

## ТҰЛҒААРАЛЫҚ КОНФЛИКТ КЕЗІНДЕГІ ГЕНДЕРЛІК ФАКТОРЛАРДЫҢ ЛИНГВОКОММУНИКАТИВТІК МАЗМҰНЫ

Г.С.ЗАКИРЯЕВА\*  
С.А.ЖИРЕНОВ\*\*

**Түйіндеме:** Бұл мақалада конфликт кезіндегі коммуникацияның гендерлік аспектісі қарастырылады. Гендерлік ерекшеліктер адамдардың қақтығыс жағдайларында қарым-қатынас жасау стиліне, ақпаратты жеткізу тәсілдеріне және дау-жанжалды реттеу стратегияларына айтарлықтай әсер етеді. Зерттеу барысында ерлер мен әйелдердің конфликтілі коммуникациядағы айырмашылықтары талданып, олардың вербалды және вербалды емес қарым-қатынас тәсілдері салыстырылады. Мақалада гендерлік лингвистика, коммуникативтік стратегиялар және конфликтология тұрғысынан қарастырылған теориялық және эмпирикалық материалдар негізінде, ерлердің жиі тікелей, бәсекелестікке бағытталған, қысқа және нақты сөйлеу тәсілдеріне бейім екендігі, ал әйелдердің жанама, эмоционалды, ынтымақтастыққа бағытталған коммуникацияны көбірек пайдаланатыны анықталады. Сондай-ақ әлеуметтік-мәдени факторлардың гендерлік коммуникацияға тигізетін әсері талқыланып, әртүрлі мәдени контекстегі ерекшеліктер көрсетіледі. Гендерлік аспектілерді ескере отырып, конфликтілік коммуникацияның динамикасын түсіну – әлеуметтік үйлесімділік пен келісімді нығайтудың маңызды факторы болып табылады.

**Түйін сөздер:** *тұлға, конфликт, коммуникация, гендерлік аспект, тілдік стратегиялар*

### Linguistic and Communicative Content of Gender Factors in Interpersonal Conflict

**Abstract:** This article discusses the gender aspect of communication during conflict. Gender differences have a significant impact on the way people communicate in conflict situations, the way they communicate information, and conflict resolution strategies. The study analyzed the differences between men and women in conflict communication and compared their verbal and non-verbal communication modalities. In the article, based on theoretical and empirical material considered from the point of view of gender linguistics, communicative strategies and conflictology, it is found that men are more prone to direct, competition-oriented, short and specific ways of speaking, while women are more likely to use indirect, emotional, cooperative-oriented communication. The influence of socio-cultural factors on gender communication is also discussed and features from different cultural contexts are highlighted. Understanding the dynamics of conflict communication, taking into account gender aspects, is an important factor in strengthening social harmony and harmony.

**Key Words:** *personality, conflict, communication, gender aspect, language strategies.*

### Кіріспе

Тұрақты әрі динамикалық өзгерістерге толы адамзат өмір сүріп жатқан қоғамда, саясатта, әлеуметтік жағдайда адам тұлғааралық конфликтілерге жиі-жиі тап болады. Қоғамның құрылымы, атап айтқанда оның әлеуметтік құрылымы конфликт тұрақты түрде орын алатын бірден-бір орта. Қоғам неғұрлым күрделі әрі неғұрлым еркін болса, бір-біріне сәйкес келмейтін мүдделер, мақсаттар, құндылықтар, қақтығыс себептері соғұрлым көп болады.

Конфликт кез келген әлеуметтік жүйеде болатын құбылыс. Өмір бар жерде конфликт бар. Сондықтан А.Я. Анцупов пен А.И. Шипилов «конфликт адам өмірінің табиғи бөлшегі ретінде қарастырылуы керек» деп пайымдайды (Анцупов, 2000: 81). Кез келген конфликтінің жағымды және жағымсыз қырлары болады, көбіне конфликт «қимыл-қозғалыссыз бір жерде тұрып қалған» мәселені орнынан қозғалтуға мүмкіндік береді (Садвакасова және т.б., 2020: 5).

Әлеуметтік қақтығыстар тұлғааралық қарым-қатынастың маңызды аспектісі болып табылады және оларды зерттеу әртүрлі факторларды, соның ішінде гендерлік айырмашылықтарды ескеруді талап етеді. Конфликт кезіндегі коммуникация қатысушылардың қабылдауына, интерпретациясына және реакциясына әсер ететін вербалды және бейвербалды компоненттерді қамтитын күрделі процесс ретінде

---

\* Қауымдастырылған профессор, Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті, Қазақстан, Алматы қ., e-mail: gulnazk86@mail.ru

\*\* Ф.ғ.к., қауымдастырылған профессор, Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті, Қазақстан, Алматы қ., gulnazk86@mail.ru

қарастырылады. Лингвистикалық зерттеулерге сәйкес, жеке тұлғалардың тілдік құралдарды қолдануы гендерлік стереотиптер мен мәдени нормаларға байланысты болуы мүмкін. Мақалада Томас-Килманн тесті қолданылады. Конфликт жағдайында мінез-құлық стильдерін бағалауға арналған аталмыш тест коммуникациядағы лингвистикалық ерекшеліктерді гендерлік тұрғыдан талдауға арналған пайдалы құрал болып табылады.

Мақаланың мақсаты – конфликтінің лингвистикалық аспектілерін, әсіресе тұлғааралық конфликтілердегі коммуникацияның гендерлік ерекшеліктерін зерттеу. Сонымен қатар конфликт кезінде қатысушылардың сөйлеу стильдерін талдау үшін Томас-Килманн тестін қолдану арқылы конфликт жағдайындағы мінез-құлық стильдерін бағалау. Мақалада тілдің коммуникациядағы рөлі мен эмоцияларды білдірудегі маңызды қызметі қарастырылған.

### **Нәтижелер және талқылаулар**

#### **Конфликтінің лингвистикалық аспектісі**

Тіл ақпарат беру құралы ғана емес, қоршаған әлемге деген эмоцияны көрсететін, өзге тұлғалармен қарым-қатынасты реттейтін қызмет атқарады. Эмоция жағымды/жағымсыз, ал коммуникация сәтті/сәтсіз болуы мүмкін. Екі жақтың пікірі қайшы келгенде конфликт пайда болады. Конфликт көбіне әлеуметтік ортада қарым-қатынас барысында, тілдің қатысуымен жүзеге асатыны белгілі. Конфликт – мүдде, мақсат, пікір, көзқарас бір-біріне қарама-қайшы болған кезде екі тарап арасында туындайтын қарама-қайшылық, соның салдарынан тараптардың біреуі екінші тарапқа саналы әрі белсенді түрде зиян (бейвербалды немесе вербалды) келтіре отырып әрекет етеді. Ал екінші тарап бірінші тараптың әрекеті өз мүддесіне бағытталғанын түсініп, бірінші тарапқа қарсы әрекет етеді (Третьякова: 127).

Алайда конфликт міндетті түрде жойқын салдарға әкелмейді. Керісінше, қақтығыс бүтіндікті, тұтастықты сақтауды қамтамасыз ететін негізгі процестердің бірі болып табылады. Тіпті, белгілі бір жағдайлар ескерілетін ашық конфликтілер әлеуметтік тұтастықтың өміршеңдігі мен тұрақтылығын сақтауға бірден-бір себеп болуы мүмкін. Демек, конфликт дамуға әкеледі (Садвакасова және т.б., 2020: 5).

Тұлғааралық конфликт – бұл екі адамның қарым-қатынасы кезінде пайда болатын қақтығыс. Мұндай қақтығыстар алғаш кездескен бейтаныс адамдар арасында да, үнемі байланыста жүрген таныс адамдар арасында да болуы мүмкін. Жеке адамдардың, жалпы қоғамның түсінігінде тұлғааралық конфликт ұғымы көбінесе ұрыс-керіс, жанжал, араздық ұғымдарымен байланысты. Демек, мұндай жанжалдарды шешу кезінде әдетте, «не менікі, не сенікі дұрыс» және «кім күшті, сол адамдікі дұрыс» деген көзқарасқа жүгінеді. Олай болса, тұлғааралық конфликт дегеніміз – бір адамның қажеттіліктері, мақсаттары, түсінігі екінші адамның қажеттіліктеріне, мақсаттарына, түсінігіне қайшы келетін жағдайдың салдары (Прошанов, 2007: 69).

Тұлғааралық конфликтіге кемінде екі адам немесе қақтығысқа түскен екі тарап қатысады және олардың қарым-қатынасы кезінде орын алған нақты бір жағдай болады.

#### **А. Шестерина тұлғааралық конфликтінің өзіне тән ерекшеліктерін атап көрсетеді:**

1. Адамдардың жеке мотивтерінің қақтығысына негізделген қақтығыс тікелей, дәл қазір және дәл осы жерде орын алады. Қарсыластар бетпе-бет келеді (интернет кеңістік арқылы болуы да мүмкін).
2. Қақтығыс барысында жалпы және жеке, объективті және субъективті себептердің барлығы көрініс табады.
3. Конфликтіге түскен субъектілері үшін бұл өзінің де, қарсыласының да мінез-құлқын, темпераментін, қабілетін, ақыл-ойын, ерік-жігерін және басқа да жеке психологиялық ерекшеліктерін тексерудің бір түрі.
4. Жоғары эмоционалдылық және қақтығысып жатқан субъектілер арасындағы қарым-қатынастардың барлық аспектілері қамтылады.
5. Қақтығыс тек қақтығысқа түскен адамдардың ғана емес, сонымен бірге өздерін қоршаған

адамдардың да мүдделеріне әсер етеді.

Тұлғааралық конфликтінің 2 түрі бар (Прошанов, 2007: 71-72):



Конфликтіге қатысушылардың бірінші қаруы – сөз. Сөйлеу кезінде агрессияны білдірудің әртүрлі жолдары бар, олар: қатты сөйлеу немесе немқұрайлы сөйлеу, айқайлау; орынсыз үнсіздік және әңгіме кезінде шамадан тыс адуындық; дөрекі, қатты сөздер; тікелей және жасырын қорлау; қорлау қимылдары; кейбір сөйлеу әрекеттері (ескерту, сөгіс, қорқыту, айыптау және т. б.). Сөздің сүйектен өтетіні белгілі, сөзді батырып айтатын тұлғаның тілдік агрессиясын білдіретін өзіндік маркерлері болады. Зерттеушілер құрамында адамның жеке басына тіл тигізетін мағынасы бар мынадай лексикалық бірліктерді жіктеп көрсетеді:

- Тыйым салынған лексика. Бұл топқа бейнормативті, әдеби тілдің түсіндірме сөздіктеріне енбейтін, жазуға келмейтін сөздер (боғауыз сөздер) жатады. Көбіне мұндай лексиканың семантикасы жыныстық қатынас, «дененің төменгі бөлігіне» қатысты болып келеді.

- Стилистикалық тұрғыдан анайы, дөрекі лексика, жаргон сөздер. Мысалы, *боққарын, салдақы, сұмпайы, албасты, қаншық, қақбас*. Мұндай сөздердің фрустрация жағдайын тудыратыны анық.

- Қоғамға жат жұмыспен, қызметпен айналысатын тұлғалар: *алаяқ, ұрлықшы, жезөкше, бандит, фашист, жансыз, инфосызған, диван экспертi*.

- Ауыспалы мағынада қолданған кезде жағымсыз экспрессия тудыратын кәсіп атаулары: *бюрократ, шенеунік*.

- Жағымсыз әсер тудыратын зоосемантикалық метафоралар: *шошқа, иттің баласы, төбет, жылан*.

- «Біреуді мінеп-шенейтін» семантикасы бар етістіктер: *жымқырды, жұтты (түйені түгімен жұтты), елді қанау* (Михайлова, 2022: 55-56).

Тұлғааралық қарым-қатынас барысында жоғарыда жіктеліп көрсетілген лексика ситуацияға байланысты қолданылады. Мұндай сөздер тұлғаны фрустрация күйіне түсіріп, ызасын келтіреді. Эмоцияға берілген тұлға өзін тежей алмай, жауап реакциясын (вербалды/бейвербалды) көрсетеді. Осыдан келіп конфликт туындайды. Мәселен:

- **Байғұс есепші!** – Ол Сопытайдың қолынан шотты жұлып алды. –  
**Арсыз, намыссыз!**  
Сопытай «тоқтай тұр» дегендей қолын көтере беріп еді, әйелі оны алақанымен қағып жіберді.
- Осы мен саған кіммін а? Мен сенің әйеліңмін бе, әлде **күңіңмін** бе?  
- Әйелімсің. – Сопытай бұл жолы өзіне төнген Пістегүлге көз тоқтатып қарады.
- Бәрібір, мен кетемін.  
- Қайда?  
- Төркіміме.  
- Неге?  
- Мен енді сенімен тұрмаймын, білдің бе, тұрмаймын!  
- Енді жетті ме жетеңе? Құдай-ай осының есеп шоты қашан **қурап қалар екен!** (Исабеков, 1993: 384)

Жоғарыдағы үзіндіге сәйкес, күйеуіне ызаланған әйелі «байғұс, арсыз, намыссыз» деген стилистикалық тұрғыдан дәрекі лексиканы қолданып, агрессиясын көрсетіп тұр. Оған қоса Пістегүл өзін не бас бостандығы, не құқығы жоқ «күңге» теңеп, отбасында, ерлі-зайыптылардың қарым-қатынасында өзінің тиісінше бағаланбайтынын меңзейді. Сонымен қатар «құрып кетсін, жоғалсын» мағынасында жұмсалатын «қурап қалу» деген қарғыс мәнді етістікті қолданады. Пістегүлдің Сопытайдың қолынан шотты жұлып алуы, Сопытай «тоқтай тұр» деген белгі беру үшін көтерген қолын алақанымен қағып жіберуі бейвербалды агрессия амалдарына жатады.

Тұлғааралық конфликтінің тілдік сипатын зерттеу оның негізгі ерекшеліктерін, қалыптасу тетіктерін және шешу жолдарын тереңірек түсінуге мүмкіндік береді. Коммуникация – тұлғааралық қақтығыстардың туындауына және күшеюіне/бәсеңсуіне ықпал ететін басты фактор, өйткені кез келген дау-жанжал тілдік құралдардың көмегімен жүзеге асырылады.

#### *Конфликт кезіндегі коммуникациялық стратегиялар*

Конфликтіні өршітуде және шешуде коммуникация шешуші рөл атқарады, ал конфликтіге қатысушылардың сөйлеу кезіндегі лингвистикалық ерекшеліктері конфликтінің динамикасына айтарлықтай әсер етуі мүмкін. Конфликт дискурсында кеңінен қолданылатын стратегия – **дискредитация стратегиясы** және **инвективті стратегия**.

Дискредитация стратегиясына тән белгілер:

- 1 сөйлеу әрекетінің көпшілікке жария болатыны;
- 2 сөйлеу әрекеті екі адресатқа бағытталады: дискредитацияға ұшыраған адам және ол адам туралы пікірін өзгертуі (өзгертпеуі) мүмкін, конфликтіні бақылап тұрған бөгде адам
- 3 ретроспективті бағыт (адресат бұрын болған оқиғаларға жүгінеді)

Дискредитация стратегиясын жүзеге асыру үшін белгілі бір сөйлеу тактикалары қолданылады, олар: айыптау тактикасы, жағымсыз фактілерді немесе салдарды тізбектеп айту, жағымсыз бағалауыштық мәні бар метафораларды қолдану, мысқыл, кекесін әдістері.

*Таңертең әйелі ашуланып, астан-кестен болды:*

- *Мені неге ерте оятпадың?*
  - *Ұйықтап қалыппын.*
  - ***Қара басты ма сені?!***
  - *Күлпаш-ка, түнде банкеттен оралдым ғой.*
  - ***Сілтеген екенсің ғой!***
  - *Сен де түнде өз **обществоңнан** қайттың ғой, «**сілтеу**» жағын мен неге сұрамаймын?! – деді.*
  - ***Киношылар** шампаннан басқа ішпейді, - деді Күлпаш.*
  - *Шампан бар жерде **компан** қыза береді ғой, - деді Тұрар.*
  - *Қызсын, қызбасын мен сенен ерте келдім, - деді Күлпаш*
- (Әлімқұлов, 2015: 399-400).

Көркем әдебиеттен алынған жоғарыда берілген мысалда әйелі күйеуіне «мені неге оятпадың?» деп ашуланып, айыптау тактикасын қолданған. Кез келген адам кінәні бірінші өзінен емес, өзгеден іздейтіні – қалыпты жағдай. Күйеуінің «ұйықтап қалыппын» деген жауабына қанағаттанбаған әйелі әрі қарай «қара басты ма сені?» деген дөрекі лексиканы қолданады. Ерлі-зайыптылардың әңгімесі «кешегі күні болған банкет, онда ішілген сусын» туралы жағымсыз фактілерді тізбектеп айта отырып шиеленісе түседі. Үзіндіден байқалып тұрғандай, спирттік сусындарды ішуді білдіретін «сілтеу» деген «мінеп-шенейтін» семантикасы бар етістік, сондай-ақ адамның жақтырмаған кейпін білдіретін «общество, компан» сияқты жағымсыз экспрессия тудыратын лексика қолданылған. Оған қоса Күлпаш өз ортасын ақтаған сыңай танытып, әріптестерін «киношылар» деп сарказммен атайды. Демек, бұл үзіндіден дискредитация тактикасына тән барлық белгілер байқалады.

Лингвистикада қорлау, тіл тигізу инвектива деп аталады, инвектива термині жанрды да, сөйлеу актісін де білдіре алады.

Н.Г. Комлевтің пікірінше: «Инвектива дегеніміз – әлдекімге немесе әлдебірдеңеге қарсы сөйлеу, тіл тигізіп сөйлеу» (Комлев, 2006). Кең мағынада алғанда, «бұл өзінің ұлттық ерекшеліктері бар әлеуметтік-мәдени құбылыс» деп санайды Жельвис (Жельвис, 2001: 17), ал Кулаков өз еңбегінде «белгілі бір мәдени дәстүрде өз адресатын қорлау ретінде қабылданатын субъектінің әлеуметтік беделін түсіру құбылысы» деп пайымдайды (Кулаков, 2011: 34). О.П. Королева тар мағынада алғанда, бұл термин «сұхбаттасушыға моральдық немесе физикалық зиян келтіру ниетінен туындаған жеке тұлғаның мінез-құлқы» деп жазады (Королева, 2002: 131).

С. Засыпкин инвективаны коммуникативті құбылыс ретінде сипаттап, «қатысушылардың бір-біріне деген агрессиясы кезінде және тыйым салынған лексикалық бірліктер мен узуалды қолайсыз грамматикалық формалар қолданылатын қарым-қатынас нормаларында көрініс табатынын» айтады. Зерттеушінің пікірінше,

❖ *инвектива – амбебап, өйткені ол «барлық жағдайларда және кез келген қарым-қатынас салаларында қолданылуы мүмкін»;*

❖ *инвектива – пайдалы, өйткені ол «лексикалық құралдардың белгілі бір жиынтығын ғана қолдана отырып, сезім мен мән-мағыналарды білдіру мүмкіндігінің арқасында шексіз коммуникативті мақсаттарға қол жеткізеді»;*

❖ *инвектива* – *тұрақты*, өйткені ол көп жағдайда түбірлік негіздерден құралады.

❖ *инвектива* нормалар мен мағыналар конвенцияларынан тыс жаңа коммуникативті ақиқатты қалыптастырады, «соның арқасында инвектум өзінің мағыналар әлемін құра алады».

Инвективаның ең маңызды қызметі – жағымсыз мәнді лексика мен коннотацияларды қолдану, ал қалған сөздерді «таза» күйінде жұмсау арқылы «тыйымдарды бұзу мүмкіндігін түсінген кезде» психологиялық жеңілдеу секілді іштей тазаруды қамтамасыз ету. Сонымен қатар *инвектива* агрессияны білдірген кезде «физикалық зорлық-зомбылыққа жүгінбей-ақ агрессияны көрсетуге мүмкіндік береді» (Засыпкин, 2010: 353).

Тұлғааралық қарым-қатынас кезінде *инвектива* бір адамның өзге біреудің мәртебесін төмендетуінен көрінетін коммуникативтік жағдайды, біреуге деген жақтырмаған көзқарасты және агрессивті сөйлеу немесе теріс бағалау объектісі басынан кешірген сезімді, яғни адамның өзара қарым-қатынасының көрінісі ретінде вербалды және бейвербалды әрекеттердің кең ауқымын білдіреді.

Ю.А. Бельчиковтың пікірінше *инвективті* әсер барысында «бір адам екінші адамның психологиялық күйіне әсер етіп, оның күйін тұрақсыздандыруға бағытталған жағымсыз сөздер айтады. Бұл, **біріншіден**, коммуниканттың өте жағымсыз сипаттамасын немесе көзқарасын қабылдаудан, **екіншіден**, қарым-қатынасты жалғастыра алмауынан (өзін-өзі қорғау, дау-дамайға араласу) және тіл тигізген адамның қалыпты жағдай шегінен шығып кеткен конфликтіні шеше алмауынан көрінеді, **үшіншіден**, көпшілік алдында қорланған жағдайда *инвектива* адресатының психологиялық жайсыздығына әсер еткен тағы бір себеп – қоғам алдында мәртебесінің төмендеуі болып табылады» (Засыпкин, 2002: 69).

В.И. Жельвис өз еңбегінде *инвективті* лексиканың *инвективті* стратегия тактикасына негізделетін бірнеше қызметі бар екенін атап өтеді (Жельвис, 2000: 61):

| надандықты білдіру құралы   | іштей тазару (катарсис)                    | адресаттың әлеуметтік мәртебесін төмендету құралы                | тең адамдар арасында байланыс орнату құралы        | достар арасында қағытпалау немесе жігерлендіру құралы    |
|---|--|--|--|--|
| өзін-өзі жігерлендіруге немесе қолдауға ықпал ететін «дуэль» құралы | жоқ нәрсеге сенбейтін адам ретінде көрсету | мәдени позицияның элитарлығын теріске шығару арқылы жүзеге асыру | езілуші таптарға жанашыр болу символы              | нарративті топ – назар аудару                            |
| апотропиялық қызмет – «шатастыру»                                   | қарсыласты зұлым күштердің қолына беру     | сиқыр қызметі  | сөйлеушінің жынысын көрсету                        | эсхрологиялық (сөйлеуді салттық <i>инвективтендіру</i> ) |
| <i>инвектива</i> – өнер   | <i>инвектива</i> –бүлік                    | вербалды агрессия құралы   | рұқсат етілген және рұқсат етілмеген топтарға бөлу | одағай қызметі   |

Конфликт кезіндегі коммуникациялық стратегиялар – конфликтілерді басқару мен шешудің маңызды құралдары болып табылады. Сөз болған стратегиялар, соның ішінде дискредитация және *инвективті* тәсілдер, қатысушылардың өзара әрекеттесу динамикасына айтарлықтай әсер етеді. Сонымен қатар конфликт кезінде қолданылатын лингвистикалық жетістіктер, вербалды және бейвербалды компоненттер,

қатысушылардың эмоцияларын, ұстанымдарын және мәдени нормаларын білдіруде шешуші рөл атқарады.

*Конфликт кезіндегі коммуникацияның гендерлік аспектісі*

Гендерлік вербалды және бейвербалды әрекеттерді қарастырған кезде конфликт кезінде келіссөз жүргізу дискурсына назар аударған маңызды. Келіссөз барысында ер адамдар мен әйел адамдар сөз таластырады. Гендерлік стереотипке сәйкес, әйелдер ер адамдарға қарағанда ынтымақтасуға және өзара көмек көрсетуге дайын келеді, ал ер адамдар өздеріне сенімді, талапшыл және табанды. Алайда конфликт кезінде өзін-өзі ұстау модельдеріне қатысты эмпирикалық мәліметтер бұл стереотипке қайшы келді.

Жеке тұлғалардың гендерлік ерекшеліктерін ескере отырып, конфликт кезіндегі олардың мінез-құлқын зерттеу мақсатында Томас-Килменн (1956) тестінің көмегімен ерлер мен әйелдер арасында зерттеу жүргізілді. Зерттеуге 30-40 жас аралығындағы 14 адам қатысты. Оның 7-еуі ер адам және 7-еуі әйел адам. Қатысушылардың бәрі отбасын құрған, тұрақты жұмыс істейтін тұлғалар.

Зерттеуге қатысушылардың тест нәтижелеріне сәйкес, мінез-құлық стильдері бойынша орташа көрсеткіштері (1-кесте):

| Мінез-құлық стильдері | Ерлер                 | Әйелдер                 | Айырмашылықтар   |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------|--|
| Бәсекелестік          | 5-8 (орташа)          | 2-4 (орташа)            | Әйелдер бәсекелестік стратегиясын сирек қолданады, ал ер адамдар керісінше |
| Ынтымақтастық         | 4-6 (орташа)          | 3-7 (әртүрлі)           | Әйелдерде әр кезде әрқалай   |
| Ымыраға келу          | 7-10 (жоғары)         | 6-9 (жоғары)            | Ер адамдарда да, әйелдерде де жоғары көрсеткіш                             |
| Қашқақтау             | 4-5 (орташадан төмен) | 6-10 (орташадан жоғары) | Әйелдер конфликтіден көбіне қашқақтайды                                    |
| Бейімделу             | 5-7 (орташа)          | 5-8 (орташадан жоғары)  | Әйелдер бейімделгіш келеді   |

1-кесте. Ерлер мен әйелдердің мінез-құлық стильдері бойынша орташа көрсеткіштері

Респонденттердің жауаптарын талдай келе, мынадай қорытынды жасауға болады:

- Ер адамдар конфликт кезінде логика, бәсекелестік және ымыраға келу арқылы оны шешуге бейім, олар өз көзқарастарын қорғай алады, бірақ ақылға келіп, жол беруге дайын.

- Әйелдер көбіне қашқақтау және бейімделу сияқты жұмсақ стратегияларды қолданады, бұл әлеуметтік қолайлы мінез-құлық үлгісін (қарым-қатынасты сақтауға бағытталған) көрсетеді.

- Екі топтың өкілдері де конфликтті шешу кезінде ымыраға келуді негізгі құрал ретінде пайдаланады, бұл олардың барынша икемді екенін көрсетеді.

Вербалды және бейвербалды коммуникациядағы гендерлік аспектіні зерттеу XX ғасырдың басында бастау алған болатын. Мысалы, 1921 жылы Ф. Маутнер тілге арналған еңбегінде неміс тіліндегі гендерлік айырмашылықтардың бар екенін мойындап, оларды әлеуметтік-тарихи себептермен түсіндірді. Маутнердің пікірінше, ер адамдар тілді шығармашылық тұрғыдан қолдана алады, ал әйелдер тек ер адамдар жасаған нәрсені ғана меңгереді екен. Ол «әйел» тілінің пайда болуын ежелгі театрдың дәстүрлерімен байланыстырды, онда ерлер әйел рөлдерін ойнаған. Әйелдер сахнаға шыққаннан кейін ғана әйелдер тілін «дыбыстауға» мүмкіндік беретін өзгерістер орын алған. Маутнер «әйелдерге рөлдерді сомдауға рұқсат етілген кезде ғана қоғам «әйелдер» тілін қабылдады» деген қорытындыға келді, бұл гендерлік теңсіздіктің тілдің

әлеуметтенуіне тигізетін әсерін көрсетеді. Зерттеушінің қорытындысы әлеуметтік-тарихи себептерге негізделген (Ербулатова, 2023).

О. Есперсен 1922 жылы Кариб архипелагының аралдарында тұратын үндістердің ерлер мен әйелдер тілдері туралы миссионерлердің деректерін пайдалана отырып, тілдегі дистинктивті жыныстық белгілерді зерттеді. Оның пікірінше, әйелдердің сөздік қоры ерлердікінен өзгеше болған. Мысалы, чикито тайпасында еркектерге белгілі бір жұрнақтарды қолдануға рұқсат етілді, ал әйелдер басқа жұрнақ түрлерін қолданған. Сондай-ақ әйелдер күйеуінің атын атамаған, бұған тыйым салынған. Әйелдер эфемизмдерді қолдануға бейім болды, ал бейпіл сөздерді көп қолданбаған, сонымен қатар тілді қолдануда барынша сақтанымпаздық танытқан (Ербулатова, 2023).

И.К. Ербулатова «Гендерные различия в вербальной коммуникации» атты мақаласында ғалымдардың еңбектеріне сүйене отырып, гендерлік тілдік құзыреттіліктерді төмендегідей салыстырады:

О. Есперсенге сәйкес, гендерлік тілдік құзыреттіліктерді салыстыру

| №  | Әйелдерге тән тілдік құзыреттіліктің ерекшеліктері | Еркектерге тән тілдік құзыреттіліктің ерекшеліктері |
|----|--|---|
| 1. | Эфемизмдерді қолдануға бейім                       | Бейпіл сөздерді қолдануға бейім                     |
| 2. | Көбіне монотілді болып келеді                      | Тілдерді оңай меңгереді                             |
| 3. | Нормадан ауытқу секілді қабылданады                | Норма скілді қабылданады                            |
| 4. | Тілді өте сақтықпен қолданады                      | -   |

Э.Б. Турдалиеваға сәйкес, гендерлік тілдік құзыреттіліктерді салыстыру

| №  | Әйелдерге тән тілдік құзыреттіліктің ерекшеліктері           | Еркектерге тән тілдік құзыреттіліктің ерекшеліктері   |
|----|--|---|
| 1. | -  | Ер адамдар біреудің сөзін жиі бөледі, диалог тақырыбын басқаруға тырысады                     |
| 2. | Нақты формаларды қолданады, оның ішінде жалқы есімдер де бар | Абстракттілі зат есімдерді көп қолданады  |
| 3. | Етістіктерді көбірек қолданады                               | Зат есімдер мен сын есімдерді жиі қолданады   |
| 4. | Эмоционалды бағалау реңкті лексиканы көп қолданады           | Бағалау лексикасы көбінесе стилистикалық тұрғыдан бейтарап                                    |
| 5. | Ең алдымен жағымды бағалаушы мәнді лексиканы қолдануға бейім | Теріс бағалаушы мәнді сөздерді, оның ішінде боғауыз сөздер мен инвективаларды айқын қолданады |

70-ші жылдардағы зерттеулердің нәтижесінде әйел тілі келесі белгілермен сипатталды:

- 1) әйелдердің сөздік қорында негізінен әйелдерге тән қызығушылық пен қызмет саласына қатысты сөздер көп екен, мысалы, «балалар», «асүй», «киім»;
- 2) әйелдер біреуді ренжітіп алмас үшін немесе дөрекі болып көрінбес үшін әдемі әрі көркем тілде сөйлейді;
- 3) әйелдер хабарлы және бұйрықты сөйлемдерде сұраулы интонацияны қолданады;
- 4) әйелдердің сөйлеу стилі нақты тұжырымдарды қолданғаннан гөрі «сақтандыру» сұрақтарын (*солдай емес пе? иә? солдай ма?*) қолдану арқылы сенімсіз болуы мүмкін (Ербулатова, 2023).

Коммуникативті мінез-құлықтың негізгі 2 түрі бар:

1. мінез-құлық әңгіменің негізгі мазмұнына бағытталады (құзыреттілік);
2. мінез-құлық адресатқа бағытталады (үстемдік, бағыну).

Басымдықты білдіру мінез-құлық – бақылаушы, қысым көрсететін, стресс тудыратын сипатта болады. Ым-ишара тілінде мұндай мінез-құлық ым-ишара арқылы

көрініс табады. Көбіне мұндай жағдайда жеке кеңістікке қол сұғу, қиқарлану, қатты дауыс шығару әрекеттері орын алады. Мінез-құлықтың бұл түрі кезінде адамның денесі «алға еңкейеді», ашуланғаны бет-әлпетінде тұрады, қастары айқасып кетеді. Мойынсұну мінез-құлқы кезінде керісінше, мазасыздық, дәрменсіздік және бітімгершілік мінез-құлық орын алады. Мұндай жағдайда адам қолдарымен әртүрлі іс-қимылдар жасайды, дауысы ақырын әрі дірілдеп шығады, сөйлесіп отырған адамның көзіне тіке қарамайды (Bibliofond).

Сөйлеуге келетін болсақ, ерлер мен әйелдердің дауысында және сөйлеу стилінде өзіндік ерекшеліктер бар. Е.А. Земская өз еңбегінде әйелдердің сөйлеу «стилі әлсіз» екенін айтады, олар көбінесе «солай емес пе?» деген мазмұндағы сұрақтарды, әртүрлі бағалауыш мәндегі сөздерді қолданады. Сондай-ақ әйелдің білім деңгейі неғұрлым жоғары болса, оның сөйленісінен фатикалық байланыс соғұрлым көбірек байқалады екен. Сондай-ақ әйелдердің коммуникациядағы рөлдері оңай ауысып, өзгереді, психологиялық тұрғыдан икемді болып келеді. Олар үшін әңгімеге тез араласып кету, басқа тақырыптарға оңай ауысу, дене күйі мен көзқарасын жиі өзгерту тән. Еркектерге қарағанда әйелдер үшін «сөйлеуші» рөлінен «тыңдаушы» (және керісінше) рөліне ауысу оңайырақ. Әйелдер айтылып жатқан нәрсеге бірден әрекет етеді, бұл оның сөйлеу диалогы стратегиясына ықпал етеді.

Е.А. Земская және басқа да бірлескен авторлардың мақаласында әйелдерге тән мынадай мінез-құлық сипаттамалары көрсетіледі: әртүрлі тақырыптарға алаңдаушылық, ассоциативті сөйлеу, сөйлесуге деген психологиялық көңіл-күй. Әйелдерге қарағанда ер адамдар өз ойымен отырады, әңгіменің психологиялық аспектісіне мән бермей, белгілі бір әңгіме тақырыбына назар аударады.

Гендерлік айырмашылықтар экспрессивтіліктен көп байқалады. Әйелдерде сөйлеу кезіндегі эмоционалдылық деңгей едәуір жоғары, олар экспрессивті-эмоционалды лексиканы (- *Солай ма? Вот, бәлекет! Д.И.*; - *Әдіре қалғыр, осы колхоздың тезегі қысы-жазы бір кеппейді. Д.И.*) көп қолданады. Әйелдер көбінесе салыстырмалы құрылымдарды қолданады (- *Осы мен саған кіммін а? Мен сенің әйеліңмін бе, әлде күніңмін бе? Д.И.*). Ер адамдар көбінесе стилистикалық бейтарап бағалау лексиканы қолданады (Bibliofond).

Гендерлік ерекшеліктер тұлғааралық коммуникацияда маңызды рөл атқарады және конфликт жағдайында бұл айырмашылықтар айқын көрінеді. Зерттеу көрсеткендей, ерлер мен әйелдер конфликт кезінде әртүрлі тілдік стратегиялар мен коммуникативтік тәсілдерді қолданады.

Ерлердің сөйлеу мәнері көбінесе тікелей, ашық, бәсекелестікке бағытталған болып келеді. Ал әйелдер, керісінше, эмоционалды қолдау көрсету, ымыра іздеу және тілдік жұмсарту стратегияларын көбірек қолданады. Бұл гендерлік айырмашылықтар конфликтінің даму динамикасына және оны шешу жолдарына әсер етеді.

Сонымен қатар конфликт кезіндегі коммуникацияда гендерлік стереотиптер мен әлеуметтік рөлдер де үлкен мәнге ие. Қоғамдағы дәстүрлі түсініктер кейбір жағдайларда ерлерді қатаң әрі екі сөйлемейтін, ал әйелдерді мейірімді және ымырашыл болуға итермелейді. Алайда қазіргі заманғы зерттеулер ерлер мен әйелдердің конфликтіні шешу тәсілдері жеке тұлғалық ерекшеліктерге, әлеуметтік ортаға және контекстке байланысты өзгеретінін көрсетеді.

### **Қорытынды**

Тұлғааралық конфликт кезіндегі коммуникацияның лингвистикалық ерекшеліктері мен гендерлік аспектілерін зерттеу конфликтология, психоллингвистика және әлеуметтік лингвистика тұрғысынан маңызды нәтижелер береді. Қақтығыс жағдайында қолданылатын тілдік құралдар, сөйлеу стратегиялары мен

коммуникациялық тәсілдер қатысушылардың әлеуметтік рөліне, гендерлік ерекшеліктеріне және прагматикалық мақсаттарына байланысты айқындалады.

Зерттеу барысында тұлғааралық конфликт кезіндегі коммуникацияның келесі ерекшеліктері анықталды:

➤ *Лингвистикалық ерекшеліктер:* Конфликт барысында сөйлеу актілері көбінесе эмоционалды, экспрессивті, бағалауыштық сипатқа ие болады. Агрессия, манипуляция, ирония, сарказм, эвфемизмдер мен тілдік жұмсарту стратегиялары жиі қолданылады.

➤ *Гендерлік аспектілер:* Ерлер мен әйелдердің конфликтіні қабылдауы және оны шешу тәсілдері әртүрлі. Ер адамдар конфликт кезінде логика, бәсекелестік және ымыраға келу арқылы оны шешуге бейім, олар өз көзқарастарын қорғай алады, бірақ ақылға келіп, жол беруге дайын. Әйелдер көбіне қашқақтау және бейімделу сияқты жұмсақ стратегияларды қолданады, бұл әлеуметтік қолайлы мінез-құлық үлгісін (қарым-қатынасты сақтауға бағытталған) көрсетеді.

Жалпы, тұлғааралық конфликтілерді тиімді шешу үшін лингвистикалық және гендерлік ерекшеліктерді ескере отырып, дұрыс коммуникация стратегияларын таңдау қажет. Сөйлеу тактикасын икемді қолдану, агрессивті дискурсты жұмсарту, бейбіт келіссөз жүргізу тәсілдерін меңгеру конфликтіні конструктивті жолмен шешуге ықпал етеді.

Қорытындылай келе, тұлғааралық конфликтінің лингвистикалық аспектілері мен гендерлік ерекшеліктерін зерттеу әлеуметтік тұрақтылықты нығайтуға, гендерлік коммуникацияны жақсартуға мүмкіндік береді.

#### **ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР**

- Анцупов, А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ, 2000. - 551 с.
- Психология медиации и переговоров: учебное пособие / Садвакасова З.М., Файзуллина А.К., Садыкова Н.М. — Алматы: Қазақ университеті, 2020. — 294 с.
- Третьякова, В. Конфликт глазами лингвиста. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/konflikt-glazami-lingvista-1>
- Прошанов, С.Л. Социальный конфликт в трудах российских социологов начала XX века // Социологические исследования. — 2007. — № 12. — С. 115–120.
- Речевой конфликт и коммуникативные сценарии его гармонизации: учебно-методическое пособие / Михайлова О.А., Михайлова Ю.Н., Шалина И.В.; под общ. ред. Михайловой О.А. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2022. — 136 с.
- Исабеков, Д. Екі томдық таңдамалы шығармалар. — Алматы: Жазушы, 1993 ж. — 496 б.
- Әлімқұлов, Т. Таңдамалы. — Алматы: ҚАЗАқпарат, 2015. — 1116 б.
- Комлев, Н.Г. Словарь иностранных слов русского языка. 2006. URL: [http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic\\_fwords/17475](http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords/17475).
- Жельвис, В.И. Поле брани. Сквернословие как социальная проблема. М.: Ладомир, 2001. 349 с.
- Кулаков, А.Е. Междометные инвективы и общие проблемы инвектологии // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Филология. журналистика. 2011. № 2. С. 32-34.
- Королева, О.П. Прагматика инвективного общения в англоязычном социуме (на материале британского ареала): автореферат диссертации ... кандидата филологических наук. Нижний Новгород, 2002. 45 с.
- Засыпкин, С. Инвектива. М.: Дискурс-Пи, 2010. № 1 С. 352-353.

- Бельчиков, Ю.А. Инвективная лексика в контексте некоторых тенденций в современной русской речевой коммуникации // ФИЛОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ. №4. 2002. С. 66-74
- Жельвис, В.И. Инвективная стратегия как национально специфическая характеристика. Я.: Вестник ЯПУ, 2000. С. 57-62.
- Ербулатова, И.К. Гендерные различия в вербальной коммуникации / И.К. Ербулатова, А.Ж. Есенгазиева. - Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2023. — № 49 (496). - С. 487-489. - URL: <https://moluch.ru/archive/496/108802/>  
<https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=898293>