

## СТРАТЕГІЇ І ТАКТИКИ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ УЧАСНИКІВ СПІЛКУВАННЯ В СИТУАЦІЯХ КОНФЛІКТУ

---

**Корольова Алла Валер'янівна**

доктор філологічних наук, професор

Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова

*У статті аналізуються погляди дослідників на онтологію різних конфліктів: соціальних, культурних і, звичайно, комунікативних; виділяються три стратегічні лінії комунікативної поведінки учасників спілкування в ситуаціях конфлікту: 1) конфронтаційна, 2) нейтральна, 3) кооперативна, зокрема пропонується вибір тієї стратегії, яка сприяє зняттю напруги, зближенню партнерів, а також запобіганню сильніших конфліктів.*

**Ключові слова:** конфронтаційна (нейтральна, кооперативна) стратегія, тактика, конфліктна ситуація, комунікативна (мовленнєва) поведінка, учасники спілкування (комуніканти).

Комунікативна лінгвістика на сучасному етапі її розвитку розширює об'єкти своїх досліджень шляхом вивчення особливостей мовленнєвої поведінки комунікантів [Верецагин, Костомаров 1999] у різних ситуаціях спілкування: як у сприятливих [Алексеева 1995], так і в аномальних [Арутюнова 1990, 3–8], зокрема і конфліктних [Бородкин 1989, Гулакова 2004, Корольова 2006 та ін.].

Остання теза пов'язана перш за все з такими проблемами, як соціальний конфлікт, культурний конфлікт, міжнародний конфлікт і, звичайно, комунікативний конфлікт, які так чи інакше стосуються мовленнєвої та комунікативної поведінки учасників конфлікту.

Щодо причин соціального конфлікту, то тут варто звернутися до первісного осмислення специфіки розвитку суспільства, яке базувалося на припущенні про характерні абсолютно для кожного соціуму стани гармонії, рівноваги, функціональної єдності. Така позиція сприяла формуванню "теорії функціоналізму", або "рівноважної" моделі устрою суспільства. Основні положення цього напрямку ґрунтувалися на функціональній єдності, тобто на гармонічній відповідності й внутрішній погодженості різних верств соціальної системи. При цьому соціальний конфлікт розглядався як певна патологія в існуванні соціальних систем. Виходячи з цього будь-який конфлікт тривалий час, та і сьогодні, розглядається як деструктивний та руйнівний. Однак соціологи-функціоналісти, зорієнтовані на забезпечення підтримки порядку, "рівноваги", "співробітництва" не могли пояснити, чому так звані "відхилення" у соціальному житті (ворожнеча, міжусобиці, збройні конфлікти та ін.) є досить частими і повторюваними. Настільки висока частота виникнення конфліктів не дозволяла розглядати їх як винятки з правил або "ненормальність" і спонукала

до перегляду пояснювальної теорії. Насамперед під критику потрапила ідея "функціональної єдності суспільства" – було висунуте припущення, що не однорідність і єдність, а конфлікт цінностей та зіткнення мов і культур є типовими для будь-якого сучасного суспільства.

В аспекті нашої статті більш перспективними видаються ідеї С. Поварніна [Поварнин 1990], який описував конфлікти між етнічними групами, між різними поколіннями людей і культурами, між чоловіками й жінками тощо. Головна ж відмінність його соціології конфлікту – це віра в те, що саме конфлікт сприяє соціальній інтеграції і забезпечує розряд ворожості. На його думку, конфлікт не завжди й не обов'язково призводить до руйнації, а, навпаки, він виконує найважливіші функції збереження соціальних відносин і соціальних систем.

А тому однією з позитивних функцій конфлікту є зняття напруги між опонентами, забезпечення вільного виходу почуттів ворожнечі та підтримка взаємин. Конфлікти можуть впливати й на те соціальне ціле, у рамках якого розвиваються: зокрема, можуть сприяти інтеграції, позитивним змінам і нововведенням, виконувати сигнальну функцію, привертаючи увагу до необхідності змін. Але найголовнішою позитивною функцією конфлікту є його власна здатність стримати ситуацію конфлікту або ж запобігти йому, чи загалом уникнути.

Саме цю позитивну функцію забезпечує конфліктам процес комунікації, який може бути ефективним у разі чіткого планування діяльності комунікантів, тобто адекватного вибору стратегій і тактик спілкування [Арутюнова 1983, 37– 56, Борисова 1996, 21–48]. Розглянемо докладніше сутність стратегій і тактик комунікативної поведінки учасників спілкування загалом та в ситуаціях конфлікту зокрема.

Традиційно стратегії розглядають [Германова 1993, 27–39] як мистецтво керівництва, що засновується на правильних прогнозах мети спілкування, а тактики – як прийоми або способи досягнення цієї мети [Верещагин, Костомаров 1999].

У семантичному плані під стратегією розуміють [Иссерс 2002] ідею планування дій, пов'язаних із соціальною конфронтацією, суперечностями. У тлумачному словнику В. Даля знаходимо таке пояснення лексеми **стратегія** – "походить від грецьк. і означає *наука війни*; вчення про найкраще розташування всіх військових сил і знаряддя. Стратегема, військова хитрість, обман. Стратиг і стратилат, воїн, воєначальник, вождь, воєвода" [Даль 1989, Т.4, 166]. Психологічна інтерпретація [Гришина 2002] цього поняття зберігає ідею прогнозу ситуації і поведінки комунікантів.

У міжкультурному вимірі [Тарасова 1992, 108–110] стратегія передбачає планування процесу мовленнєвої взаємодії залежно від конкретних умов спілкування й особистостей комунікантів, а також реалізацію плану бесіди. Щоб планувати будь-які мовленнєві дії, вважає Т. Касенкова, комуніканти повинні бути обізнаними з майбутньою ситуацією спілкуван-

ня, мати відомості про адресата, а також елементарний досвід аналізу мовленнєвих дій [Касенкова 2000, 47]. Інакше кажучи, прогноз майбутньої вербальної комунікації будується на епістемологічній основі про мовленнєвий акт, комунікативну взаємодію (з урахуванням мотивів і мети мовця і слухача, їхніх вербальних і невербальних дій), а також всієї ситуації в цілому [Иссерс 2002, 95].

Отже, мовленнєва стратегія в функціональному аспекті становить певну схему дій у рамках комунікативного процесу, що визначає вибір мовних засобів і способів вираження змісту, безпосередньо пов'язаного з досягненням мети.

Когнітивна лінгвістика теж пропонує своє бачення стратегії, зокрема як плану комплексного мовленнєвого впливу, спрямованого на зміну моделі світу партнера, на трансформацію його концептуальної свідомості. Когнітивний аспект докладно аналізується ван Дейком [Г. ван Дейк 1988, 153–212] з позицій способів обробки складної інформації в пам'яті, когнітивних процесів у мисленні. Особливу увагу зосереджено на діалогових стратегіях – специфічних способах мовленнєвої поведінки, здійснюваних під контролем "глобального наміру". Такої ж точки зору щодо розуміння стратегії дотримується й О. Иссерс [Иссерс 2002, 100], називаючи основними її складниками прогнозування і контроль над здійсненням плану.

Комунікативні стратегії в деяких концепціях [Клюев 2002, 18–19] співвіднесені з теоретичними ходами, запланованими завчасно і реалізованими мовцем, а тактики – із практичними цілями спілкування.

Отже, синтезуючи різні погляди науковців щодо розуміння поняття **стратегії**, визначаємо **комунікативну стратегію** як комплекс певних мовленнєвих дій, спрямованих на досягнення комунікативної мети. Тимчасом психологи говорять про **стратегію мовленнєвої поведінки** як установку на певні форми поведінки, в тому числі і в конфліктній ситуації спілкування. Звідси, впливає власний погляд на визначення комунікативної стратегії, що спирається як на план поведінки комунікантів (їх мовленнєві й немовленнєві дії), так і на комунікативні цілі з урахуванням певних психологічних установок.

План спілкування допускає різні способи або тактики його реалізації – "мовленнєві уміння для побудови діалогу в рамках тієї або іншої стратегії" [Борисова 1996, 25]. Якщо комунікативні стратегії передбачають загальний розвиток діалогу, то тактики демонструють реалізацію цієї стратегії на кожному етапі перебігу ситуації спілкування.

Комунікативні тактики можуть складатися як з одного, так і з кількох висловлень, мовець може контролювати успіх/невдачу конкретного мовленнєвого акту на окремих етапах діалогу і коригувати свої мовленнєві дії з огляду на перлокутивний ефект. При цьому слід зважати на те, що специфікою комунікативних стратегій загалом і тактик зокрема є комплексність у використанні мовних засобів для досягнення ко-

мунікативної мети. З одного боку, сама послідовність мовленнєвих актів може бути тактично вмотивованою, а з іншого, – в одному й тому ж висловленні можуть бути наявні різні стратегічні смисли [див. про це докладніше Гулакова 2004].

Виходячи з наведених тверджень, можна говорити про те, що планування мовленнєвої поведінки – це не проста будова мовних висловлень, а найважливіший етап процесу взаємодії, в якому слухач не завжди пасивно сприймає текст-повідомлення мовця, а активно інтерпретує його мовленнєві дії, реалізуючи власну стратегічну лінію.

Щодо конфліктних ситуацій спілкування, то в цьому разі стратегія, на мою думку, не завжди включає планування дій комуніканта. Особливо це стосується випадкових або ненавмисних конфліктних ситуацій, в яких дії адресата не мають навмисного характеру або адресат не знає про можливі наслідки від своїх дій.

У конфліктній ситуації спілкування комуніканти дотримуються різних комунікативних стратегій. Вибір стратегії спілкування здійснюється під впливом психологічної установки на досягнення своїх власних цілей і/або цілей партнера. Психологи під поняттям установки розуміють [Гришина 2002] комплекс когнітивних і мотиваційних орієнтацій в певній ситуації. Когнітивна орієнтація – уявлення комуніканта про конкретну ситуацію, на позначення якої застосовуються поняття схеми, сценарію, фрейму. Мотиваційні орієнтації пов'язані з різними типами соціальних відносин, оскільки можуть задовольняти/ не задовольняти потреби комунікантів, відбиваючи систему цілей, мотивів та їх інтенції [там само]. А відтак, у конфліктній ситуації наявні такі різновиди психологічних установок: 1) проти партнера, 2) ігнорування партнера та 3) конструктивність партнера. З огляду на ці різновиди в конфліктній ситуації спілкування виділяються три типи стратегічної лінії мовленнєвої поведінки:

- 1) конфронтаційна;
- 2) нейтральна;
- 3) кооперативна.

**Конфронтаційна стратегія** мовленнєвої поведінки демонструє установку проти партнера по комунікації. Вона зорієнтована на те, щоб активно і самостійно домагатися власних цілей/інтересів, не звертаючи уваги на інтереси партнера/партнерів, що беруть участь у конфлікті, і відбиває прагнення одного з учасників спілкування взяти перевагу, самоутвердитися, нав'язати своє бачення і рішення проблеми, не прагнучи до спільних дій.

У психології [Гришина 2002] така стратегія визначається як "боротьба" – тиск на партнера, спрямована на послаблення його позиції і посилення власної поведінки.

Концепт БОРОТЬБА, проаналізований Дж. Лакоффом і М.Джонсоном в аналізі концептуальної метафори "Суперечка – це війна". В результаті

цього аналізу дослідники зробили такі узагальнення: "Ми сприймаємо особу, з якою сперечаємося, як супротивника. Ми атакуємо її позиції і захищаємо власні. Ми захоплюємо територію. Ми виробляємо й використовуємо стратегії. Якщо ми переконані, що позицію не можна захистити, то її слід лишити й обрати новий напрям нападу. Чимало з того, що ми робимо в суперечці, частково узгоджується з поняттям війни [Лакофф, Джонсон 2004, 127–128]. Незалежно від характеру сварки (приватний чи дискусійний), зазначають Дж. Лакофф і М. Джонсон, суперечка триває в термінах війни, адже таке її розуміння вбудоване в концептуальну систему культури, в якій ми існуємо.

У рамках міркувань цих науковців суперечку в цьому разі можна ототожнити з поняттям конфлікту, а поведінку комунікантів – **стратегічно конфронтаційною**. (Тут варто навести деякі застереження, що суперечка – це не завжди конфлікт. За твердженнями С. Поварніна, суперечка, з логічного погляду, складається з доказів [Поварнин 1990], а не всякий доказ наводиться в конфронтаційній формі).

Спираючись на наведені аргументи, можна стверджувати, що конфронтаційна стратегія обирається комунікантами здебільшого в навмисно створюваних конфліктних і деструктивних ситуаціях, коли партнер/партнери свідомо йдуть на конфлікт і дотримуються несприятливого сценарію розвитку комунікативної ситуації.

**Нейтральна стратегія** мовленнєвої поведінки характеризується наявністю в одного з учасників спілкування (або в кожного з них) установки на ігнорування партнера по комунікації, прагнення уникнути спілкування з людиною, яка потенційно налаштована заподіяти комунікативну незручність співрозмовникові.

Дослідники [Дудченко 2001, 46] розглядають таку стратегічну лінію поведінки як **стратегію уникнення** – відмову брати участь у конфлікті. Уникнення ситуації виявляється у відсутності бажання комуніканта або активно взаємодіяти з партнером щодо виниклих розбіжностей, або докласти зусилля для здійснення власних комунікативних цілей і інтересів на користь цілей і інтересів партнера.

**Кооперативна стратегія** мовленнєвої поведінки відрізняється установкою в спілкуванні на партнера по комунікації. Один (або обидва) з учасників спілкування бажують спрямувати конфліктну ситуацію в сприятливе русло, використовуючи різні регулятивні засоби. Кооперативна стратегія передбачає максимальну реалізацію власних інтересів в разі створеного конфлікту, але кооперативним, мирним шляхом. Така лінія поведінки термінологічно йменується як **конструктивна** і реалізується через переговори, та спрямування конфлікту в раціональний формат [Дудченко 2001, 52].

Отож, на підставі психологічних установок у конфліктній ситуації виділяються три стратегічні лінії комунікативної поведінки учасників спілкування: 1) конфронтаційна, 2) нейтральна, 3) кооперативна.

Проте в разі вибору кооперативної стратегії комунікативної поведінки учасників спілкування конфлікт починає виконувати позитивні функції, які можуть бути зведені до стимулювання змін, розрядки напруги, зближення партнерів, а також запобіганню сильніших конфліктів. Кооперативна стратегія комунікативної поведінки учасників спілкування змінює погляд на конфлікт як на патологію або аномалію, сприяючи розумінню того, що конфлікт не завжди й не обов'язково призводить до руйнації.

***This article reveals the reseachers' views on ontology of different conflicts: social, cultural and, of course, communicative; three strategic aspects of interlocutors' communicative behaviour in conflict situations: 1) confrontational; 2) neutral; 3) cooperative. A new strategy is presented as the key to release the tension for better mutual understanding as well to prevent deeper conflicts.***

**Key words:** confrontational (neutral, cooperative) strategy, tactic, conflict situation, communicative behaviour, interlocutors (speakers).

1. Алексеева С.В. Правильность и успешность коммуникации с точки зрения прагматики и дериватологии. – Пермь: Пермск. гос. ун-т, 1995. – 14 с. 2. Арутюнова Н.Д. Стратегия и тактика речевого поведения // Прагматические аспекты изучения предложения и текста. – К., 1983. – С. 37–56. 3. Арутюнова Н.Д. От редактора // Логический анализ языка. Противоречивость и аномальность текста. – М.: Наука, 1990. – С. 3–8. 4. Арутюнова Н.Д. Феномен второй реплики или о пользе спора // Логический анализ языка. Противоречивость и аномальность текста. – М.: Наука, 1990. – С. 175–189. 5. Борисова Н. Дискурсивные стратегии в разговорном диалоге // Русская разговорная речь как явление городской культуры. – Екатеринбург, 1996. – С.21–48. 6. Бородин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание – конфликт! – Новосибирск: Наука, 1989. – 190 с. 7. Гулакова И.И. Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения: Дис. ... канд. филол. наук: 10.02.01, 10.02.19 / Орел, 2004. – 152 с. 8. Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. В поисках новых путей развития лингвострановедения: концепция рече-поведенческих тактик. – М.: Прогресс, 1999. – 84 с. 9. Германова Н.Н. Коммуникативная стратегия комплимента и проблемы типологии речевых этикетов // Язык и модель мира: Сб. науч. тр. – Вып. 416. – М., 1993. – С. 27–39. 10. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2002. – 464 с. 11. Даль В. Толковый словарь живого великорусского языка. В 4 т. – М.: Русский язык, 1989. – Т.4. – 686 с. 12. Дейк Т.А. Стратегии понимания связного текста // Новое в зарубежной лингвистике. – Вып. XXIII. Когнитивные аспекты языка. – М.: Прогресс, 1978. – С.259–336. 13. Дудченко В.С. Трансформация конфликта // В контексте конфликтологии: диагностика и методология управления конфликтной ситуацией. – М.: Изд-во Института социологии РАН, 2001. – №3. – 176 с. 14. Иссерс О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – М.: Эдиториал УРСС, 2002. – 284 с. 15. Касенкова Т.Н. Речевые стратегии как модуляции перспективы языкового отображения мира: Дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19/ Краснодар, 2000. – 164 с. 16. Ключев Е.В. Речевая коммуникация. Успешность речевого общения. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2002. – 320 с. 17. Корольова А.В. Типология коммуникативных стратегий молененевой поведінки в ситуаціях конфлікту // Слов'янський вісник: Зб. наук. пр. Серія "Філологічні науки" Рівненськ. ін-ту слов'ян. Київськ. славістичн. ун-ту. – Вип. 6. – Рівне: ПІСКСУ, 2006. – С. 119–122. 18. Лакофф Дж., Джонсон М. Метафоры, которыми мы живем. – М.: Эдиториал УРСС, 2004. – 256 с. 19. Поварнин С. Спор: О теории и практике спора. – Вопросы философии. – №3. – 1990. – С. 45–69. 19. Сухих С.А., Зеленская В.В. Прагматическое моделирование коммуникативного процесса. – Краснодар: Краснодарск. гос. ун-т, 1998. – 159 с.