

## ЭМАЦЫЙНАЯ ТАЛЕРАНТНАСЦЬ ЯК ФАКТАР ЭФЕКТЫЎНАЙ КАМУНІКАЦЫІ

Доўгаль Алеся Валер'еўна

Магілёўскі дзяржаўны ўніверсітэт імя А. А. Куляшова  
(г. Магілёў, Беларусь)

*Артыкул прысвечаны праблеме эмацыйнай талерантнасці ў працэсе вербальнай камунікацыі. Адзначаецца, што эмацыйная талерантнасць выступае важным чынікам паспяховай камунікацыі. Звяртаецца ўвага на неабходнасць вывучэння камунікатыўных стратэгий і тактык зніжэння вербальнай агрэсіі ў канфліктных сітуацыях зносінаў.*

**Ключавыя словы:** вербальная агрэсія, эмацыйная камунікацыя, эмацыйная кампетэнцыя, эмацыйная талерантнасць, эмацыйны інтэлект.

*Article is devoted to the problem of emotional tolerance in the process of verbal communication. It is noted that emotional tolerance is an important component of successful communication. The author draws attention to the need to study communicative strategies and tactics to reduce verbal aggression in conflict situations of communication.*

**Keywords:** verbal aggression, emotional communication, emotional competence, emotional tolerance, emotional intelligence.

Сучасная лінгвістыка адчувае патрэбу ў паляпшэнні якасці розных відаў чалавечай камунікацыі, павышэнні эфектыўнасці вербальнага ўзаемадзеяння людзей, менавіта таму “канец мінулага і пачатак новага тысячагоддзя ахарактарызаваліся інтэнсіўнымі штудыямі ў рамках камунікатыўістыкі і экалінгвістыкі як новых парадымаў мовазнаўства” [5, с. 90]. Важнымі становяцца такія мовазнаўчыя тэрміналагічныя паняцці, як *маўленчыя паводзіны, камунікацыйная прастора, камунікацыйная сітуацыя, маўленчы гештальт, камунікацыйныя ролі, камунікацыйныя партнёры, дыкурс, маўленчае ўздзеянне, камуніка-*

*цыйныя стратэгіі і тактыкі, камунікацыйная талерантнасць / інталерантнасць і інш.*

У працэсе камунікацыі адбываецца ўзаемадзеянне кагнітыўных і эмацыйных працэсаў, яны функцыянуюць сумесна і забяспечваюць эфектыўную (аптымальную) камунікацыю – такое ўзаемадзеянне камунікантаў, якое прадугледжвае рэалізацыю пастаўленых камунікацыйных мэтаў ва ўмовах спрыяльнага эмацыйнага клімату.

Эмацыйныя паводзіны людзей на першы погляд падаюцца працэсам індывідуальным, паколькі эмоцыі перажывае канкрэтны чалавек у канкрэтнай сітуацыі і з канкрэтнай нагоды. Эмоцыі – гэта праявы суб'ектыўна-ацэначнага стаўлення чалавека да ўсяго таго, што з'яўляецца для яго значымым не толькі зараз (у момант маўленчага кантакту), але і таго, што ўжо адбылося ці яшчэ адбудзецца. Эмацыйныя рэакцыі характарызуюцца прадметнай скіраванасцю (на каго-ці што-небудзь), узроўнем узбуджанасці асобы (інтэнсіўнасцю працякання эмацыйных працэсаў), знакам рэакцыі (пазітыўным ці негатыўным).

Вербалізацыя эмоцый і пачуццяў ў працэсе камунікацыі ператварае іх у своеасаблівыя інфармацыйныя паведамленні (гл., напрыклад [1]), а значыць, камуніканты разлічваюць на ўзаемнае разуменне гэтай інфармацыі. Гэта абумоўлівае існаванне эмацыйнай камунікацыі, пад якой разумеецца “складанаарганізаваны працэс абмену эмоцыямі паміж удзельнікамі міжасобаснага ўзаемадзеяння, іх сутыкнення і сацыяльнага (сама)кантролю за іх праявамі” [2, с. 396]. Яна з'яўляецца часткай агульнага працэсу камунікацыі, уплывае на іншыя яго складнікі, як і яны аказваюць уплыў на яе.

Эмацыйныя канфлікты падчас камунікацыі непазбежныя. Гэта абумоўлена рознымі ментальнымі карцінамі свету камунікантаў: адны і тыя ж аб'екты навакольнага свету мы па-рознаму рацыянальна і эмацыйна ўспрымаем і ацэньваем, проціпастаўляем сваё меркаванне іншаму, чужому – непрымальнаму для нас. Пры ўзнікненні канфліктных сітуацый парушаецца эмацыйны баланс, гармонія зносінаў, адбываецца вербальная эмацыйная дуэль. Такая камунікацыя ператвараецца ў канфліктную, якой бракуе эмацыйнай талерантнасці паміж камунікантамі, г.зн. стрыманасці ў праяўленні негатыўных эмоцый на адрас суразмоўніка. “Злосць і зайздрасць – галоўныя крыніцы вербальнай эмацыйнай неталерантнасці людзей” [5, с. 96].

Адзначым, што праява эмацыйнай талерантнасці ў працэсе канфліктных вербальных зносінаў з'яўляецца важнай умовай эфек-

тыўнасці камунікацыі. Канфліктная маўленчая сітуацыя можа гарманізавацца толькі пры ўмове наяўнасці ў камунікантаў эмацыйнай кампетэнтнасці – здольнасці асобы ўсведамляць свае эмоцыі і пачуцці, вызначаць прычыну эмацыйных рэакцый, кіраваць эмацыйнымі паводзінамі, у тым ліку вербальнымі. Эмацыйная кампетэнтнасць залежыць ад узроўню развіцця і сфарміраванасці эмацыйнага інтэлекту асобы. “Калі эмацыйнасць ва ўсіх праявах уяўляе сабой здольнасць адчуваць эмоцыі, то эмацыйны інтэлект – здольнасць разумець гэтыя эмоцыі ў сябе і іншых. Перажываць пачуцці і разумець іх – не тое самае” [4, с. 320]. Як слухна адзначаюць псіхологі, узровень эмацыйнага інтэлекту залежыць ад паказчыкаў агульнага інтэлекту і ступені развіцця эмацыйнай сферы асобы. Адсюль вынікае відавочная заканамернасць: па меры павелічэння ўзроўню рэфлексіі (разумення ўласных эмоцый) узровень эмацыйнага інтэлекту павышаецца, а градус эмацыйнасці зніжаецца.

Ад узроўню эмацыйнага інтэлекту найпрост залежыць здольнасць асобы да праяўлення эмацыйнай талерантнасці як часткі камунікатыўнай талерантнасці – “здольнасці асобы і грамадства ў цэлым да нарматыўных, этыкетных, бесканфліктных, гарманічных зносінаў” [3, с. 15]. Камунікатыўная талерантнасць прадугледжвае фарміраванне ў чалавека “ўмення слухаць суразмоўцу і паважаць яго меркаванне, захоўваць спакой у спрэчцы і канфлікце, умення спакойна і этыкетна весці міжасобасную спрэчку і публічную дыскусію” [3, с. 15]. Пад эмацыйнай талерантнасцю ў камунікацыі будзем разумець здольнасць асобы пазбягаць вербальнай агрэсіі з мэтай забеспячэння бесканфліктнага камунікатыўнага ўзаемадзеяння і гарманізацыі зносінаў. Эмацыйная талерантнасць камунікантаў праяўляецца праз уменне эмацыйна адаптавацца адзін да аднаго, адмовіцца ад выказвання вербальных абраз і зневажальных выразаў, карыстацца тактыкамі маўленчай ветлівасці (амартызацыя, мітыгацыя, эўфемізацыя, меёзіс і інш.).

Такім чынам, эмацыйная талерантнасць як важны чыннік паспяховай камунікацыі патрабуе пільнай увагі лінгвістаў, а апісанне тактык і стратэгіі зніжэння вербальнай агрэсіі ва ўмовах канфліктнай эмацыйнай камунікацыі і далейшае ўвядзенне іх у камунікатыўную кампетэнцыю носьбітаў будзе спрыяць фарміраванню станоўчага эмацыйнага фону зносінаў, павышэнню ўзроўню эмацыйнага інтэлекту і ўдасканаленню эмацыйнай кампетэнтнасці асобы.

## Літаратура

1. Доўгаль, А. В. Спосабы трансляцыі эмоцый 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. Казаринова, Н. В. Понятие эмоциональной коммуникации / Н. В. Казаринова // Межличностная коммуникация: теория и жизнь / О. И. Матяш [и др.]. – Санкт-Петербург : Речь, 2011. – С 392–397.
3. Стернин, И. А. Коммуникативные аспекты толерантности / И. А. Стернин, К. М. Шилихина. – Воронеж : Истоки, 2000. – 110 с.
4. Тимофеев, О. Н. Эмоциональная компетентность и профессиональная компетентность / О. Н. Тимофеев // Вестник Казанского технологического университета. – 2011. – № 2. – С. 318–323.
5. Шаховский, В. И. Проблема эмоциональной толерантности / нетолерантности в межкультурном / межперсональном речевом общении / В. И. Шаховский // Язык и эмоции в аспекте лингвокультурологии : учебное пособие / В. И. Шаховский. – Волгоград : Изд-во ВГПУ «Перемена», 2009. – С. 90–98.