ISSN 2078-340X. Вісник Львівського університету. Серія іноземні мови. 2016. Вип. 23. С. 57–63
Visnyk of the Lviv University. Series Foreign Languages. 2016. Is. 23. P. 57–63

УДК 811.111'42

КОНФЛІКТ ЯК ЗАСІБ ДОСЯГНЕННЯ МЕТИ СПІЛКУВАННЯ

Надія Горбачова

Житомирський державний університет імені Івана Франка
(вул. Велика Бердичівська, 40, Житомир, 10008)

Описано поняття "конфлікт" і його походження; наведено ознаки конфліктної ситуації; представлено різні підходи науковців до класифікації конфліктів. Для початку, протікання та завершення конфлікту мовці обирають певні стратегії. Виокремлено стратегії кооперації і конфронтації, які використовують учасники конфліктної ситуації, а також тактики, необхідні для успішної реалізації обраної стратегії.

Ключові слова: конфлікт, конфліктна ситуація, ознаки конфліктної ситуації, стратегії кооперації і конфронтації, тактика.

Дослідження гармонійного спілкування неможливе без аналізу його якостей і властивостей, які вносять дисгармонію у мовні дії комунікантів, руйнують розуміння, викликають негативні емоційні і психологічні стани партнерів комунікації, що може призвести до комунікативного провалу, комунікативної невдачі, комунікативної перешкоди, мовного і мовленнєвого конфліктів тощо [10]. Саме тому конфліктне спілкування стало одним із центральних понять соціолінгвістичних розвідок у західній та вітчизняній науках, що й обумовлює **актуальність** цієї публікації. **Мета** роботи – дослідити поняття "конфлікт", його класифікації, а також стратегії й тактики поведінки особистості у конфліктній ситуації.

Конфліктологія утворилася на стику соціології та психології, виокремилась у самостійний напрям соціологічної науки наприкінці 50-х років минулого століття й отримала назву "соціологія конфлікту". Значний внесок у становлення цієї науки зробили своїми працями Р. Дарендорфа та А. Козера [4, с. 11]).

Знання основних положень конфліктології сприяє налагодженню, гармонізації стосунків між людьми, а тому необхідне для кожного члена суспільства [9, с. 21].

У щоденному мовленні слово "конфлікт" використовують по відношенню до широкого кола явищ – починаючи з озброєних зіткнень різних соціальних груп, до службових або сімейних розбіжностей. Ми називаємо конфліктом боротьбу власних бажань, зіткнення внутрішніх мотивів, сімейну сварку, військові дії, дискусії в парламенті та ін. [3, с. 15–16].

Поняття конфлікту сьогодні не належить певній конкретній сфері науки або практики [3, с. 18], а є об'єктом дослідження багатьох наук. Лінгвістів цікавить мовна специфіка конфлікту як виявлення взаємодії різних зовнішніх чинників, а важливим завданням є встановлення простору мовного спілкування і чинників, що зумовлюють зародження, розвиток і вирішення конфлікту [10].

Причиною виникнення конфліктів є соціальні відносини, які встановлюються між

© Горбачова Надія, 2016

членами суспільства – групами та колективами, сім'ями, націями, класами, державами тощо [9, с. 206].

Слово "конфлікт" походить від латинського conflictus – зіткнення, і практично у незмінному вигляді входить в інші мови (conflict – англ. konflikt – нім., conflit – франц.). Аналіз визначень конфлікту, прийнятих у різних сучасних енциклопедіях, виявляє їх подібність. Зміст поняття конфлікту розкривається через наступні значення: 1) стан відкритої, часто затяжної боротьби; бій або війна; 2) стан дисгармонії у відносинах між людьми, ідеями або інтересами; зіткнення протилежностей; 3) психічна боротьба, що виникає як результат функціонування взаємовиключних імпульсів, бажань і тенденцій; 4) протистояння характерів або сил у літературному чи сценічному творі, передусім основна опозиція, на якій побудовано сюжет [12].

До цього можна додати ще одне значення: емоційне напруження (хвилювання), щв виникає у результаті зіткнення протилежних імпульсів або неспроможності узгодити внутрішні імпульси з реальністю чи моральними обмеженнями [11].

З психологічного погляду, конфлікт характеризують як ситуацію, в якій на індивіда одночасно діють протилежно направлені сили рівної величини [7, с. 93].

Хоча кожен конфлікт неповторний, як і ставлення та дії людей у ході розвитку конфлікту, можливо визначити певні ознаки, властиві конфліктній ситуації.

По-перше, конфлікт впливає на протікання соціального життя загалом, і соціальних відношень зокрема, надаючи їм більшої динамічності, мобільності. Чим гостріша конфліктна ситуація, тим помітніший її вплив на хід соціальних процесів і темпи їх реалізації.

По-друге, поведінка людей, залучених до конфлікту, різниться підвищеним рівнем емоційності. Навіть найрозсудливіші в ситуації конфлікту керуються більшою мірою емоціями.

По-третє, раціональність поведінки людини під час конфлікту відрізняється від поведінки у звичайних умовах дещо більшою винахідливість. Стан занепокоєння, який людина відчуває у конфліктній ситуації, налаштовує її свідомість на пошук соціальної опори в майбутньому зіткненні [5, с. 51–52].

Будь-який конфлікт, незалежно від його змісту, характеру і типу, обов'язково містить момент протистояння, яке не може існувати саме по собі, а стає можливим тільки у взаємодії своїх конкретних носіїв. Ця властивість може бути позначена як біполярність, що одночасно означає взаємопов'язаність і взаємопротилежність (протистояння інтересів передбачає наявність двох протилежних один одному інтересів).

Сама по собі біполярність, проте, ще не несе зіткнення двох різних начал. Їх істинна протилежність виявляє себе не просто у зіставленні, але й у протистоянні, яке передбачає "боротьбу", активну взаємодію, націлену на подолання протиріччя, що їх розмежовує. Відтак, поряд з біполярністю, важливий елемент конфлікту – активність, націлена на подолання протиріччя.

Ще один важливий критерій для характеристики явища конфлікту, насамперед дослідження внутрішніх особливостей соціальних відношень конфлікту, – наявність суб'єкта або суб'єктів як носіїв конфлікту [3, с. 23–24]. Поряд з поняттям "суб'єкт", вживають поняття "учасник", "сторона конфлікту" і "посередник" у соціальних відношеннях конфлікту.

Не варто ототожнювати поняття "учасник" і "суб'єкт" конфлікту, оскільки це може стати на заваді адекватного розуміння подій конфлікту. Учасником конфлікту може бути будь-хто – особа, організація, група людей – які беруть у ньому участь, і в цьому разі не обов'язково розуміють цілі й задачі конфліктного протистояння. Учасником конфлікту може також стати той, хто випадково опинився у зоні конфлікту й не має в ньому власних інтересів і не може мати можливості вплинути на хід його розвитку, чого не можна сказати про суб'єкт конфлікту.

Суб'єктом конфлікту треба вважати ту особистість, організацію або групу, яка може створювати конфліктну ситуацію, тобто змінювати хід конфлікту в залежності від своїх інтересів, впливати на поведінку інших, викликати важливі зміни у соціальних відносинах [5, с. 53].

Розглядаючи проблему конфлікту та його місце серед соціальних явищ, поняття "конфлікт" підводять під ширшу категорію – протиріччя. Однак такий спосіб визначення тягне призводить до ігнорування специфіки власне конфліктних відношень [8, с. 28]. Саме наявність суб'єктів відрізняє конфлікт від протистояння, сторони якого не повинні бути обов'язково представлені суб'єктами. Неможливо знаходитись у конфлікті з природою чи технікою, оскільки вони не можуть вступати в активну і свідому взаємодію [3, с. 24]. До того ж відомо, що розвиток системи відбувається завдяки вирішенню протиріч, але протиріччя не завжди викликають конфлікти [8, с. 28].

Залежно від того, хто є суб'єктом конфлікту, виділяють різні види останнього, проте єдиної класифікації досі не існує. Виділяють такі типи конфліктів: 1) особистісний, який полягає у зіткненні різних особистісних утворень (мотивів, цілей, інтересів), представлених у свідомості індивіда відповідними переживаннями; це протистояння двох начал у душі людини, які людина сприймає та переживає як важливу психологічну проблему, що вимагає вирішення й викликає внутрішню роботу, спрямовану на подолання цього протиріччя [3, с. 95]; 2) міжособистісний конфлікт – ситуація протиріччя, зіткнень між людьми, що може бути визначена як така, що вимагає свого вирішення і спонукає сторони до активних дій, направлених на подолання певних розбіжностей і вирішення ситуації в інтересах однієї або обох сторін [3, с. 107]; 3) міжгруповий конфлікт, суб'єктами якого можуть бути групи людей і окремі представники цих груп [3, с. 120]; 4) внутрішньогруповий конфлікт, який не завжди виділяють в окрему категорію, оскільки він часто приймає форму міжособистісного чи міжгрупового конфлікту [3, с. 133]. Деякі автори розмежовують внутрішньодержавні та міждержавні конфлікти. В основі міждержавних конфліктів є протиріччя між інтересами держав. Одна з відмінних рис такого типу конфліктів – небезпека знищення людей у випадку початку військових дій між країнами. Ці п'ять типів конфліктів є головними і виділяють їх, як зазначено вже, на підставі того, хто є суб'єктом конфліктів. Варто зауважити, що всі названі типи конфліктів взаємопов'язані і впливають один на одного. Так, початок міждержавного конфлікту може викликати розгортання внутрішньодержавного [1, с. 63–64].

За класифікацією К. Левина, виділяють три типи конфліктних ситуацій, які визначають як три різновиди особистісних конфліктів: 1) людина знаходиться між двома позитивними валентностями приблизно рівної величини. Такі конфліктні ситуації вирішуються досить легко, оскільки вибір одного з привабливих об'єктів є достатнім, щоб він став домінуючим; 2) людина знаходиться між двома негативними валентно-

стями. У таких ситуаціях суб'єкт намагається уникнути вибору і переключає увагу на щось нейтральне; 3) позитивна і негативна валентності знаходяться поряд, наприклад, дитина хоче погладити собаку, яку вона боїться [7, с. 93–94].

Конфлікти також класифікують за іншими ознаками: за сферою життєдіяльності людей (побутові, сімейні, трудові, військові та ін.), за характером об'єктів, які є в основі конфлікту (ресурсні, статусно-рольові, соціокультурні, ідеологічні та ін.), за напрямом впливу і розподілу повноважень (вертикальні, горизонтальні). Виділяють, також, конструктивні і деструктивні; короткочасні та тривалі; реалістичні й нереалістичні; місцеві, регіональні, міжнародні та інші конфлікти [1, с. 65–66].

Один із типів конфлікту – мовний конфлікт – стан протиборства двох сторін (суб'єктів конфлікту), в результаті якого кожна зі сторін свідомо й активно діє на шкоду протилежній стороні, виражаючи свої дії вербальними, прагматичними засобами. В основі мовної поведінки учасників конфлікту закладені мовні стратегії [10] (набір макроскопічних цілей [8, с. 34]) і тактики як прийоми реалізації стратегій [10] з метою досягнення цих цілей [8, с. 34].

У своїх дослідженнях В. Третьякова пропонує типологію конфліктів, в основі якої лежить тип діалогічної взаємодії за результатом комунікативної події – гармонія або конфлікт. Якщо співбесідники здійснили свої комунікативні наміри і при цьому зберегли "баланс стосунків", вони скористалися стратегією кооперації. Взаємодія партнерів комунікації в цьому випадку є підтвердженням взаємних рольових очікувань, швидким формування в них загальної картини ситуації та виникнення емпатичного зв'язку один з одним. Якщо комунікативну мету не досягнено, а комунікація не сприяє проявленню позитивних особистісних якостей, то комунікативну подію регулюють стратегіями конфронтації. У такій ситуації відбувається одностороннє або обопільне непідтвердження рольових очікувань і, як наслідок, виникає антипатія один до одного. До стратегій кооперації відносяться стратегії ввічливості, довіри і щирості, співробітництва, компромісу тощо, які сприяють ефективній організації мовної взаємодії. До стратегій конфронтації відносять інвективні стратегії агресії, насилля, дискредитації, примусу, викриття тощо, реалізація яких, своєю чергою, вносить дискомфорт у ситуацію спілкування і створює мовні конфлікти [10].

Особливе місце в оцінці стратегій поведінки у конфлікті займає цінність для особистості міжособистісних стосунків з протилежною стороною. Якщо один із учасників конфлікту не вважає міжособистісні відношення з іншою стороною важливими, цінними, то його поведінка у конфлікті буде більш деструктивною, конфронтативною (примушення, боротьба, змагання). І навпаки, цінність міжособистісних відносин для суб'єкта конфліктної взаємодії, зазвичай, є суттєвою причиною для втілення конструктивних дій і їх спрямованості на компроміс, співробітництво [2].

Типологія стратегій може бути побудована за різними принципами [10]. Так, М. Гончаров пропонує наступні стратегії: 1) примушення (боротьба, суперечка). Дана стратегія обирається у випадку, коли суб'єкт конфлікту оцінює власні інтереси вище інтересів супротивника. У кінцевому результаті вибір стратегії примушення зводиться до вибору: стратегія боротьби чи стратегія суперечки. Вибір боротьби різниться стилем поведінки, характерним для деструктивної моделі. У такій ситуації активно використовують владу, силу закону, зв'язки, авторитет тощо; 2) відхід – стратегія, яка

вирізняється намаганнями уникнути конфлікту. Вона є взаємною і з характерним низьким рівнем націленості на власні інтереси й інтереси суперника; 3) стратегію поступки обирають у випадку, коли хочуть уникнути конфлікту, однак, з інших, ніж у стратегії відходу, причин. Націленість на власні інтереси тут низька, а оцінка інтересів супротивника висока, тобто один із суб'єктів конфлікту приносить у жертву свої інтереси; 4) для компромісу характерний баланс інтересів конфліктуючих сторін на середньому рівні. Ця стратегія не тільки не псує міжособистісні відносини, але й сприяє їх позитивному розвитку. Компроміс може набувати пасивної або активної форми. Активна форма компромісу може виявлятися у вигляді укладення договорів, прийняття певних зобов'язань. Пасивний компроміс – це відмова від будь-яких дій для досягнення певних домовленостей, тому в цій ситуації можливо повторення конфлікту через певний час; 5) у співробітництві характерним є високий рівень націленості на власні інтереси і на інтереси суперника. Цю стратегію будують не тільки на основі балансу інтересів, але і на визнанні цінності міжособистісних відносин. Співробітництво можливо лише у випадку, коли предмет конфлікту не є життєво важливим для однієї зі сторін конфлікту. Ця стратегія включає всі інші стратегії (відступ, поступка, компроміс та ін.) [2].

Стратегічний задум учасника конфліктної взаємодії визначає вибір прийомів його реалізації – мовних тактик. Для реалізації кооперативних стратегій використовуються тактики кооперації: пропозиція, згода, схвалення, комплемент тощо. Конфронтаційні стратегії пов'язані, відповідно, з тактиками конфронтації: погрози, залякування, звинувачення, знущання тощо [10].

Тактики можуть бути "м'якими" (наслідки для опонента є приємними або нейтральними) і "жорсткими" (викликають неприємні для суперника наслідки). "М'які" тактики використовують для реалізації кооперативних стратегій, "жорсткі" – для реалізації конфронтаційних. Головні тактики в межах стратегій такі: 1) раціональне переконання – використання фактів і логіки для утвердження своєї позиції та переконання суперника; 2) тиск – вимоги, накази, погрози; 3) посилання на владу – використання нагород і стягнень; 4) дружнє звернення – створення у суперника уявлення про наявність у нього позитивних рис; 5) коаліція – прохання про підтримку, союз; 6) укладання угод – взаємний обмін обіцянками; 7) введення опонента у стан хвилювання, керування його увагою, створення ефекту неочікуваності; 8) дотримання зобов'язань – одна із сторін виконує певну дію, доки її умови не будуть прийняті [6].

Велику роль у виборі стратегій і тактик відіграють особистісні якості суб'єктів мовлення. Готуючись до комунікації, партнери приймають рішення про втілення тих чи інших мовних дій, а також їх порядок. Для того, щоб планувати свою поведінку, суб'єкт конфлікту повинен заздалегідь володіти певним блоком інформації про суперника, його цілі, наміри, настанови [10].

У перспективі цього дослідження аналіз конкретних конфліктних ситуацій, поглиблене дослідження зазначених стратегій і тактик та способів їх реалізації.

Список використаної літератури

1. *Анцупов А. Я.* Конфликтология : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.

2. *Гончаров М. А.* Основные стратегии поведения в конфликте [Электронный ресурс] / М. А. Гончаров // Центр дистанционного образования Elitarium. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2006/12/14/osnovnye_strategii_povedenija_v_konflikte.html.
3. *Гришина Н. В.* Психология конфликта / Н. В. Гришина – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
4. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии / Емельянов С. М. – СПб. : Питер, 2003. – 400 с.
5. *Запрудский Ю. Г.* Внутри конфликта / Ю. Г. Запрудский // Социс. – 1993. – № 7. – С. 51–58.
6. *Латынов В.* Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта / В. Латынов // Иностранная психология. – 1993. – Т. 1, № 2. – С. 87–92.
7. *Левин К.* Типы конфликтов // Психология личности: тексты. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1982. – С. 93–96.
8. *Леонов Н. И.* Конфликтология. Хрестоматия / Н. И. Леонов. – Издательство: МПСИ, МОДЭК, 2002. – 384 с.
9. *Ложкін Г. В.* Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: : [навч. посібник] / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К. : ВД "Професіонал", 2006. – 416 с.
10. *Третьякова В. С.* Конфликт как феномен языка и речи / В. С. Третьякова // Проблемы образования, науки и культуры. – 2003. – № 27. – С. 143–152.
11. Compton's Interactive Encyclopedia, 1996.
12. Grolier Multimedia Encyclopedia [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.grolier.com

Стаття надійшла до редколегії *01.12.2015 р.*
Статтю прийнято до друку *20.02.2016 р.*

CONFLICT AS A MEANS OF ACHIEVING THE GOAL OF COMMUNICATION

Nadiya Gorbachova

Ivan Franko State University of Zhytomyr
(40, Velyka Berdychivska st., Zhytomyr, 10008)

The article describes the concept of "conflict" and its origin; the signs of conflict; various scientific approaches to conflict classification. The speakers use certain strategies to start, develop and finish a conflict. The strategies of cooperation and confrontation which are used by conflict participants and tactics that are necessary for successful implementation of the chosen strategy are presented in this work.

The study of effective communication is impossible without analysis of its qualities and characteristics that bring disharmony into language of communicants, destroy the understanding or cause negative emotional and psychological states of participants of communication, which can lead to communication failure, communication barriers, verbal and verbal conflicts and so on. That's why communication conflict was one of the central concepts of sociolinguistic research in western and domestic science, which determines the relevance of this publication.

Any conflict, regardless of the content, nature and type must include the time of the confrontation, which can not exist by itself, but becomes possible only in the interaction of communicants. This property can be designated as bipolarity, which also means the

interconnectedness and mutual disagreement (conflict of interest implies the existence of two interests opposing each other).

An important role in choosing strategies and tactics is played by the personal qualities of speech. Preparing for communication partners make decisions on the implementation of certain speech acts and their order. In order to plan their behavior, a subject conflict should have a certain piece of information about opponents, his/her goals, intentions, guidance.

Keywords: conflict, signs of conflict, strategies of cooperation and confrontation, tactics.