

## КАМУНІКАТЫЎНАЕ ЗМЯКЧЭННЕ НЕГАТЫЎНЫХ ЭМОЦЫЙ У МАЎЛЕНЧЫХ КАНТАКТАХ ПРАЗ САЦЫЯЛЬНЫЯ СЕТКІ

Доўгаль Алеся Валер'еўна

дацэнт кафедры тэарэтычнай і прыкладной лінгвістыкі  
ўстановы адукацыі «Магілёўскі дзяржаўны ўніверсітэт  
імя А. А. Куляшова»; кандыдат філалагічных навук, дацэнт  
(г. Магілёў, Рэспубліка Беларусь)

У артыкуле закранаеца праблема эмацыйнай талерантнасці ў працэсе веरбальных зносінаў. Адзначаецца, што валоданне веरбальнымі прымамі нівеліравання маўленчай агрэсіі з'яўляеца ўмовай эфектыўнага маўленчага кантакту. Разглядаюцца трывактыкі камунікатыўнага змякчэння негатыўных эмоцый у інтэрнаткамунікацыі: згоды, пазітыўнай эмацыйнай настройкі, дэфакусіроўкі ўвагі.

Сучасная лінгвістика прайаўляе цікавасць да розных аспектаў маўленчай дзеянасці чалавека, у тым ліку да эмацыйнага складніка міжасобаснай камунікацыі. Роля эмоцый у працэсе чалавечых зносінаў не аспрэчваецца сучаснай лінгвістыкай, шматлікія даследаванні пацвярджаюць, што *homo loquens* – гэта яшчэ ў значнай ступені *homo sentiens*, паколькі ўчынкамі чалавека часта кіруюць эмоцыі і пачуцці.

У працэсе камунікацыі пастаянна ўзнікаюць эмацыйныя ситуацыі. Гэта абумоўлена тым, што людзі маюць розныя асабістсція карціны свету: успрымаючы адны і тыя ж аб'екты на-вакольнага свету, мы па-рознаму да іх ставімся, эмацыйна рэагуем і не рэагуем на іх, проціпастаўляем сябе і іншых, “сваё” і

“чужое”, прычым апошняя часта лічым непрымальным, памылковым, бо праявіць эмпатыю да партнёра нялётка. Этнічныя, культурныя, гендарныя, псіхалагічныя, канфесійныя адрозненні камунікантаў, іх палітычная пазіцыя, эканамічныя погляды, сацыяльны статус адбіваюца ў цэлым у камунікатыўных паводзінах асобы, а пры ўзнікненні канфлікту праяўляюца яшчэ больш выразна.

Камунікацыя павінна быць эффектыўнай для ўсіх яе ўдзельнікаў, г.зн. кожны імкненне атрымаць жаданы вынік пры найменшых выдатках моўных рэсурсаў. Пры ўзнікненні канфліктных ситуацый парушаецца баланс, гармонія зносінаў. Як адзначае стваральнік лінгвістычнай тэорыі эмоций расійскі даследчык В. І. Шахоўскі, “любы маўленчы акт ёсьць эмацыйная адаптация камунікантаў адзін да аднаго. А калі гэта адаптация па розных прычынах адсутнічае, то адбываецца вербалная дуэль, якая суправаджаецца эмацыйнымі стройкамі (ударамі)” [2, с. 93]. Такая ситуацыя ператвараеца ў канфліктны дыялог і харкторызуеца адсутнасцю эмацыйнай талерантнасці паміж камунікантамі, г.зн. стрыманасці ў праяўленні негатыўных эмоций на адрес суразмоўніка. На жаль, “чалавека не вучыць авалодваць стрэсавымі ситуацыямі і рацыяналізаваць свае эмацыйныя ўяўленні ў маўленні і справах (бо слова – таксама справа)” [2, с. 95]. Ідеальная ситуацыя – гэта камунікацыя без эмацыйных канфліктаў, аднак у рэальнім жыцці гэта абсолютна немагчыма: ігнараванне эмацыйнага складніка камунікацыі – гэта імітацыя і сімуляцыя сапраўдных маўленчых узаемадносінаў паміж людзьмі. Разам з тым, валоданне вербалнымі прыёмамі нівеліравання (змякчэння, пазбягання) маўленчай агрэсіі з'яўляецца ўмовай захавання камунікатыўнага балансу ў зносінах і ўмовай эффектыўнага маўленчага контакту.

Праблема эмацыйнай інтэрантнасці ў сучасным грамадстве з'яўляецца вельмі актуальнай, што ёсьць заканамерным вынікам уплыву на чалавека сацыяльных умоў яго існавання, як глабальных, агульначалавечых (прыродных катаклізмаў, эканамічных крызісаў, тэрактаў і войнаў, дэфармацыі маральных каштоўнасцей, збыткоўнасці інфармацыі, глабалізацыі і інш.), так і ўласных, прыватных (смерць блізкага чалавека, праблемы на працы, канфлікты ў сям'і, незадаволенасць сабой, эміграцыя, хвароба, каханне і інш.). Гэтыя трывагі нараджаюць агрэсію, якая праяўляецца ў паводзінах чалавека, у тым ліку камунікатыўных.

Адным з прыёмаў праяўлення эмацыйнай стрыманасці з'яўляецца амартызыцыя (тэрмін расійскага психолага М. Я. Літвака), г.зн. свядомае ўхіленне ад вербалнай агрэсіі і канфлікту, згода са зневажлівымі выказваннямі на свой адрес, пазбяганне гнеўных рэплік у адказ, нават калі апанент заслугоўвае гэтага. В. І. Шахоўскі лічыць гэту тэхніку праяўленнем эмацыйнай талерантнасці і галоўнай маўленчай стратэгіі ва ўмовах эмацыйных канфліктаў [2, с. 97].

Праблема эмацыйнай талерантнасці відавочна не толькі ва ўмовах рэальнай камунікацыі, але і ў камунікацыі праз інтэрнэт. Для сучаснага чалавека гэта сфера зносінаў сёння становіцца сродкам інфармацыйнай сацыялізацыі і з'яўляецца важнай камунікатыўнай прасторай, у якой ажыццяўляюцца міжасобасныя зносіны і інфармацыйнае ўзаемадзеянне.

Інфармацыйныя допісы ў сацыяльных сетках даюць магчымасць карыстальніку інтэрнэт-рэсурса пакінуць уласны коментар да яго зместу, выказаць не толькі меркаванне па тэм публікацыі, але і пакінуць эмацыйны водгук. Сродкі трансляцыі эмоций (як вербалныя, так і невербалныя) у віртуальных зносінах досыць разнастайныя [1]. Самым дзейсным спосабам абмежавання эмацыйнай вербалнай агрэсіі ў сацыяльных сетках з'яўляецца блакіроўка (бан) карыстальнікаў інтэрнэт-рэсурса. Аднак некаторыя ситуацыі вымагаюць адказу (напрыклад, у межах аўтарскіх блогаў, з мэтай абвяржэння лжывай інфармацыі і інш.). Безумоўна, з мэтай зніжэння градуса эмацыйнай напружанасці варта пазбягаць узаемных абраузу. Рэпліка-адказ мусіць быць сформулявана ў карэктнай вербалнай форме, павінна грунтавацца на рацыянальнай ацэнцыі ситуацыі з ужываннем доказаў уласнай працы. Калі мы згодны з пазіцыяй апанента, то варта падзякаўваць за меркаванне або прынесці выбачэнні за ўласную недакладнасць, прызнаць памылку. Варта размяжоўваць хейтарскія выказванні і канструктыўную крытыку. Рэагаваць на эмацыйныя правакацыі не варта, але прымаць (не значыць пагаджацца!) заувагі і погляды іншых – гэта прымета цывілізованага дыялогу.

Публічны каментар у сацыяльных сетках пакідаецца свядома і мае дзве мэты: па-першае, аўтар ведае, што рэпліка будзе прачытана стваральнікам блога і / ці іншымі карыстальнікамі, а па-другое, ён дапускае вербальную рэакцыю ў адказ. Негатыўны каментар з'яўляецца моцным трыверам канфліктнай сітуацыі, а апасродкаваны контакт камунікантау у большай ступені правакуе вербальную агрэсію.

На прыкладзе рэальнай рэплікі з кулінарнага блога "Рэцепты Simple Food" у сацыяльнай сетцы Facebook разгледзім некаторыя магчымыя вербальныя тактыкі камунікатыўнага змякчэння негатыўных эмоцый. Пад змякчэннем будзем разумець зніжэнне інтэнсіўнасці праяўлення негатыўных эмоцый, нівеліраванне маўленчай агрэсіі.

Каментар (захавана аўтарская арфаграфія і пунктуацыя): *Эту смесь только голодным животным и то, они бы подумали бы стоит ли это есть. О гармоничном сочетании и говорить нечего. Хорошо подумайте, прежде чем готовить!*

Прыведзеная рэпліка з'яўляецца ілюстрацыяй адной з тыповых эмацыйных сітуацый – выказванне негатыўнай эмацыйнай ацэнкі пра аб'ект (у дадзены выпадку пра відэарэцепт стравы).

Адна з тактык праяўлення эмацыйнай талерантнасці – гэта згода з выказаным меркаваннем (ці амартызыцыя), што, безумоўна, бянтэжыць апанента, які чакаў ад вас апраўдання або вербальны агрэсіі. Напрыклад: *Можно угостить и голодных животных. Надеюсь, им понравится.*

Тактыка пазітыўнай эмацыйнай настройкі прадугледжвае выкарыстанне разнастайных апеліятываў, скіраваных на змену эмацыйнага настрою апанента з негатыўнага на прыхільны, што дапаможа скіраваць размову ў іншую, эмацыйна нейтральную ці прыемную плоскасць камунікацыі, абстрагаваўшыся ад сутнасці канфлікту. Напрыклад: *Мне жаль, что рецепт Вам не понравился. Уверена, другие рецепты придутся Вам по душе. В моём блоге Вы найдёте много вкусного.*

Наступны прыём прадугледжвае дэфакусіроўку, або пераключэнне, увагі апанета на іншы аб'ект або на іншыя бакі аб'екта, што дазволіць выключыць з дыялогу канфліктагенные кампанент і будзе спрыяць зніжэнню эмацыйнай напружанасці. Напрыклад: *Попробуйте приготовить из тыквы пирог вот по этому рецепту [ссылка]: Попробуйте заменить тыкву на яблоки, возможно, такой вариант рецепта Вам понравится больше.*

Такім чынам, выкарыстанне розных, не толькі разгледжаных, тактык камунікатыўнага змякчэння негатыўных эмоцый ёсьць праяўленне эмацыйнай талерантнасці, у выніку чаго зніжаецца эмацыйная напружанасць, адбываецца гарманізацыя камунікацыі, як рэальный, так і віртуальны.

## Спіс выкарыстанай літаратуры

1. Доўгаль, А. В. Спосабы трансляцыі эмоций у інтэрнэт-камунікацыі / А. В. Доўгаль // Восточнославянские языки и литературы в европейском контексте – VII : сборник научных статей / под ред. Е. Е. Иванова. – Могилев : МГУ имени А.А. Кулешова, 2021. – С. 57–63.
2. Шаховский, В. И. Проблема эмоциональной толерантности / нетолерантности в межкультурном / межличностном речевом общении / В. И. Шаховский // Язык и эмоции в аспекте лингвокультурологии : учебное пособие / В. И. Шаховский. – Волгоград : Перемена, 2009. – С. 90–98.