

## ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ І ТАКТИКИ ЙОГО РОЗВ'ЯЗАННЯ

*В статті обґрунтовується необхідність дослідження причин та умов конфліктної мовленнєвої взаємодії, що залишаються менш дослідженими в сучасній лінгвістиці. Визначено термін “конфлікт”; виявлено та проаналізовано динаміку конфлікту та основні тактики його розв'язання. Результати дослідження підкріплені прикладами діалогічного мовлення з творів англійських та американських письменників XX століття.*

**Ключові слова:** *конфлікт, конфліктне мовленнєве спілкування, динаміка конфлікту, розв'язання конфлікту.*

*В статье обосновывается необходимость изучения причин и условий конфликтного речевого взаимодействия, которые остаются менее исследованными в современной лингвистике. Определен термин “конфликт”; определено и проанализировано динамику конфликта, и основные тактики его разрешения. Результаты исследования подкреплены примерами диалогической речи из сочинений английских и американских писателей XX века.*

**Ключевые слова:** *конфликт, конфликтное речевое общение, динамика конфликта, разрешение конфликта.*

*The article considers the necessity to make some research as for reasons and conditions of conflict interaction as less investigated in modern linguistics; defines the term conflict; defines and analyses the conflict dynamics and the basic tactics of its solution; the research results are based on dialogical interactions from the works of English and American writers of the XX century.*

**Key words:** *conflict, conflict speech interaction, conflict dynamics, conflict solution.*

Сучасні дослідження в галузі прагмалінгвістики відображають зростання інтересу вчених до мовленнєвої взаємодії комунікантів у ситуаціях, що характеризуються недотриманням максим принципу комунікативного співробітництва, а саме: у конфліктних ситуаціях спілкування [1;3;5]. Проблема порушення принципу комунікативного співробітництва стосується навіть тих ситуацій спілкування, які орієнтуються на комунікативну згоду. Тим більше це стосується конфліктних ситуацій, в яких цілком втрачено комунікативну мету досягнення консенсусу.

. **Конфлікт** - це взаємодія двох суб'єктів, які мають несумісні цілі і шляхи їх досягнення. Під мовленнєвим конфліктом розуміють мовленнєвий прояв зіткнення суперечливих поглядів, цілей, намірів комунікантів. [ 6:148] Сучасні дослідження конфліктного спілкування спрямовані на створення лінгвістичної моделі конфліктної мовленнєвої взаємодії, що, в свою чергу, потребує системного аналізу конфліктного дискурсу.

Розробка мовного аспекту теорії конфліктної комунікації, який на сьогодні є найменш дослідженим, і зумовлює **актуальність** наших розвідок. **Метою** статті є дослідження динаміки конфлікту та аналіз тактик розв'язання конфліктних ситуацій. **Матеріалом** дослідження слугують фрагменти діалогів, які містять конфліктну мовленнєву ситуацію, виділених методом суцільної вибірки з творів американських та англійських письменників ХХ століття.

Кожний реальний конфлікт має процесуальний характер. Розгляд динаміки конфлікту вимагає поділу його на стадії. Це виникнення об'єктивної конфліктної ситуації, усвідомлення її, здійснення конфліктної поведінки та розв'язання конфлікту.

У більшості випадків конфлікт зумовлений об'єктивною ситуацією. Але певний час вона може не усвідомлюватися. Тому цю стадію названо стадією потенційного конфлікту. Об'єктивація конфлікту здійснюється лише після усвідомлення об'єктивної ситуації як конфлікту [4:496]. Саме усвідомлення породжує конфліктну поведінку. Та нерідко реальний конфлікт виникає, коли

об'єктивних умов конфлікту нема. Можливі такі варіанти співвідношення між образом конфліктної ситуації та реальністю:

1. Об'єктивно конфліктна ситуація існує, її учасники вважають, що їхні цілі та інтереси конфліктні, і правильно розуміють сутність себе, інших, ситуацію в цілому. Це адекватно усвідомлений конфлікт.

2. Об'єктивно конфліктна ситуація існує, сприймається як конфліктна, але усвідомлюється з певними відмінностями від реального контексту. Це неадекватно усвідомлений конфлікт.

3. Об'єктивно конфліктна ситуація існує, але не усвідомлюється. У цьому разі конфліктна взаємодія відсутня.

4. Об'єктивно конфліктної ситуації немає, але стосунки сприймаються як конфліктні. Це удаваний, помилковий конфлікт [4:497].

Психологічного аналізу потребують передусім випадки неадекватного та удаваного конфлікту. Саме тому, що внутрішній аспект ситуації, яка виникає між учасниками конфлікту, зумовлює їхню реальну поведінку. Тому важливо ретельно проаналізувати фактори, що спричиняють відхилення від реальності (рівень інформованості, структура комунікації та ін.), та механізм впливу цих відхилень на перебіг конфлікту (його тривалість, інтенсивність, характер розв'язання) [4:497].

Усвідомлення ситуації як конфліктної завжди має емоційне забарвлення. Виникнення та вплив емоцій на перебіг конфлікту є дуже важливою проблемою адекватного розв'язання конфліктних ситуацій і вимагає спеціального аналізу. Конфліктні дії різко загострюють емоційний фон перебігу конфлікту, а негативні емоції, що виникають у цей час, у свою чергу, стимулюють конфліктну поведінку. Наприклад:

- *You are wrong. I though you were a cad, but I was perfectly satisfied with the way you did your work.*

- *You snob. You damned snob. You thought me a cad because I hadn't been to Eton. By God, I'd rather be a cad I am than the snob you are. Touch me, touch me. By God, I'd like to see you hit me. Do you want to say it again? Snob, snob.*

- *Don't be a damned fool. Remember I'm not a gentleman. I know how to use my hands.* (S. Maugham)

В наведеному прикладі ми бачимо, що під час розмови емоції обох чоловіків зростають, стають негативними. Невеличке непорозуміння переростає в справжній конфлікт.

Під час розгортання конфлікту можливі його переходи з одних форм в інші. Наприклад, внутрішній конфлікт може перейти в зовнішній (особистісний у міжособистісний) або навпаки. Останнє відбувається, коли конфлікт розв'язується не повністю, коли блокується конфліктна поведінка, спрямована зовні, але внутрішнє прагнення до конфліктної поведінки не згасає. Воно лише стримується, що породжує внутрішнє напруження, внутрішній конфлікт. Або удаваний конфлікт, що виникає тоді, коли немає об'єктивної конфліктної ситуації, за помилкового сприймання може стати справжнім, реальним. Крім того, конфлікт, що виник з одного приводу, може трансформуватися у конфлікт з іншого приводу (діловий у міжособистісний або навпаки). Не можна ототожнювати конфлікт зі стадією конфліктної поведінки. Це значно складніше явище. Але перехід до конфліктної поведінки означає нову стадію конфлікту, найбільш відкриту й гостру. Способи розв'язання конфлікту спрямовані передусім на ліквідацію конфліктної поведінки [4:500].

Практичні питання розв'язання конфліктних ситуацій у виробничих організаціях досить детально розглядають В. Бойко та О. Ковальов [2]. Серед шляхів розв'язання таких ситуацій вони виділяють: а) попередження конфлікту; б) управління конфліктом; в) прийняття оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях; г) розв'язання конфлікту. Успішне розв'язання конфліктних ситуацій можливе з допомогою розробки тактик, що враховують усі аспекти конфлікту як соціально-психологічного явища. З них вибирається та, яка відповідає певній конкретній ситуації. Виділяють такі тактики:

1. *Розв'язання конфлікту на основі його сутності та змісту.*  
Насамперед треба реально встановити не тільки безпосередній привід конфліктною зіткнення, а й його причину, що часто не усвідомлюється учасниками конфлікту. Далі треба визначити зону поширення конфлікту та проблеми, які він зачіпає. Також виявити реальні мотиви, що зумовили його виникнення. Розв'язання конфлікту можливе тільки при з'ясуванні реальних причин. Наприклад, в наступній розмові між джентльменом і його слугою ми бачимо, що джентльмен виказує свою роздратованість та невдоволеність діями слуги. Слуга, в свою чергу, чітко відчув настрій свого господаря і без жодних нарікань погодився зробити все належним чином, що й призвело до розв'язання конфлікту.

- *Oh, dash it, Jeeves! Couldn't' you at least put on another table for a change?*

- *What do you mean, Sir?*

- *Every night, dash it, you come in at exactly the same time with the same old drinks and put them on the same old table. I've had enough. It's the awful sameness of it that makes it seem so awful.*

- *Ok, Sir, I'll change everything next time.*

- *Good, Jeeves.*

(P. Wodehouse)

2. *Розв'язання конфлікту з урахуванням його цілей.* Нерідко протиставлення цілей зумовлене не їхнім реальним змістом, а недостатнім порозумінням, домінуванням емоційних станів, зниженням пізнавального компонента, різними позиціями, які відстоюють конфліктуючі сторони. Насправді цілі можуть бути спільними, у цьому разі необхідно виявити та усвідомити розбіжності в розумінні цілей. У будь-якому випадку треба відмежувати цілі, що пов'язані з міжособистісною взаємодією (особисті домагання, стилі поведінки), від цілей соціальної взаємодії (вирішення виробничих завдань, виконання функціональних обов'язків, визначення стратегій управління організацією). В першому випадку ми ставимося до людини як до особистості, в другому — як до виконавця певних соціальних функцій. А це визначає стратегію розв'язання конфлікту. В наступному

прикладі ми бачимо як одна із сторін конфлікту, зрозумівши причини дії та поведінки другої сторони, не продовжує суперечку:

- *Are you crazy? What are you doing here? I've asked you not to touch these books.*
- *Don't shout at me. I've just wanted to put all this in order. It'll make our work easier.*
- *Sorry, I didn't know that.*
- *OK, then, never mind.* (Н. Haggard)

3. *Розв'язання конфлікту з урахуванням його функцій.* Учасників конфлікту треба переконати в тому, що стосунки між ними можна владнати шляхом обміну думками, уточнення позицій тощо. Це ми можемо побачити на прикладі розмови двох закоханих людей:

- *Listen, I need that goddamn book.*
- *Would you, please, watch your profanity, Preppie?*
- *What makes you so sure I went to prep school?*
- *You look stupid and rich.*
- *You're wrong.*
- *Oh, no, Preppie. I'm smart and poor.*
- *Ok, maybe I look rich.* (Е. Segal)

4. *Розв'язання конфлікту з урахуванням емоційно-пізнавального стану учасників* полягає в тому, щоб показати негативний вплив емоційного напруження на учасників конфлікту. Знижується рівень критичності мислення, що призводить до необґрунтованих дій, емоційний стан негативно впливає на взаємодію, зумовлює неадекватне взаєморозуміння. Під впливом емоцій конфліктна ситуація сприймається як така, що загрожує позиції людини в групі, а це спонукає до крайніх дій з метою збереження свого статусу. Конфлікт починає поширюватися, він поглинає дедалі більше членів організації, деформує усталені стосунки. Саме цей випадок ми бачимо в наступному прикладі:

SETHE: *Denver! What's got into you?*

PAUL D: *Maybe I should make tracks.*

SETHE: *No!*

DENVER: *He knows what he needs.*

SETHE: *Well, you don't and you must not know what you need either.*

DENVER: *I just asked if...*

SETHE: *Hush! Go somewhere and sit down.* (T. Morrison)

5. *Розв'язання конфлікту з урахуванням властивостей його учасників.*

Конфлікти нерідко виникають унаслідок невмілих дій керівника, неадекватного стилю його діяльності, психологічної некомпетентності. Причинами конфліктних ситуацій можуть слугувати специфічні риси характеру, особистісні властивості членів групи. Наприклад, як в розмові між господарем та його рабом:

- *You stole that shoat, didn't you? -No, sir.*

- *You telling me you didn't steal it, and I'm looking right at you? -No, sir. I didn't steal it.*

- *Did you kill it? - Yes, sir. I kill it.*

- *Did you butcher it? - Yes, sir.*

- *Did you cook it? -Yes, sir.*

- *Well, then. Did you eat it? -Yes, sir. I sure did.*

- *And you telling me that's not stealing? - No, sir.*

- *What is it then? - Improving your property, sir.* (T. Morrison)

6. *Розв'язання конфлікту з урахуванням його можливих наслідків.* Знання про можливі варіанти та наслідки завершення конфліктів допомагають вибрати найкращі засоби впливу на конфліктуючі сторони. Наслідки конфліктів залежать від їхнього змісту: 1) повна ліквідація конфронтації через взаємне примирення; 2) зникнення конфронтації, коли один з учасників перемагає, а інший визнає себе переможеним або коли обидві сторони програють чи задовольняють свої домагання; 3) послаблення конфлікту взаємними поступками; 4) трансформація конфлікту, перехід його в змінений або принципово новий конфлікт; 5) поступове згасання конфлікту; 6) механічне

знищення конфлікту (ліквідація підрозділу, організації, звільнення учасника та ін.). В наступному прикладі ми бачимо, як молода дівчина маніпулює своїм нареченим та повністю домінує над ним. Юнак не в змозі протистояти коханій і погоджується з нею.

- *If you care more for your uncle's money than for me...*

- *No, no! Absolutely not!*

- *Very well, then. The parcel containing the book will be placed on the hall table tomorrow, for the servants to pass. All you have to do is take it and destroy it.*

- *But – but – but, I could think of hundreds of reasons why this would not be a good plan.*

- *Bertie, will you or will you not do this small thing for me. If not, say so now and stop pretending you care to me!*

- *Good, then...*

(P. Wodehouse)

7.Розв'язання конфлікту з урахуванням етики стосунків конфліктуючих сторін. Будь-який конфлікт має розв'язуватися відповідно до етичних норм. Статусний бік ділового конфлікту стосується умов та принципів відносин керівника й підлеглого, старшого та молодого за віком, більш або менш компетентного та ін. Діловий конфлікт спирається на обмін думками і пов'язаний з низкою етичних умов. Це взаємне прагнення слухати, адекватно сприймати інформацію. Етика доказів змушує спиратися не тільки на логіку думки, а й на поважне ставлення до опонента. Етика критики спрямовує її не на особистість опонента, а на аналіз справи. Етика згоди має на меті досягнення ефективного результату, підкріплення взаємних симпатій [4:500]. Наприклад, під час розмови стосовно свого майбутнього розлучення чоловік намагається не піддатися емоціям і стримує себе, щоб не посваритися із матір'ю.

- *But there's not going to be a divorce.*

- *My dear Mamma, all this has been discussed between Clare and me and we are completely agreed that it is impossible to go on.*

- *Of course you can go on – if you had to go on you'd go on very well.*



- *I'll try to cope with my troubles alone.* (J. Cary)

Отже, кожен реальний конфлікт має процесуальний характер та складається з певних стадій. Під час розгортання конфлікту можливі його переходи з одних форм в інші. Існуючи шляхи розв'язання конфліктних ситуацій спрямовані передусім на ліквідацію конфліктної поведінки. Успішне розв'язання конфліктної ситуації можливе з допомогою розробки певних тактик, які відповідають певній конкретній ситуації. Вважаємо за доцільне у подальшому здійснити комплексне дослідження когнітивних, соціальних та міжособистісних характеристик конфлікту.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ**

1. Бандурка А. М., Друзь В.А. Конфликтология. – Х.: Фортуна-пресс, 1997. – 356с.
2. Бойко В.В., Ковальов А.Г., Панфьоров В.М., Соціально-психологічний клімат колективу й особистість. - М.: Думка, 1983. - 207 с.
3. Мартынюк А. П. Коммуникативные стратегии полов в конфликтной ситуации. – Х.: Константа, 2000. – С. 159-167.
4. Петровський М. Г. Соціально-психологічна сфера особистості. – К.: Вища школа, 2001. – 550с.
5. Солощук Л. В. Конфликтно- направленный парантальный диалог как тип дискурса . – Х.: Константа, 2000.- 7с.
6. Фадеева Е. В. Основные виды конфликтного речевого взаимодействия. – Х.: Константа, 1999. –160с.
7. Cary J. Period Piece. – М.: Rolf, 2001. – 15p.
8. Haggard H. R. King Solomon's Mines. – К.: Dnipro Publishers, 1999. – 200p.
9. Morrison t. Beloved. – N. Y.: Penguin Books, 1998. – 275p.
10. Maugham S. The Outstation. – L.: Mills & Boon, 1987. – 200p.
11. Segal E. Love Story. – К.: Dnipro Publishers, 1999. – 200p.
12. Wodehouse P. G. Jeeves and Friends. – L.: Vintage, 1991. – 158p.