, науки и культуры. 2003. № 27. С. 143–152.
- [4] Черненко О. В. Прагматичні особливості завершальної фази конфліктного дискурсу. Проблеми семантики, прагматики та когнітивної лінгвістики. –К.: Київськ. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. 2005. Вип. 7. С. 163–170.