

УДК 811.11

DOI <https://doi.org/10.52726/as.humanities/2021.4.14>**Л. В. КОЗЯРЕВИЧ-ЗОЗУЛЯ***кандидат філологічних наук,**доцент кафедри англійської філології і перекладу імені І. В. Корунця,**Київський національний лінгвістичний університет, м. Київ, Україна**Електронна пошта: lianakoziarevich@ukr.net**<http://orcid.org/0000-0003-1894-7713>***ЕМПАТІЯ В ПАРАДИГМІ ЛІНГВОКОНФЛІКТОЛОГІЇ**

Статтю присвячено розгляду емпатії як рушійного механізму у становленні безконфліктної мовленнєвої взаємодії. Сучасний стан розвитку лінгвістики позначений посиленням інтересом до засобів урегулювання міжособистісних стосунків мовців у процесі комунікативної взаємодії, до шляхів подолання конфліктів у комунікації. Останнім часом у науці активно розвивають тезу про емпатію як складний феномен, що включає когнітивний (мисленнєві операції, фактичні знання), афективний (емоційні реакції), конативний (поведінкові прояви) компоненти. Таке тлумачення емпатії підкреслює її динамічний характер, який послідовно проявляється у фазах емпатичного розуміння, емпатичної експресії та емпатичної комунікації. Звернення уваги на роль емпатії в комунікації уможливило її вивчення в лінгвоконфліктології, оскільки з емпатією пов'язується вміння зрозуміти іншу людину, проникнутися її проблемами, переживаннями та радістю, що й становить сутність емпатії як невід'ємну складову частину емоційної компетенції особистості й характеризує поведінку людини в соціумі. Емпатія як комплексний когнітивно-афективний феномен, що полягає в емоційній чуйності, проникненні в почуттєвий світ, здатності ідентифікувати емоційний стан іншої людини на основі свого емоційного та соціального досвіду, характеризуються такими параметрами, як: емоційний, когнітивний, соціальний, комунікативний та прагматичний.

Комунікація не завжди відбувається в позитивній площині. У процесі мовленнєвої взаємодії виникають труднощі, що спричиняють конфліктне спілкування. Наявність емпатії допомагає не допустити конфліктне спілкування, навпаки, вона спрямовує на гармонізацію, формуючи емпатичну кооперацію. Проте якщо мовець не виявляє своєї емоційної компетенції, не знаходить адекватні вербальні та невербальні засоби вираження емпатії, виникають комунікативні труднощі, що можуть призвести до конфліктної взаємодії. Дискурсивні стратегії вираження емпатії належать до розряду гармонізуючих, оскільки вони значно скорочують психологічну відстань між комунікативними позиціями, нормалізують емоційний стан адресата, запобігають виникненню конфлікту, долають конфліктне спілкування.

Ключові слова: конфлікт, емпатія, кооперація, комунікація, емоційна компетенція.

Постановка проблеми. Актуальність вибраної теми зумовлена спрямованістю сучасної лінгвістики на вивчення особливостей комунікативної поведінки мовців крізь призму їхніх емоційних станів, прагматичних намірів та комунікативних потреб. Невизначеність проблем, пов'язаних із позначенням емоційно-оцінного ставлення мовця до співрозмовника, зумовила необхідність здійснення аналізу домірності вербальних та невербальних компонентів емпатії з методологічних позицій лінгвоконфліктології.

Аналіз попередніх досліджень. У сучасному мовознавстві розроблена теорія емпатичної комунікації як особливого виду мовленнєвої взаємодії [Ковалевська 2002 : 122], окреслені функції емпатії в конфліктному спілкуванні [Яцимірська]. Розглянувши дефініції та особливості емпатії, можемо констатувати, що,

з одного боку, емпатія – процес реагування на емоційну поведінку іншого через сприйняття й резонанс співрозмовника. З другого боку, емпатія – характеристика особистості, що виявляється у здатності людини надавати опосередковану емоційну відповідь на переживання іншого, проявляти допомагаючу поведінку (кінестетична емпатія, емпатичне слухання). Іншими словами, емпатія – альтруїстична характеристика особистості, яка є необхідною для благополуччя і виживання, для ефектвної взаємодії індивіда з навколишнім світом та для успішної адаптації. К. Ізард щодо цього зазначає: «не володіючи емоціями, тобто не вмюючи переживати радість і смуток, гнів і провину, ми не були би повною мірою людьми. Не менш важливим є наше вміння співпереживати чужим емоціям, здатність до емпатії» [Изард 2000 : 22]. Таким чином, учений вважає емпатію

тією ознакою людяності, що сприяє розвитку гуманних стосунків, становить основу альтруїстичного стилю поведінки.

Виклад основного матеріалу. У нашому підході емпатію тлумачимо як комплексний когнітивно-афективний феномен, пов'язаний з емоційною чуйністю людини, здатністю ідентифікувати емоційний стан іншого на основі емоційного та соціального досвіду. Прояв емпатії відбувається в процесі соціальної взаємодії людей, коли співпереживання/співчуття «спрацьовує» на формування та підтримання стосунків між людьми. У цьому виявляється соціальний параметр емпатії, що полягає у сприянні взаєморозуміння людей у процесі їх соціальної взаємодії [Роджерс 1984 : 236]. Емпатія, будучи тісно пов'язаною із соціальними нормами й цінностями, має соціогенний характер, несе соціальне навантаження [Гаврилова 1992 : 40]. Звідси емпатія постає засобом побудови моделі допомагаючої поведінки, що регулюється соціальними ролями та соціальним статусом комунікантів.

Визначення емпатії як реакції на емоційні переживання іншої людини в процесі комунікації засвідчує наявність комунікативного параметру емпатії, який визначають як здатність вербальними і невербальними засобами комунікації передавати співрозмовникові розуміння його переживань чи його внутрішньої ситуації, готовність надати допомогу у випадку ускладнень, бажання до співучасті, активне ставлення до бід та радощів іншого [Роджерс 1984 : 235]. Власне, емпатія реалізується в комунікації, коли мовець висловлює те, що він відчуває, і діє так, щоб його зрозуміли [Козяревич 2006 : 165]. Завдяки емпатії відбувається запрошення до спілкування; вона відкриває можливості для залучення ментального та емоційного простору партнера. Отже, емпатія посідає важливе місце у спілкуванні завдяки тому, що вона зближує людей у процесі комунікації, сприяє їх взаєморозумінню, створюючи більш довірливу, толерантну, гармонійну мовленнєву взаємодію.

Емпатія, маючи цілеспрямований характер, є інтенціональним актом, який демонструє прагматичні наміри мовців – прагнення стати на місце іншої людини, бажання досягнути її особисті переживання, проявити намір вплинути на емоції та вчинки людей. Таким чином,

емпатії притаманний ще один параметр – прагматичний, який реалізується в дискурсі й дозволяє емпатії функціонувати як обдумане, підготовлене, цілеспрямоване маніпулятивне дія.

Емпатія як соціально-психологічна характеристика особистості полягає у здатності: емоційно реагувати на емоційні переживання інших; розпізнавати емоційний стан іншого, немовби переноситися в його думки, почуття та дії; надавати адекватний емпатійний відгук на переживання інших за рахунок вербальних і невербальних засобів комунікації [Гаврилова 1992 : 37].

На наш погляд, емпатія є одним з основних показників наявності в комуніканта емоційної компетенції, оскільки вона повністю відповідає всім її характеристикам, а саме: вміння людини усвідомити свої емоції та виразити їх; уміння бачити зв'язок між своїми та чужими думками, емоціями та вчинками; знання соціальних правил емоційної поведінки та реагування; знання способів/прийомів управління своїми/чужими емоціями, їхньою експресією, стимулюванням, імітацією; знання основного словника номінацій емоцій, вміння розпізнавати їх у собі та в інших; уміння розуміти емоції, їхні причини та особливо наслідки; повага до різних проявів емоційної поведінки інших; намагання приховувати емоції, які є травмуючими для співрозмовника; знання методів емоційного обміну; знання способів та прийомів вираження емоційного ставлення вербальними та невербальними засобами комунікації [Гаврилова 1992 : 38].

Загалом, у комунікації емоційна природа емпатії виявляється в «афективному розумінні», в тому, що ситуація іншої людини не стільки «продумується», скільки «відчувається». У комунікативній взаємодії емпатія відіграє важливу роль, оскільки співзвуччя думок, почуттів, співпереживання, співчуття є такими інструментами спілкування, які спрямовують хід комунікації в позитивному напрямку: емоційне переживання почуттів, реакцій співрозмовника, ідентифікація з його душевним станом, щира зацікавленість, що проявляється стосовно його світу – ось та формула, яка забезпечує гармонійне спілкування

У мовленнєвій ситуації за відсутності розуміння між комунікантами важко розраховувати

на ефективну комунікацію [Decety, J, Jackson 2004 : 100]. У цьому випадку виникає ґрунт для конфліктного спілкування.

Водночас конфліктне спілкування відбувається під впливом таких індивідуально-психологічних характеристик співрозмовників, як: характер, темперамент, емоційний настрій комунікантів, гострі емоційні переживання суб'єкта в ході спілкування, які супроводжуються специфічною внутрішньоособистісною напругою, негативними емоціями, дискомфортом і почуттям незадоволення в певних ситуаціях взаємодії [Гуськов]. Усі ці чинники значно впливають на розвиток комунікації. Так, стан емоційної напруги впливає на здатність адекватно й повно сприймати мовленнєві повідомлення в його цілісності, й у цьому випадку мовленнєва діяльність втрачає гнучкість [Stephan 1999 : 730]. Якщо мовця бракує емоційної компетенції, то це також може призвести до комунікативної невдачі. Здатність мовця розглядати світ переживань іншого, вміння емоційно відчувати партнера, увійти в його внутрішній світ, відповісти на прохання допомоги, які входять до емоційної компетенції особистості, є надзвичайно важливими для успішного емоційного спілкування. Отже, необхідно зважати на емоційний стан співрозмовника на будь-якому етапі спілкування. Якщо комунікант у пригніченому стані, він не здатний до діалогу, не бажає спілкуватись, приховує свої почуття та думки. Виникнення негативних емоцій у спілкуванні хоча б у одного з комунікантів призводить до ускладнення комунікативного процесу [Козяревич 2006 : 20], про що свідчить такий приклад:

“Oh, Peggy, don't cry. Oh, lord, don't cry.”

“No, no.” She had stopped abruptly and he with her. It was impossible for her to hear a word of sympathy (Cookson, p. 88).

Героїня оцінює спілкування як небажане через свій пригнічений емоційний стан з певних причин, ось чому жодне висловлення ініціатора мовлення не сприймається адресатом позитивно, вираження емпатії не отримує позитивного рішення або позитивної реакції (зміни емоційного стану), таким чином, комунікативна взаємодія припиняється. У даному випадку такий дискурс лише формально має вигляд діалогу.

Як бачимо, індивідуально-психологічні фактори є суттєвими, не найменш значущими пере-

шкодами ефективному спілкуванню. У процесі такої взаємодії виникають психологічні бар'єри, які поширюються на всю систему комунікації, нейтралізують та блокують спілкування. І тільки емпатія, завдяки якій реалізується принцип рівної безпеки, суть якого в неспричиненні психологічного збитку партнерові спілкування, здатна відновити нитку спілкування, повністю його переструктурувати.

Можемо констатувати, що суб'єкти з високим рівнем емпатії в процесі комунікації застосовують альтруїстичні стратегії взаємодії, що передбачає покращення самопочуття співрозмовника, оптимізацію міжособистісних стосунків через стримання проявів негативного спектру відносин, що сприяє неускладненому спілкуванню, яке характеризується відсутністю емоційної напруги. Навпаки, низький рівень емпатії (суб'єкт не здатний до емоційного відгуку на переживання співрозмовника, не в змозі прогнозувати дії іншого) спричиняє ускладнення, конфлікти в спілкуванні.

Оскільки емпатія виражається з приводу особистих, делікатних питань, необхідний тактовний спосіб прояву підтримки адресата. «Мое» – це один із важливих аспектів, що є відносно закритим, тому головним моментом у спілкуванні буде виступати саме момент входження у внутрішній світ іншої людини. Для того щоб особистість була готова поділитися своїми проблемами, своїм «особистим», необхідна довіра, яка виникає в тому разі, коли суб'єкт упевнений, що інший зможе розділити його почуття та переживання. Отже, мовець має викликати довіру, а це буває тоді, коли він – щирий та чесний. Тому важливу роль в емпатійній кооперації відіграє критерій щирості. Це один із важливих принципів комунікації, що займає суттєве місце в теорії мовленнєвих актів та є однією з важливих умов успішної комунікативної взаємодії. Умовою щирості є вираження істинних почуттів, крім того, умова щирості охоплює вираження позитивного ставлення до адресата та бажання його підтримати.

Функції емпатії в контексті комунікації полягають у забезпеченні особливого способу отримання, перевірки, аналізу інформації, що базується на відчутті, мотивуючи індивіда на отримання будь-якої інформації для підсилення власної участі у спілкуванні.

В аспекті інтерактивної взаємодії емпатія виступає регулятором комунікативного процесу за рахунок оцінки та прогнозування найбільш адекватних способів згідно з емоційним станом мовців. Емпатія також виконує функцію корегування мовленнєвої взаємодії на основі емпатичного зворотного зв'язку. Врегулювання комунікативної взаємодії відбувається в бік найбільш комфортних способів поведінки. Таким чином, емпатії притаманні захисні функції, які полягають у тому, що емпатія допомагає зрозуміти причини й наслідки емоційного стану і на основі цього вибудувати адекватний захисний вплив на його поведінку [Stephan 1999 : 731]. Т. П. Гаврилова підкреслює «охоронну» функцію емпатії, яка пов'язана зі здатністю емпатії регулювати дистанцію між учасниками комунікативного процесу, збільшуючи її захист від занадто сильних переживань іншого, оскільки емпатія – спосіб стримування негативних відносин у взаємодії з іншими людьми [Гаврилова 1992 : 36]. Спрямованість на перспективу позитивно корелює зі здатністю суб'єкта конструктивно вирішувати конфліктні ситуації та демонструвати позитивний спектр відносин. У цьому аспекті емпатія може виступати механізмом зниження агресії в спілкуванні.

Такі особливості емпатії, як відповідність знаку переживань учасників спілкування, точність розпізнавання змін, які відбуваються в іншому, та демонстрація співчуття, здатні підтримувати гармонійність комунікативної взаємодії співрозмовників, яка інтенсифікується взаємною позитивною партнеродиспозицією мовців, що дозволяє кожному комуніканту вбачати в особі партнера близьку людину, супроводжують неускладнене спілкування [Форманова 2011 : 154]. До головних факторів, що сприяють гармонізації спілкування, можна віднести: надання можливості висловлювати власну точку зору; розуміння необхідності конструктивного діалогу; визначення загальної платформи для подальшого співробітництва; адекватний спосіб вербальної та невербальної поведінки комунікантів; вміння слухати співрозмовника; дотримання принципів моралі.

Порушення вищезазначених чинників призводять до негармонійного спілкування, яке характеризується наявністю комунікативного дискомфорту, що спричинюється відчуженням,

віддаленням від партнера, призводить до конфлікту з подальшим розривом стосунків. Дисонанс, дискомфорт – це всі різні аспекти й етапи одного явища – дисгармонізації, зумовленої неуспішним типом комунікативної взаємодії.

Дисгармонізація характеризується такими рисами, як небажана тональність, відсутність справжньої зацікавленості предметом чи змістом висловлення, відсутність ефективного результату комунікативної взаємодії. Проте негармонійний діалог може перерости в гармонійний у результаті вираження емпатії, оскільки відкритість, чуйність, щирість, емоційне прийняття співрозмовника, прагнення до порозуміння породжують контактність, про що наочно демонструє такий дискурс:

“Tell me about your nightmares”, he said quietly.

“N-no!” She answered in a quivering voice.

“I can't. I just can't!”

“Forget it, Eden. Stop touring yourself with memories. You are tearing yourself apart”. His grip tightened on her hands and she could feel his enormous strength. It was like he was offering her a lifeline and she knew she had no other choice but to accept it. He held her for a long time, rocking her gently in his arms, his hands soothing the damp stands of hair from her cheeks. He murmured soft words. He had given her back her life. She took a deep breath and turned to face him, her eyes never leaving his, she began relating her tragic story (Badger, p. 11).

У цьому дискурсі врегулювання спілкування досягається ціною дуже значних зусиль із боку мовця. Ми можемо спостерігати, як завдяки вираженню емпатії між комунікантами змінилися стосунки в процесі спілкування, вони стали більш теплими, доброзичливими.

Висновки. Таким чином, комунікація, пронизуючи всю нашу життєдіяльність, є не лише складним цілеспрямованим процесом взаємодії з метою передачі/отримання/обміну інформацією та взаємовпливу людей один на одного, що актуалізує соціальні стосунки, а і є безпосереднім емоційним контактом, який неможливий без такої значущої альтруїстичної риси людини, як здатність до емпатії. Для успішної комунікації важливо дотримуватися емпатійного способу спілкування, основу якого становить сприймання внутрішнього світу співрозмовника зі збереженням притаманних емоційних та змістових відтінків.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гаврилова Т. П. Что значит слушать эмпатически? *Магістр : Независимый психолого-педагогический журнал*. 1992. № 5. С. 36–40.
2. Гуськов А. Я. Конфликтология : учебно-методическое пособие. URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=5457
3. Изард К. Психология эмоций. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 77 с.
4. Козяревич Л. В. Вербальні й невербальні засоби емпатизації діалогічного дискурсу (на матеріалі англійської прози ХХ століття) : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.04. Київ, 2006. 191 с.
5. Ковалевська Т. Ю. Моделювання емпатії в сучасній українській мові : дис. ... доктора філол. наук : 10.02.04 ; Одеськ. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова. Одеса, 2002. 439 с.
6. Роджерс К. Р. Эмпатия. *Психология эмоций. Тексты*. Москва : Изд-во МГУ, 1984. С. 235–237.
7. Форманова С. В. Лінгвоконфліктологія як нова галузь прикладної лінгвістики. *Мова і культура*. Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2011. Вип. 14. Т. VIII.
8. Яцимирська М. Г. Феномен емпатії в сучасній психокомунікативістиці. URL: http://www.franko.lviv.ua/faculty/jur/Internet/PART-6_1.htm
9. Decety J, Jackson PL. The functional architecture of human empathy. *Behav Cogn Neurosci Rev*. 2004. P. 71–100.
10. Stephan W.G. The Role of Empathy in Improving Intergroup Relations. *Journal of Social Issues*. 1999. Volume 55. Issue 4. P. 729–743.

REFERENCES

1. Gavrilova T. P. Chto znachit slushat empaticheski [What does listening empathetically mean?] *Master: Independent psychological and pedagogical journal*. 1992. № 5. P. 36–40.
2. Guskov A. Ya. Konfliktologiya [Conflictology [Electronic resource]]: methodological manual: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=5457.
3. Izard K. Psihologiya emotsiy [Psychology of emotions]. S.Peter.: Peter, 2000. 77 p.
4. Koziarevych L. V. Verbalnye y Neverbalnye Sredstva Empatizatsiyi Dialogicheskogo Discursa (Na Materiale Angliyskoy Prozy XX stoletiya) [Verbal and Nonverbal Means of Empatization of the dialogue discourse (On the Material Of English Prose of the XX century)]: dis. ... cand. philolog. sciences: 10.02.04. Kyiv, 2006. 191 p.
5. Kovalevska T. Yu. Modelyuvannya Empatyi u Sychasniy Ukrainskiy Movi [Modelling of Empathy in the Modern English Ukrainian Language]: dis. ... doct. Phililog. Sciences.10.02.04. Mechnikova Odeskyi national university. Odesa, 2002. 439 p.
6. Rogers K. Empatiya [Empathy]. *Psychology of Emotions. Texts*. M.: MSU, 1984. P. 235-237.
7. Formanovskaya S. V. Lingvokonfliktologiya yak nova galuz prykladnoyi lingvistyky [Linguoconflictology as a new field of applied linguistics]. *Language and Culture*. K. : Publishing House Dmitriy Burago, 2011. Issue. 14. V. VIII.
8. Yatsymirska M. G. Fenomen Empatyi u Sychasniy psyhokomunikatyvistytsi [Empathy phenomenon in the Modern psycho-communicativistics]. URL : http://www.franko.lviv.ua/faculty/jur/Internet/PART-6_1.htm
9. Decety J, Jackson PL. The functional architecture of human empathy. *Behav Cogn Neurosci Rev*. 2004. P. 71–100.
10. Stephan W. G. The Role of Empathy in Improving Intergroup Relations. *Journal of Social Issues*. 1999. Volume 55, Issue 4. P. 729-743.

L. V. KOZIAREVYCH-ZOZULYA

Candidate of Philological Sciences,

Senior Lecturer at the Department of English Philology and Translation,

Kyiv National Linguistic University, Kyiv, Ukraine

E-mail: lianakoziarevich@ukr.net

<http://orcid.org/0000-0003-1894-7713>

EMPATHY IN THE PARADIGM OF LINGUISTIC CONFLICTOLOGY

This article is devoted to the consideration of empathy as a driving mechanism in the formation of non-conflict speech interaction. The current state of development of linguistics is indicated by an increased interest in the means of establishing interpersonal relationships of speakers in the process of communicative interaction, to the ways to overcome conflicts in communication. Recently, the science has actively been developing a thesis of empathy as a complex phenomenon, which includes cognitive (thinking operations, actual knowledge), affective (emotional reactions), connotative (behavioral

manifestations) components. Such an interpretation of empathy emphasizes its dynamic character, which is consistently manifested in phases of empathic understanding, empathetic expression and empathetic communication. The attention to the role of empathy in communication enables its study in linguistic conflictology, since empathy is associated with the ability to understand another person, to penetrate their problems, emotional experiences and joy, which represents the essence of empathy as an integral part of the emotional competence of personality and characterizes human behavior in a society. Empathy as a comprehensive cognitive-affective phenomenon, consisting of emotional sensitivity, penetrating into the sensual world, the ability to identify the emotional state of another person based on their emotional and social experience, characterized by the following parameters: emotional, cognitive, social, communicative and pragmatic.

Communication does not always occur in a positive plane. In the process of speech interaction, there are difficulties causing conflict communication. The presence of empathy helps not to allow conflict communication, on the contrary, it directs to harmonization, forming empathetic cooperation. However, if the speaker does not reveal his emotional competence, does not find adequate verbal and non-verbal means of expression of empathy, there are communicative difficulties that can lead to conflict interaction. Discursive empathy expression strategies belong to the discharge of harmonizing, as they significantly reduce the psychological distance between communicative positions, normalize the emotional state of the addressee, prevent the emergence of conflict, overcome conflict communication.

Key words: conflict, empathy, cooperation, communication, emotional competence.