

## КОМУНІКАТИВНІ СТРАТЕГІЇ ТАКТИКИ ПОСЕРЕДНИКА НА ЕТАПІ ПОБУДОВИ ДІАЛОГУ

### COMMUNICATIVE STRATEGIES OF MEDIATOR'S TACTICS ON THE STAGE OF BUILDING DIALOGUE

Чорній А.Л.,  
аспірант

Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича

У статті проаналізовано особливості підходів щодо тлумачення комунікативних тактик та стратегій. Виокремлено особливості типологій та взаємозалежність із лінгвістичними підходами. Розглянуто медіативні стратегії посередника на етапі побудови діалогу, а також на прикладі конфліктного художнього діалогу досліджено особливості реалізації стратегій відновлювальної комунікації та стратегії розкриття суті конфлікту на морфологічному, синтаксичному та стилістичному рівнях.

**Ключові слова:** комунікативні стратегії та тактики, медіативні стратегії, стратегія відновлювальної комунікації, стратегія розкриття суті конфлікту.

В статье проанализированы особенности подходов относительно толкования коммуникативных тактик и стратегий. Выделены особенности типологии и взаимосвязанность с лингвистическими подходами. Рассмотрены медиативные стратегии посредника на этапе построения диалога, а также на примере конфликтного художественного диалога исследованы особенности реализации стратегии восстановительной коммуникации и стратегии раскрытия сути конфликта на морфологическом, синтаксическом и стилистическом уровнях.

**Ключевые слова:** коммуникативные стратегии и тактики, медиативные стратегии, стратегия восстановительной коммуникации, стратегия раскрытия сути конфликта.

The article deals with the peculiarities of the linguistic approaches towards communicative tactics and strategies. The typology and interrelation between linguistic approaches and communicative strategies are defined. The mediative strategies of mediator on the stage of building dialogue are examined, and on the base of conflict fictional dialogue the peculiarities of realizing strategies of restorative communication are analyzed, and the strategies of conflict matter disclosure are analyzed on the morphological, syntactical and stylistic levels.

**Key words:** communicative strategies and tactics, meditative strategies, strategy of restorative communication, strategy of conflict matter disclosure.

**Постановка проблеми.** Діяльність посередника у художньому конфліктному дискурсі представлена добором вдалих стратегій задля досягнення порозуміння між конфліктуючими сторонами. Якість реалізації комунікативних стратегій та тактик під час побудови діалогу залежить від правильності добору морфологічних, синтаксичних, стилістичних, а також паралінгвальних компонентів.

У зв'язку з розвитком прагматичного підходу до аналізу мовних явищ, ідея комунікативних стратегій почала розвиватись у 80-х рр.. ХХ ст., тим самим сформувала окремий кластер досліджень, зокрема щодо тлумачення самого терміна, його ключових характеристик, що представлено у роботах О.О. Сліванової, О.В. Денисюк, О.М. Паршиної, О.С. Иссерс, Г.М. Федюк, і щодо класифікації (А.Д. Белова, Иссерс, М.В. Гусар).

**Постановка завдання.** Мета статті полягає у розкритті особливостей медіативних стратегій посередника на етапі побудови діалогу в художньому конфліктному дискурсі, що реалізується через низку *завдань*: виокремити критерії виді-

лення стратегій посередника, охарактеризувати медіативні стратегії на основі морфологічного, лексичного та синтаксичного аналізів.

**Об'єктом** дослідження є конфліктні діалогічні уривки роману британської письменниці Доріс Лессінг «Великі мрії» (2001).

Незважаючи на новизну явища комунікативних стратегій, до питань тлумачення та типології звертались як прагмалінгвісти, так і представники когнітивної лінгвістики. Із позиції когнітивної лінгвістики, стратегію розглядають планом комплексної мовної дії, спрямованим на зміну моделі світу партнера, на трансформацію його концептуальної свідомості [11, с.4]. Важливим внеском у розвиток комунікативних стратегій стала поява класифікації Т.А. ван Дейка, котрий наголошував на тому, що діалогові стратегії – специфічні способи мовної поведінки, здійснювані під контролем «глобального наміру» [2].

Із позиції прагмалінгвістики, представниками якої є О.В. Денисюк [Денисюк 2004: 16], О.С. Иссерс [Иссерс 2003: 54], О.М. Паршина [Паршина 2007: 10–11], поняття стратегії розумі-

ється організацією схеми мовних дій для певного впливу на співрозмовника під час циклу або фази спілкування з метою зміни значень релевантних параметрів у потрібному напрямі. Так, стратегія або план поведінки, що детермінується наміром і метою, є визначальним чинником у здійсненні вибору тих способів і засобів, які дозволяють досягти мети, відповідно до знань (досвіду), бажань і установки суб'єкта.

У розкритті особливостей комунікативних стратегій важливим є не лише плюралізм підходів, що розкриває саму ідею, але й визначення тих факторів, котрі безпосередньо впливають на їхню реалізацію. Так, під впливом ідей К. Бюлера в межах теорії мовленнєвого спілкування Р.О. Якобсон виокремлює шість базисних функцій мовленнєвої комунікації, сформованих відповідно до основних факторів спілкування: відправника, повідомлення, адресата, контексту, каналу та коду [Бюлер 1993].

О.С. Іссерс наголошує на тому, що кожен компонент комунікації є стратегічно важливим у мовленнєвій ситуації, оскільки має діяльний потенціал і може використовуватись для вирішення стратегічних та тактичних завдань. М.В. Гусар стверджує, що реалізація тих чи інших стратегічних чи тактичних завдань зумовлена завданнями посередника, котрі у процесі побудови діалогу спрямовані на подолання протиріч між конфліктуючими сторонами. Тому мовознавець, підтримуючи позицію М. Коуді (M. J. Code) щодо формування двох типів цілей, які відображають мотиви людської поведінки: бажання бути ефективним (реалізувати інтенцію) та необхідність пристосуватися до ситуації, виділяє два типи цілей: першочергові (заради яких і планувалася комунікація) та другорядні, які є похідними від різних мотивів людської діяльності [Гусар, с. 126]. При цьому до категорії другорядних належать цілі, пов'язані із самовираженням, моральними нормами мовця, його самооцінкою; цілі, пов'язані з ефективною взаємодією комунікантів; цілі досягнення контролю, які визначаються бажанням мовця керувати ситуацією, уникати негативних емоцій.

Так, переносючи ідею першочерговості та другорядності комунікативних цілей на процес примирення сторін, можемо виділити першочергову стратегію побудови діалогу, а також субстратегії, котрі виконують другорядну роль: стратегія відтворення конфліктної ситуації, стратегія виявлення інтересів і суті конфлікту, стратегія створення багатовимірності ситуації та стратегія відновлювальної комунікації.

Важливим у доборі тактик задля реалізації стратегії є необхідність чіткого розрізнення співвідношення і взаємозалежності тактик та стратегій. Слушною вважаємо позицію Є.В. Ключова, котрий стверджує, що комунікативна стратегія співвіднесена із комунікативною метою, а комунікативна тактика корелюється із комунікативною інтенцією – осмисленим наміром мовця, який зумовлює внутрішню програму мовлення та способи її здійснення [18–19]. Набір тактик для реалізації однієї і тієї ж стратегічної лінії може варіюватися залежно від умов комунікації, внутрішнього стану інтерактантів, а також зовнішніх умов [7].

Лінгвістичні категорії, зокрема морфологія, стилістика та синтаксис, з одного боку обслуговують реалізацію комунікативних стратегій, а з іншого – розкривають особливості мовлення з урахуванням як внутрішніх і зовнішніх факторів комунікації, так і комунікативних інтенцій.

Морфологічний аналіз корелюється з основними напрямками досліджень сучасної морфології: 1) подальше розроблення частиномовної класифікації, її принципів і проблемних питань; 2) усебічний опис граматичної категоризації мови у функціонально-семантичному, когнітивному й комунікативному аспектах; 3) інвентаризація грамем і засобів вираження у конкретній мові й різних мовах світу; 4) опис морфологічних парадигм; 5) аналіз морфологічного синкретизму, нейтралізації, транспозиції, десемантизації граматичних значень; 6) дослідження сполучуваності й варіювання морфологічних засобів мови, залежності від трансформаційного потенціалу мовних одиниць; 7) аналіз еволюційних процесів у сфері морфологічних категорій і систем; 8) установлення морфологічних універсалій і фреквенталій; 9) визначення когнітивного підґрунтя частиномовної диференціації мови; 10) аналіз комунікативної значимості різних граматичних класів і розрядів; 11) опис граматичної організації тексту тощо [О.О. Селіванова, с. 399].

Синтаксичний аналіз здійснюється відповідно до встановлення граматичної будови речень та словосполучень у мові та закономірностей функціонування в мовленні; закономірностей сполучення слів і предикативних одиниць у реченні, будову, ознаки й типи речень і висловлень. Так, використовуючи синтаксичний аналіз, фіксуємо таку організацію речень: за метою висловлювання: розповідні, спонукальні, питальні, окличні речення; за структурою: прості та складні речення [Селіванова, с. 544–546].

Ключовим елементом стилістики, на думку О.О. Селіванової, є стилістична фігура, побудована за певною моделлю, властива відповідному стилю, сфері спілкування. Такий прийом надає виразності, образності, експресивності шляхом свідомого посилення якихось рис мовних одиниць, відхилення планів змісту або форми від буквального простого способу повідомлення. Стилiстичні фігури ототожнюють зі стилістичними прийомами, риторичними фігурами, фігурами мовлення, де теорію фігур мовлення пов'язують із теорією тропів, головними різновидами яких вважають метонімію й метафору [с. 583–584].

Проаналізуємо художній конфліктний діалог, представлений у романі Доріс Лессінг «Великі мрії» крізь призму комунікативних інтенцій посередника, що формують медіативні тактики на морфологічному, стилістичному та синтаксичному рівнях.

Конфлікт розгортається між двома колишніми дружинами Джоні щодо місця проживання доньки другої дружини – Сільвії, котра проживає із першою дружиною свого батька – Френсіс. Посередником у наведеному конфліктному діалозі виступає Ендрю, син Френсіс та Джоні, мета якого – примирити сторони шляхом налагодження діалогічної взаємодії між Френсіс (матір'ю Ендрю) та Філідою (другою дружиною батька Ендрю).

*Where is she? I want Frances, shouted Phyllida, while Andrew was saying quietly, 'Hush, don't shout. I'll get her.'*

*I'm here, said Frances.*

*[...]' Don't be silly,' said Andrew, hovering about the hysterical woman like an insect trying to decide where it should dart in. He laid a calming hand on Phyllida's shoulder but she shook it off, and Andrew shouted at her, suddenly out of control and surprised at himself. Stop it. He leaned back against a wall, composing himself. He was trembling.*

*'And what about me?' demanded Phyllida. 'Who is going to look after me?'*

*[...]' It's not fair, announced Phyllida, pointing her purple talons at Frances. 'Why should she come to live here and not me?'*

*Andrew had recovered. 'Now, Phyllida,' he said, and the humorous smile that protected him was back in place.' Phyllida, you really can't do this, you know.'*

*'Why shouldn't I? she asked, turning her attention to him. 'Why should she have a home and not me?'*

*'But you have a home,' said Andrew. 'I've visited you there, don't you remember?'*

*'But he's going away and leaving me.' Then, shrieking, 'He's going away and leaving me alone. Then, more calmly, to Frances, 'Did you know that? Well, did you? He's going to leave me the way he left you.'*

*This rational remark seemed to prove to Frances how thoroughly the hysteria had transferred itself to her: she was shaking and her knees were weak.*

Розглянувши діалог, можемо говорити про застосування автором стратегії відновлювальної комунікації, метою якої є збереження нормальних відносин через підтримку процесу розуміння у мовця (за рахунок своєї позиції активного слухання, запитань, уточнень, «відображення» слів і станів іншої людини) [30].

На морфологічному рівні репліки посередника часто реалізуються за допомогою заперечної форми («*don't shout*», «*don't be silly*»), вживання модального дієслова у заперечній формі задля вираження заборони («*can't do this*») з метою врегулювання емоційного тону розмови. Окрім цього, зауважуємо часті звертання до ініціатора конфлікту, що представлені особовим займенником «*you*» або звертанням по імені «*Phyllida*».

Позитивна трансформація конфліктного діалогу в предметну площину спостерігається і на синтаксичному рівні. Спочатку посередник використовує прості спонукальні речення у заперечній формі наказового способу «*Hush, don't shout, I'll get her...*», «*Don't be silly*», «*Stop it...*». Такі прийоми посередник використовує з метою забезпечення чіткості й зрозумілості інструкцій, аби структурувати мовлення однієї із сторін. Пізніше Ендрю послуговується простими поширеними реченнями, ускладненими звертаннями, щоб налагодити комунікацію: «*Phyllida, you really can't do this, you know...*». Окрім цього, наступна репліка з окличної форми набуває форми розділового запитання «*But you have a home,*» said Andrew. «*I've visited you there, don't you remember?*», що безпосередньо залучає мовця до включення у діалог. Одним із важливих інструментів залучення мовця до спілкування є не лише звертання до нього, але й апелювання до його знань, досвіду, як невід'ємної частини діалогу. Таким прийомом послуговується Ендрю під час налагодження діалогу, звертаючись до Феліди: «*don't you remember*». Так, посередник не лише залучає одну із сторін до комунікації, але й демонструє значущість її думки та знань.

Зазначимо, що не лише комунікативні висловлювання становлять основу прикладу діалогічного конфліктного уривку з художнього твору, але й опис емоційних станів учасників конфлікту,

включаючи посередника, репрезентує динаміку нормалізації емоційного тла сторін.

Наступним етапом цього медіативного діалогу є реалізація посередником стратегії виявлення інтересів і суті конфлікту:

*'Well, why don't you say something?'*

*'I don't know what to say, ' Frances brought out.*

*'I don't know why you are here. '*

*'Why? You actually have the nerve to ask why?'*

*And she began shouting, ' Tilly, Tilly, where are you?'*

*'Leave her alone,' said Andrew. 'You always complain you can't handle her, so let us have a shot at it.'*

*'But she's here. She's here. And what about me? Who is going to look after me?'*

*This cycle was likely to continue.*

*Andrew said quietly, but his voice was shaking. 'You can't expect Frances to look after you. Why should she?'*

*'But what about me? What about me? 'Now it was more of a grumble, and for the first time those angry eyes seemed actually to see Frances. 'It's not as if you're Brigitte Bardot, are you? So why does he come here all the time?'*

*This threw an unexpected light on things. Frances was unable to speak.*

*Andrew said, ' He comes here because we are here, Phyllida. We are his sons, remember? Colin and I – have you forgotten us?'*

*It seemed she had. And suddenly, having stood there for a few moments, she lowered that outstretched accusing finger, and stood blinking, apparently coming awake. Then she turned and slammed out of the door.*

Підготувавши сторони до взаємодії (стратегія відновлювальної комунікації), посередник зосереджує увагу мовців на розкритті суті конфлікту, застосовуючи тактику інтервенції тоді, коли сторони не мали змоги продовжити конструктивний діалог («*I don't know what to say*» – «*Why? You actually have the nerve to ask why?*» – «*Leave her alone*»).

На морфологічному рівні спостерігаємо вживання та повтор особових займенників «*we*» та «*us*» – інструментів створення атмосфери

єдності. У межах такого комунікативного простору посередник має змогу відкрито номінувати дії, пов'язані з конфліктними факторами, використовуючи дієслівну форму «*to complain*».

Із позиції синтаксису, посередник послуговується простими поширеними реченнями, що створюють формулу *розповідне (заперечне) + питальне*: «*You can't expect Frances to look after you. Why should she?*». Спеціальне питальне речення адресоване одній зі сторін із метою розкриття додаткової інформації чи її позиції або ж уточнення вже отриманої.

Про динаміку позитивного діалогу сигналізує і використання художніх тропів усіма учасниками конфлікту, що становлять стилістичну основу конфліктного діалогу: метафора «*have a shot at it*» («*зробити постріл*» – *спробувати свої сили*), порівняння *as if you're Brigitte Bardot*.

Таким чином, на етапі побудови діалогу важливими є використання комунікативних стратегій та тактик, котрі корелюються як із внутрішнім емоційним станом сторін, так і з зовнішніми факторами. На прикладі застосування двох стратегій (відновлювальної комунікації та стратегії розкриття суті конфлікту) вважаємо, що остання є доцільною лише у разі налагодженої комунікації і комфортного самопочуття мовців, про що свідчить вживання як художніх засобів, так і синтаксичних структур, запропонованих посередником.

Реалізуючи стратегію відновлювальної комунікації, увага посередника звернена на простоту і доступність висловленого – факторів однозначності повідомлення. Так, на синтаксичному рівні посередник послуговується простими реченнями-інструкціями, використовує звертання до мовців, а також вживає займенники першої особи множини «*we*» та «*us*» із метою встановлення атмосфери єдності інтересів.

Подальші дослідження вбачаємо у необхідності створення динаміки стратегій відповідно до морфологічного, синтаксичного та стилістичного аналізів, а також детального розкриття паралінгвістичних елементів, вербалізованих учасниками конфліктного діалогу.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гусар М.В. Лінгвістичний і комунікативно-прагматичний аспекти приватних газетних оголошень (на матеріалі сучасної британської періодики) : дис. ... канд. філол. наук: 10.02.04; М-во освіти і науки України, Нац. пед. ун-т ім. М.П. Драгоманова; наук. кер. Левицький А.Е. Київ, 2004. 230 с.
2. Дейк Т.А. Стратегии понимания связного текста. Новое в зарубежной лингвистики. Вып. XXIII. Когнитивные аспекты языка. Москва: Прогресс, 1988. С. 153–212.
3. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. 3-е изд., стереотип. Москва: Едиториал УРСС, 2003. 284 с.

4. Касенкова Т.Н. Речевые стратегии как модуляции перспективы языкового отражения мира. дисс. ... канд. филол. наук: 10.02.19; Кубанский гос. ун-т; науч. руков. Мегентесов С.А. Краснодар, 2000. 180 с.
5. Ключев Е.В. Речевая коммуникация: Успешность речевого взаимодействия: Учеб. пособие для ун-тов и ин-тов. Москва: РИПОЛ Классик, 2002. 316 с.
6. Мишланов И.И., Нецветаева Н.С. Коммуникативные стратегии и тактики в современном политическом дискурсе (на материале политической рекламы предвыборных кампаний 2003, 2007, 2008 гг.). Вестник Пермского университета. Вып. 6. 2009. С. 5–13.
7. Андреевкова В.Л., Дацко О.В., Лунченко Н.В., Мараховська Т.А. Навчальна програма «Базові навички медіатора в навчальному закладі та громаді. Забезпечення участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів та миробудуванні». URL: [file:///C:/Users/admin/Downloads/20161108161912\\_8\\_18\\_%20%D0%94%D0%BB%D1%8F%20%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B0%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/20161108161912_8_18_%20%D0%94%D0%BB%D1%8F%20%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B0%20(2).pdf).
8. Паршина О.Н. Российская политическая речь: Теория и практика / под ред. О.Б.Сиротининой. 2-е изд., испр. и доп.. Москва: Издательство ЛКИ, 2007. 232 с.
9. Селіванова О.П. Сучасна лінгвістика : термінологічна енциклопедія. Полтава: Довкілля. Київ, 2006. 716 с.
10. Сухих С.А., Зеленская В.В. Прагмалингвистическое моделирование коммуникативного процесса. Краснодар: Изд-во Кубан. гос. ун-та, 1998. 283 с.
11. Федюк Г.М. Комунікативні стратегії і тактики поведінки індивіда в конфліктних ситуаціях. URL: <https://www.sworld.com.ua/konfer26/620.pdf>.
12. Cody M.J., M.L. McLaughlin, M.J. Schneider. The impact of relational consequences and intimacy on the selection of interpersonal persuasion tactics: A reanalysis. *Communication Quarterly*. 1981 Vol.29. No. 2. P. 91–106.
13. Dillard J.P., Sergin Ch. Harden Primary and Secondary Goals in the Production of Interpersonal Influence Messages. *Communication Monographs*. 1989. Vol. 56. P. 19–38.
14. Lessing D. The sweetest dream. URL: [https://royallib.com/read/lessing\\_doris/The\\_Sweetest\\_Dream.html#0r](https://royallib.com/read/lessing_doris/The_Sweetest_Dream.html#0r).