

## СТРАТЕГІЇ І ТАКТИКИ КОМУНІКАНТІВ У КОНФЛІКТНОМУ ТИПІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

*У статті розглянуто соціальні та лінгвістичні особливості комунікативного конфлікту; виокремлено основні комунікативні стратегії і тактики учасників вербальної взаємодії конфліктного характеру; визначено зовнішні і внутрішні фактори, що обумовлюють стиль мовної поведінки особистості в конфліктних ситуаціях.*

Опис чинників, що визначають мовну поведінку індивіда в конфлікті, дослідження лінгвістичної, соціальної і психологічної природи комунікативного конфлікту відносяться до пріоритетного й перспективного напрямку сучасної мовознавчої науки. Саме в екзистенціальних сферах комунікативного континууму, тобто в мовних ситуаціях, що несуть у собі елементи психологічної напруги, проявляються найбільш індивідуальні особливості мовного портрета індивіда.

Актуальність дослідження обумовлена збільшенням інтересом сучасної лінгвістичної науки до проблеми конфліктної та гармонійної соціально-комунікативної взаємодії.

Метою дослідження є виявлення психо-соціальних та лінгвістичних особливостей комунікативного конфлікту, виокремлення основних комунікативних стратегій і тактик учасників вербальної взаємодії конфліктного характеру.

Зважаючи на збільшення у загальному континуумі наукового знання частки антропоцентричного напрямку, сутність якого полягає в тому, що об'єкти дослідження вивчаються переважно за їх роллю, призначенням і функцією в розвитку людської особистості в умовах складних взаємин з навколишнім світом, у центр сучасної лінгвістики потрапляє проблема мовної особистості [1; 2; 3]. Мовна особистість виражається в мові й через мову; вона насичує додатковим смислом і поглиблює поняття особистості взагалі [2: 38], і є єдністю мовної здібності й комунікативної компетенції індивіда [4: 223].

У межах когнітивно-дискурсивної парадигми мовна особистість як предмет дослідження набуває комплексного характеру, тому що включає як когнітивні, так і комунікативно-прагматичні компоненти, адже мовна особистість є, з одного боку, носієм індивідуально-специфічних концептуальної та мовної картин світу [5: 6], а з іншого, продуцентом своєрідного стилю вербальної поведінки [6: 275]. Дослідження феномену мовної особистості суттєво ускладнюється значним розмаїттям останньої, що зумовлює актуальність розробки типології мовних особистостей як на основі власне мовленнєвих критеріїв, так і через кореляції з існуючими соціальними та психологічними типологіями.

Ното loquens по-різному розкривається в різних видах і ситуаціях мовлення. Найбільш індивідуальні особливості мовного портрета індивіда проявляються в екзистенціальних сферах комунікативного континууму, тобто в мовних ситуаціях, що несуть в собі елементи психологічної напруги [7]. До ситуацій такого роду відносяться, зокрема, і комунікативний конфлікт, при якому спостерігається розбіжність ілокутивної мети з соціальною метою встановлення і підтримки врівноважених відносин між людьми [8: 72-73].

Поняттям конфлікту оперують численні сфери знання, зокрема соціологія, психологія, лінгвістика, оскільки протиріччя виникають практично у всіх сферах людського життя. Конфлікт (від лат. conflictus – зіткнення) розуміють як найважливішу сторону взаємодії людей у суспільстві, як форму відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена конфронтуючими цінностями й нормами, інтересами й потребами [9: 96].

Аналіз низки інтерпретацій даного поняття свідчить, що конфлікт за своєю природою є 5-ти компонентним утворенням: конфлікт – це ситуація, в якій відбувається (1) зіткнення (2) двох сторін (учасників конфлікту) з приводу (3) розбіжності інтересів, цілей, поглядів, у результаті якого (4) одна із сторін свідомо і активно діє в збиток іншій (фізично або вербально), а (5) друга сторона, усвідомлюючи, що вказані дії направлені проти її інтересів, здійснює у відповідь певні дії стосовно першого учасника [10: 174-175; 11: 215-219].

Зважаючи на наявність як мінімум двох учасників конфлікту, він виявляється можливим тільки за умов соціальної взаємодії [12: 81]. Конфлікт відсутній тільки у двох випадках: при ідеально злагодженій інтеракції на підставі повної взаємної відповідності стратегічних і тактичних інтересів комунікантів і за умови відсутності будь-якого контакту між ними [13]. Таким чином, конфлікт – це феномен двостороннього характеру, що базується на контакті, в першу чергу комунікативному.

У лінгвістиці поняття конфлікту співвідноситься з поняттями "комунікативний конфлікт", "конфліктний комунікативний акт", вивчення яких проводиться із врахуванням їх прагматичної природи в рамках соціально-рольових і міжособистісних відносин, а також з урахуванням широкого соціо-культурного і психологічного контексту і розглядається з позиції учасників комунікації – адресанта і адресата мовленнєвого акту, а також "когнітивного чи аксіологічного дисонансу" [14: 3], що існує між ними.

Тому комунікативний конфлікт (далі КК) трактуємо як зіткнення, протистояння двох сторін (партнерів) комунікації, що виникає в процесі комунікативного контакту і виявляє себе через конфліктні комунікативні ходи (ККХ), такі як "нанесення адресату комунікативного і/або психологічного збитку" (недовіра, погроза), "зниження його статусу" (дискредитація, негативна характеристика, образа, висміювання), "протидія завданним збиткам", а також через "неконфліктні" комунікативні ходи, які характеризуються наявністю конфліктного потенціалу (наприклад, директивний мовленнєвий акт як потенційний ККХ).

КК зароджується і розвивається в діалозі, тому він має двосторонній, "парний" характер. Якщо в інтеракції одна сторона діалогу продукує ККХ, але при цьому відсутні ілюктивно залежні від них ККХ з іншого боку, то в наявності не КК, а передконфліктна ситуація. КК неможливий, так би мовити, в односторонньому напрямку. КК є обміном, який конституюється щонайменше двома інтеракційними одиницями – ілюктивно пов'язаними ККХ (ініціативним і реактивним) [15: 185-189]. Відповідно конфліктну комунікативну ситуацію слід розуміти як діалог (полілог), в якому комуніканти вступають в конфліктну інтеракцію.

Перебіг конфліктного комунікативного акту залежить від вибору тієї або іншої комунікативної стратегії. У найбільш узагальненому вигляді мовленнєву стратегію розуміють як планування процесу мовленнєвої комунікації залежно від конкретних умов спілкування й особистісних характеристик комунікантів, а також реалізацію цього плану. Іншими словами, мовленнєва стратегія – це комплекс мовленнєвих дій, спрямованих на досягнення комунікативної мети [16: 170].

Вихідною точкою в аналізі мовленнєвих стратегій можна вважати комунікативні цілі (інтенції) мовця. У цьому відношенні важливо відзначити, що цілі далеко не завжди формують єдиний "вектор" спрямування: вони можуть конкурувати, навіть перебувати у відношеннях опозиції. Мовець на різних етапах визначає пріоритет тієї або іншої цілі і відповідно корегує мовленнєві дії. Таким чином, стратегія контролює оптимальне вирішення системи задач "гнучким і локально керованим способом" [17: 274]. Комунікативна стратегія завжди відрізняється гнучкістю і динамікою, адже в ході спілкування вона піддається постійному коригуванню, безпосередньо залежить від мовних дій опонента і від контексту дискурсу, що постійно поповнюється і змінюється. Динаміка співвідношення здійснюваного в даний момент ходу з попереднім, а також його вплив на наступні – одна з головних ознак стратегії.

Оскільки интенції націлені в майбутнє, вибір стратегії залежить від прогностичних уявлень індивіда про майбутнє, які засновані на його минулому досвіді і осмислені за допомогою інтерпретативних схем [15: 60]. Особливе місце в теорії мотивів діяльності займають гедоністичні концепції: будь-яка діяльність підпорядковується максимізації позитивних і мінімізації негативних для особистості результатів [18: 57].

З позиції конфліктогенності, на думку В.С. Третьякової, релевантними виявляються стратегії двох типів: стратегія конгруенції і стратегія конфронтації [13]. В основу такої типології покладено характер діалогічної взаємодії – взаємодії спрямованої або на гармонізацію суперечності, або на збереження чи, навіть, посилення дисгармонії. До стратегій кооперації можна віднести тактики ввічливості, ширості, довіри, співпраці, компромісу та ін., а до стратегій конфронтації – інвективи, агресію, дискредитацію, домінування тощо.

Творча реалізація обраної мовленнєвої стратегії припускає різноманітні засоби її досягнення. Вони можуть комбінуватися залежно від ситуації або одна із них використовується як головна (найбільш ефективна), а інші залучаються у разі потреби або взагалі не залучаються. Отже, якщо мовленнєву стратегію розуміти як сукупність мовленнєвих дій, спрямованих на вирішення загальної комунікативної задачі мовця, то мовленнєвою тактикою слід вважати одну або декілька дій, що сприяють реалізації стратегії. У середині двох зазначених стратегій виокремлюють п'ять основних тактик (або стилів) поведінки [10: 175; 11: 217]:

- "уникнення" – прагнення не брати на себе відповідальність за ухвалення рішення, не бачити розбіжностей, заперечувати конфлікт, вважати його безпечним. Прагнення вийти із ситуації не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, дискусій, заперечень опонентів, висловлення своєї позиції;
- "поступка" – прагнення зберегти або налагодити сприятливі стосунки, забезпечити інтереси партнера шляхом згладжування розбіжностей. Готовність поступитися власними інтересами, уникнути обговорення спірних питань, погодитися з вимогами, претензіями;
- "суперництво" – прагнення наполягти на своєму шляхом відкритої боротьби за свої інтереси, дотримання твердої позиції непримиренного антагонізму у випадку опору;
- "компроміс" – прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншого;
- "співробітництво" – пошук рішень, що повністю задовольняють інтереси обох сторін, у ході відкритого обговорення.

Схильність учасників комунікативної взаємодії до певної стратегії поведінки обумовлюється як зовнішніми, так і внутрішніми факторами. До зовнішніх факторів належать традиції та норми, що склалися в конкретній етнокультурній спільноті, професійній групі тощо, до якої належать учасники конфлікту; стереотипи, що є прийнятними для даного соціуму; схеми індивідуальної поведінки, що стали соціально значущими і засвоїлися особистістю учасника конфлікту; а також виконання комунікантами соціальних ролей, визначених соціальним статусом, національною приналежністю, віком тощо. До внутрішніх факторів відносяться фактори обумовлені якостями самих суб'єктів: типом особистості (психологічним і комунікативним), інтересами, мотивами, интенціями, переконаннями та поглядами учасників конфлікту.

Соціальні та індивідуальні якості особистості формують певний стійкий стиль поведінки мовної особистості в конфліктних ситуаціях. Розглядаючи тип домінуючої установки стосовно іншого учасника спілкування в якості базового класифікаційного критерію, вважаємо за доцільне виділити два типи мовних особистостей:

1) конфліктна мовна особистість, комунікативні практики якої характеризуються активним впливом на комунікативного партнера, використанням негативних засобів стимуляції мовленнєвої взаємодії, домінуванням ролі мовця, зосередженістю на самому собі, порушенням комунікативних норм поведінки, пріоритетом модальності впевненості.

2) кооперативна мовна особистість з домінуючою установкою в спілкуванні на партнера комунікації. Зважаючи на розбіжності тактичних засобів реалізації глобальної стратегії співпраці, вважаємо доречним, услід

за К.Ф. Седовим, розрізняти 2 підтипи кооперативної мовної особистості, а саме: кооперативно-конформний і кооперативно-актуалізаторський [19]. Кооперативно-конформний комунікант демонструє згоду з точкою зору співбесідника, навіть якщо він не цілком поділяє цю точку зору. У цьому випадку установка на партнера ніби пригнічує його власну інтенцію, що, як правило, є наслідком страху перед конфліктом, конфронтацією. Кооперативно-актуалізаторський підтип мовної поведінки відображає вольову поведінку комуніканта згідно глобальної стратегії співпраці, намагання дотримуватися когерентності теми, що розвивається; характеризується перевагою модальності впевненості та позитивного відношення до мовленнєвої інтеракції і партнера по комунікації, дотриманням конвенціональних та комунікативних норм спілкування. Принциповою відмінністю поведінки актуалізатора від конформіста виступає подвійна перспектива в спілкуванні: орієнтація не тільки на комунікативного партнера але і на себе.

Таким чином, дослідження комунікативного конфлікту, що належить до екзистенціальних сфер комунікативного континууму, уможливило поглиблений аналіз найбільш індивідуальних особливостей мовного портрету індивіда, який реалізує себе як мовна особистість, демонструючи свою мовну, комунікативну і лінгвістичну компетенцію.

У подальших дослідженнях перспективним видається дослідження корпусу мовленнєвих актів з метою охарактеризувати концептуальну та мовну картини світу конфліктних та кооперативних мовних особистостей на основі специфіки дискурсивних проявів індивідуальних концептуальних, ціннісних та емотивних доміант, індивідуальних комбінацій когнітивних стилів і особливостей індивідуальної образності.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Карасик В.И. Речевое поведение и типы языковых личностей // Массовая культура на рубеже XX-XI веков: Человек и его дискурс. Сборник научных трудов / Под ред. Ю.А. Сорокина, М.Р. Желтухиной. – М.: Азбуковник, 2003. – 368 с.
2. Караулов Ю.Н. Русский язык и языковая личность. – М.: Наука, 1987. – 263 с.
3. Красных В.В. О чем говорит "человек говорящий"? (к вопросу о некоторых лингвокогнитивных аспектах коммуникации) // Лингвокогнитивные проблемы межкультурной коммуникации: Сб. статей. – М.: Филология. – 1997. – С. 81-91.
4. Шахнарович А.М. Языковая личность и языковая способность // Язык-система. Язык-текст. Язык-способность: Сб. статей. – М.: Изд-во РАН. Ин-т рус. яз. – 1995. – С. 213-223.
5. Ляпон М.В. В поисках языковой личности (вместо введения) // Язык-система. Язык-текст. Язык-способность: Сб. статей. – М.: Изд-во РАН. Ин-т рус. яз. – 1995. – С. 5-6.
6. Ляпон М.В. Языковая личность: поиск доминанты // Язык-система. Язык-текст. Язык-способность: Сб. статей. – М.: Изд-во РАН. Ин-т рус. яз. – 1995. – С. 260-275.
7. Седов К.Ф. Жанровое мышление языковой личности (о риторике бытового общения) [Electronic resource] – Режим доступа: <http://library.krasu.ru/ft/ft/articles/0070236.pdf>
8. Демьянков В.З. Функционализм в зарубежной лингвистике конца XX века // Дискурс, речь, речевая деятельность: функциональный и структурный аспекты: Сб. обзоров. – М.: ИНИОН РАН, 2000. – С. 26-137.
9. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 317 с.
10. Психология. Словарь / Под общ. ред. А.В. Петровского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
11. Шапар В.Б. Психологічний тлумачний словник. – Харків: Прапор, 2004. – 640 с.
12. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
13. Третьякова В.С. Конфликт глазами лингвиста // Юрислингвистика–2: русский язык в его естественном и юридическом бытии. – Барнаул, 2000. – С. 127-140 [Electronic resource] – Режим доступа: <http://www.philology.ru/linguistics2/tretyakova-00.htm>
14. Белова А.А. Лингвистические аспекты аргументации. – Киев, 1997. – 300 с.
15. Макаров М. Л. Основы теории дискурса. – М.: ИТДГК "Гнозис", 2003. – 280 с.
16. Селиванова Е.А. Основы лингвистической теории текста и коммуникации. – К.: ЦУЛ, "Фитосоциентр", 2002. – 336 с.
17. Дейк Т.А., ван. Вопросы прагматики текста: Пер. с англ. // Новое в зарубежной лингвистике. – М.: Прогресс, 1978. – Вып. VIII: Лингвистика текста. – С. 259-336.
18. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – М.: Эдиториал УРСС, 2002. – 284 с.
19. Седов К.Ф. Языковая личность в аспекте психолінгвистической конфликтологии [Electronic resource] – Режим доступа: [www.vsp.u.ru/~axiology/libr/akd/autoref4.htm](http://www.vsp.u.ru/~axiology/libr/akd/autoref4.htm)

Матеріал надійшов до редакції 19.04.2008 р.

#### ***Прокopenko В.В. Стратегии и тактики коммуникантов в конфликтном типе коммуникативного взаимодействия.***

*В статье рассмотрены социальные и лингвистические особенности коммуникативного конфликта; выделены основные стратегии и тактики участников вербального взаимодействия конфликтного характера; определены внешние и внутренние факторы, которые определяют стиль языкового поведения личности в конфликтных ситуациях.*

***Prokopenko V.V. Interlocutors' Strategies and Tactics in Conflict Communication.***

*The article is devoted to the explication of social and linguistic peculiarities of conflict communication with focus upon interlocutors' communicative strategies and tactic, external and internal factors that determine lingual behavior of a person in conflict communication are defined.*