

УДК 159.964.21

**ДМИТРО БІГУНОВ**

м. Рівне

bihunov.d@gmail.com

## КОМУНІКАТИВНА КОНФЛІКТНА ВЗАЄМОДІЯ: ЕТАПИ ТА СТАДІЇ РОЗВИТКУ

*Стаття присвячена дослідженню мовленнєвої конфліктної взаємодії. Описуючи складові конфліктної взаємодії, було виокремлено стадії та етапи розвитку комунікативної конфліктної ситуації і описано їх основні характеристики.*

*Крім того, було розглянуто та проаналізовано причини комунікативної конфліктної ситуації. Зазначається, що основні причини конфліктної взаємодії полягають у невідповідності, в неузгодженості дій комунікантів, що призводить до зіткнення їхніх поглядів, інтересів, настановлень і, отже, до комунікативного конфлікту. Також вказується, що логіка виникнення комунікативних конфліктів буде достатньо різною залежно від того, з позиції якого учасника комунікації вона розглядається.*

*Ключові слова: мовленнєва конфліктна взаємодія, стадії розвитку, етапи розвитку, комуніканти, комунікативні конфлікти.*

Соціальні зміни нашого суспільства обумовлюють активізацію суперечливості у суб'єктивному світі особистості, що призводить до гострої потреби у аналізі подій і процесів, які спричиняють конфліктні ситуації. На жаль, цей все зростаючий інтерес пов'язаний і з ростом напруженості в різних сферах соціальної взаємодії, а також з гострою потребою як різних громадських структур, так і окремих людей в практичній допомозі у вирішенні конфліктів. Не викликає сумнівів той факт, що конфлікт є багатостороннім, водночас розвиваючим і руйнуючим явищем, що відображає діалектику життя, та залежно від результату вирішення, він може бути стимулом до змін і поштовхом до прогресу чи мати негативні наслідки. Саме тому знання законів виникнення, розвитку та розв'язання конфліктних ситуацій є надзвичайно потрібним і актуальним.

Якщо комуніканти мають подібне уявлення щодо комунікативних цілей один одного або стосовно розподілу комунікативних ролей, комунікація реалізується у вигляді кооперації. Якщо ж комуніканти мають різні цілі або різне уявлення щодо розподілу комунікативних ролей (в тому числі, якщо вони усвідомлено провокують цю різницю), конфлікт між ними постає як неминучий, тобто, досить стандартна комунікативна ситуація перетворюється на конфліктну комунікатив-

ну ситуацію спілкування. Остання характеризується певними структурними і динамічними компонентами, в якій домінуюче місце займатиме комунікативний конфлікт.

Конфлікт як своєрідне явище комунікації має свою структуру. Так, Т. ван Дейк ілюструє уявлення щодо типової ситуації конфлікту на прикладі аналізу етнічної ситуації і розглядає такі елементи ситуації, як час, місце, оточення, умови, учасники (в різних ролях, події або дії з їх можливою оцінкою [3]).

В свою чергу, Н. В. Гришина виділяє наступні структурні компоненти конфліктної ситуації: учасники, умови, предмет, дії учасників, результат [2, 183]. Також вона наголошує, що «вилучення» будь-якого компоненту з простору конфлікту або зводить конфлікт нанівець, або істотно змінює його характер.

Учасники конфлікту зазвичай позначаються в термінах рольових позицій, в межах яких здійснюється їхня взаємодія в даній ситуації («вчитель – учень», «чоловік – дружина», «батьки – діти»). Важливими – з точки зору виникнення і розвитку конфлікту – вважаються інтереси учасників взаємодії, переслідувані ними комунікативні та практичні цілі, а також їхні індивідуальні особливості.

Перехід комунікантів до конфліктної взаємодії починається з дій одного з них, того, хто виявляє ініціативу і, принаймні, на початковому етапі конфлікту може розглядатися

як його ініціатор. Якщо в подальшому ініціатива дій залишається за однією із сторін, то вона може розглядатися як активна сторона, а інша – як пасивна.

Під умовами явища конфлікту розуміють обставини, що визначають його характеристики і можливість його виникнення, тобто причини і умови протікання конфлікту. Як зазначає науковець Н. В. Гришина, «виявити причину конфлікту – це значить зрозуміти, що саме в діях чи поведінці учасників призвело до переходу їхньої взаємодії в конфліктну форму» [2, 184].

Предмет конфлікту – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що має бути покладена в основу конфлікту, а також його причина. Проте, вважаємо недоцільним відносити предмет конфлікту до окремого компоненту схеми конфліктної ситуації, тому що припускаємо, що причиною конфлікту може бути кожна із її складових.

Структурним компонентом конфлікту, без якого він би просто не міг існувати, є також дії комунікантів. В сукупності вони утворюють конфліктну взаємодію [2, 185]. Ми будемо вважати, що цей елемент і компонент «комунікативний текст» є взаємним доповненням один одного, тому що дії комунікантів великою мірою є вербалізованим комунікативним текстом.

Таким чином, можна відзначити, що змістом процесу конфлікту є конфліктна взаємодія, тобто дії комунікантів, які визначають їхню конфліктну поведінку.

Результат конфлікту є не стільки результатом, який завершує стадію розвитку конфлікту, скільки ідеальним образом результату, зафіксованим у учасників конфліктної взаємодії, який, в кінцевому рахунку, визначає саму по собі спрямованість конфлікту [2, 185]. Ми вважаємо, що цей елемент також є важливим в структурі конфліктної ситуації, оскільки «образ бажаного результату» конфлікту стає безпосереднім регулятором конкретних дій комунікантів в ситуації конфлікту.

Отже, завданнями нашої статті є:

- 1) проаналізувати стадії розвитку комунікативної конфліктної взаємодії;
- 2) розглянути та описати етапи розвитку конфліктної мовленнєвої ситуації;
- 3) експлікувати причини комунікативної конфліктної ситуації.

Розглянемо більш докладно стадії та етапи розвитку конфліктної ситуації і опишемо їх основні характеристики. Зокрема, Л. М. Цой виділяє три стадії розвитку конфліктної ситуації: передконфлікт, конфлікт і наслідки конфлікту, які представлені шістьма етапами [7, 126]:

*Перший етап – зародження* – характеризується аморфністю включення комунікантів в різні взаємостосунки, а також наявністю багатьох протиріч між ними. На цьому етапі виникають певні передумови, навколо яких в подальшому може розгорнутися конфлікт. На *другому етапі – етапі дозрівання* – комунікант починає обирати з різноманітних взаємостосунків ті, на яких концентрується прийняття або неприйняття певної позиції, тобто, зароджується так званий «конфліктоген», який призведе до конфлікту. *Інцидент* починається з певної причини чи дії, що фасилітує рух конфліктуючих сторін, наприклад, «не таким тоном сказано», «не так подивився», «не промовчав» і т. п., тобто мета показники конфлікту мають досить важливе значення [7, 127].

Конфліктна мовленнєва поведінка характеризує іншу, основну стадію розвитку конфліктної ситуації, коли відбувається зіткнення, відкрите пред'явлення протиріч. Ця, *четверта стадія*, має назву «конфлікт». Пряме зіткнення виявляється у всіх планах: вербальному і невербальному, емоційно психологічному і т. д. Конфліктна мовленнєва поведінка постає у вигляді мовленнєвих дій, спрямованих на те, щоб прямо або побічно блокувати досягнення партнером його цілей, намірів, інтересів. На цій стадії розвитку конфліктної ситуації остаточно формується настановлення на подальшу конфліктну взаємодію. В емоційній сфері ця стадія є найбільшою мірою напруженою.

*П'ятий етап – розвиток конфлікту*. Коли йдеться про розвиток, мається на увазі зміна деяких елементів і характеристик, які мають місце в конфліктній ситуації, а також факторів, що спричиняють різний вплив на конфлікт. На цьому етапі фіксованими є деякі елементи, які не змінюються, є великою мірою сталими, наприклад, предмет конфлікту, базові цінності, стратегічні цілі, а також мають

місце елементи, які частково змінюються – взаємостосунки комунікантів, їх інтереси і потреби, тактичні завдання, уявлення щодо конфлікту. Основні елементи, які можуть бути замінені іншими, входять до парадигми смислового контексту, зумовлюють позиції і ролі комунікантів по відношенню один до одного, їхні реакції, почуття, емоції, а також великою мірою визначають засоби досягнення тактичних завдань, принципи взаємодії у конфліктних комунікативних ситуаціях тощо [7, 128]. Отже, саме в цих динамічних умовах відбувається розвиток конфліктної ситуації, де дії комунікантів визначаються, передусім, динамічними характеристиками.

Останній, *шостий етап – наслідки* – може розвиватися в двох напрямках. Перший – домінування руйнівних процесів, другий – домінування творчих процесів. Стосовно цих напрямків, науковець В. Ю. Питюков пропонує своєрідну «драбинку» форм розвитку конфлікту, кожна сходинка якої під час руху знизу вгору загострює взаємостосунки між суб'єктами взаємодії, актуалізує негативний психологічний клімат, ускладнюючи тим самим розв'язання протиріч та конфліктних дій (рис. 1) [4, 98].

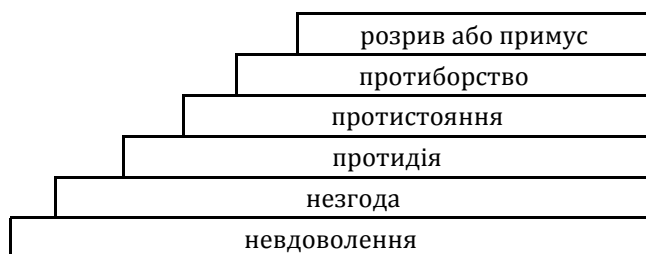


Рисунок 1 – Розвиток мовленнєвої конфліктної ситуації (за В. Ю. Питюковим)

В свою чергу Ф. М. Бородкін і Н. М. Коряк визначають конфлікт як конфліктну ситуацію, яка завжди супроводжується інцидентом (під інцидентом розуміють взаємовиключні дії суб'єктів комунікації, спрямовані на досягнення своїх цілей) [1, 18]. Крім того, на думку науковців, конфліктна ситуація може існувати, не переходячи в стадію інциденту, але інцидент без конфліктної ситуації початися не може [1, 34].

З точки зору етапів конфліктної ситуації необхідно зазначити, що досить часто конфліктуючі сторони починають усвідомлювати ситуацію з моменту виникнення етапу інци-

денту, коли конфлікт набуває актуальності і змінити ситуацію, використовуючи лише регулятивні дії, стає неможливим, тобто, комуніканти починають діяти відповідно до логіки конфлікту та вступають до мовленнєвої конфліктної взаємодії.

Беручи до уваги всі перераховані вище динамічні характеристики конфліктної ситуації спілкування, ми вважаємо за можливе визначити наступні стадії її розвитку: передконфлікт – конфлікт – постконфлікт.

*Передконфлікт* є процесом формування конфліктної ситуації – накопичення і загострення протиріч в міжособистісній взаємодії у результаті розбіжностей інтересів, цілей і цінностей комунікантів. *Стадія конфлікту* позначається зіткненням цілей, інтересів і думок щодо прийнятності тієї чи іншої стратегічної парадигми поведінки в розвитку діалогу (або полілогу). Для цієї стадії розвитку конфліктної ситуації характерними є звинувачення, претензії, вимоги, стреси, емоційна напруга. *Постконфлікт* є стадією розв'язання суперечностей; вона цілковито збігається зі структурною характеристикою конфліктної ситуації – результатом – і може мати два шляхи розвитку: конструктивний і деструктивний.

Говорячи ж про причини комунікативної конфліктної взаємодії, слід згадати Л. П. Семененка, який розрізняє шість основних типів ситуацій комунікативного дискомфорту, які різняться за ознакою компонента ситуації, що й зумовлюють комунікативний дискомфорт [5, 74]. Ми погоджуємось з Л. П. Семененко та також вважаємо, що причиною виникнення конфліктних ситуацій може бути кожен з її структурних компонентів, а саме:

1. Несумісність особистісних особливостей комунікантів;
2. Неузгодженість дій комунікантів (порушення мовленнєвої інтеракції і принципів спілкування);
3. Порушення процесів вербалізації і розуміння;
4. Негативні обставини спілкування;
5. Невідповідність комунікативних і практичних цілей.

Так, *несумісність особистісних особливостей комунікантів* є, на наш погляд, найбільш значущою причиною конфліктної ситуації. Спілкування відбувається між комунікантами,

які приймають на себе ті чи інші комунікативні ролі та діють відповідно до властивостей, темпераменту і настановлень своєї особистості.

Так, у теорії трансактного аналізу Е. Берна кожен мовець є носієм трьох незалежних і відособлених особистісних позицій: «Батько», «Дорослий», «Дитина». У кожен момент свого життя людина займає одну з цих позицій, тобто «втілюється» у певну комунікативну роль відповідно до цих позицій. «Дитина» (Д) – джерело наших бажань, потягів, почуттів, джерело психічної енергії особистості; «Батько» (Б) – джерело авторитетності, носій моральних правил і етикетних норм, які диктують, як саме потрібно діяти в конкретній ситуації; «Дорослий» (Др) – уособлює раціональний початок, контролює дії Батька і Дитини, постаючи посередником між ними.

Елементарні поєднання ролей (ДБ, БДр, ДДр та ін.) Е. Берн називає трансакцією. Вчений формулює так званий «закон трансакції», вважаючи, що доки трансакції є паралельними, процес обміну ролями відбувається достатньо безконфліктно [8, 25]. Відповідно, в разі виникнення непаралельних трансакцій виникає комунікативний конфлікт, іншими словами, розбіжність рольових позицій комунікантів може викликати або спровокувати конфліктну ситуацію.

Невідповідність різних типів особистостей також може бути чинником виникнення конфліктної ситуації. Так, С. А. Сухих виокремлює три психологічних типи особистості, кожен із яких, на думку автора, може фасилітувати конфліктну мовленнєву ситуацію різних ступенів важкості. Це такі типи особистості:

- 1) гармонійний тип з пластично-динамічним і грубо-динамічним настановленням;
- 2) конфліктний тип з грубо-статистичним настановленням;
- 3) імпульсивний тип з варіабельно-стабільним і варіабельно-мобільним настановленнями [6, 26].

Отже, взаємодія конфліктного типу особистості з будь-яким іншим типом безумовно призведе до комунікативного конфлікту, тому що перший комунікант зазвичай домінуватиме у будь-якій мовленнєвій ситуації, він, як правило, змушує прислухатися тільки до його думки, що і призводить до конфлікту. Також причиною виникнення комунікатив-

ного конфлікту в особистісному аспекті можуть бути відмінності в соціальному статусі комунікантів.

Достатньою підставою для виникнення конфліктної ситуації може бути також порушення принципів міжособистісної взаємодії і спільного ходу мовленнєвої інтеракції, чим може пояснюватися *неузгодженість дій комунікантів*. Так, порушення основних принципів спілкування (Принципу Кооперації, Принципу Ввічливості) може свідчити про можливий комунікативний конфлікт.

*Протиріччя комунікативних цілей комунікантів* також є важливим чинником виникнення конфліктної ситуації. Комунікант, як правило, розробляє певну стратегію комунікативної поведінки, безпосереднім результатом якої буде досягнення заздалегідь сформульованої комунікативної мети, і, як наслідок, досягнення перлокутивного ефекту, тобто – практичної мети. В свою чергу, досягнення перелічених цілей може відбуватися різними шляхами, залежно від особистості комуніканта (головним чином, від його моральних і етичних цінностей), від його знань про світ, обставин спілкування і т. д.

Конфліктна взаємодія може бути також викликана певними *обставинами спілкування*, які порушують звичний розпорядок життя комунікантів, які спілкуються в різних соціальних сферах діяльності. Так, найбільш «конфліктними» можна назвати родинно-побутову сферу спілкування і сферу обслуговування.

Таким чином, ми вважаємо, що основні причини конфліктної взаємодії полягають у невідповідності, в неузгодженості дій комунікантів, що призводить до зіткнення їхніх поглядів, інтересів, настановлень і, отже, до комунікативного конфлікту.

Слід зазначити, що логіка виникнення комунікативних конфліктів буде достатньо різною залежно від того, з позиції якого учасника комунікації вона розглядається. Перевірка вірогідності виникнення конфліктних ситуацій, пов'язаних з мовленнєвою поведінкою, з позиції адресанта відбувається в такій послідовності:

1. Які взаємостосунки можуть і повинні бути встановлені між мною і моїм партнером в процесі цього комунікативного акту?

2. Як я повинен висловити власні думки під час передачі їх партнерові, щоб домогтися своїх цілей в ході комунікації і уникнути конфлікту?
3. Як я можу продемонструвати свою індивідуальність і чи повинен я враховувати індивідуальність мого партнера по комунікації?

Перевірка вірогідності виникнення конфлікту з боку адресата має іншу послідовність:

1. Як адресант висловлює власні думки?
2. Які стосунки складаються між суб'єктами міжособистісної взаємодії в ході комунікації?
3. Наскільки адресант і адресат виявляють (та демонструють) свою індивідуальність і наскільки це є прийнятним для обох сторін?

Отже, в реальній комунікативній ситуації суб'єкти оцінюють те, що повідомляє їм інша сторона, і в той же час обмірковують, які взаємостосунки можуть і мають бути встановлені між ними та співрозмовником в процесі цієї комунікації, і цим, великою мірою, пояснюються численні випадки збоїв у комунікації, в тому числі – конфліктів. Не викликає

сумнівів й той факт, що конфліктні ситуації є складним явищем і відрізняються великою кількістю характеристик. Кожне конфліктне зіткнення є по-своєму унікальним через причини виникнення, форми взаємодії двох або більше сторін, результати і наслідки. Більш докладно ці явища будуть проаналізовані в наступних наших публікаціях.

#### Список використаних джерел

1. Бородкин Ф. М. Внимание – конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. Новосибирск: Наука, 1989. 190 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. СПб. : Питер, 2008. 544 с.
3. Дейк Т. А. ван Язык. Познание. Коммуникация / Т. А. ван Дейк / Пер. с англ. / Сост. В. В. Петрова; под ред. В. И. Герасимова. М. : ЛЕНАНД, 2015. 312 с.
4. Питюков В. Ю. Основы педагогической технологии / В. Ю. Питюков. Москва : Гном и Д, 2001. 192 с.
5. Семененко Л. П. Аспекты лингвистической теории монолога / Леонид Павлович Семененко. М. : МГЛУ, 1996. 323 с.
6. Сухих С. А. Структура коммуникантов в общении. Языковое общение: Процессы и единицы. 1988. С. 22–29.
7. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л. Н. Цой. М. : Глобус, 2001. 233 с.
8. Berne E. Games People Play / Eric Berne. London : Penguin Books Ltd, 2010. 192 p.

**DMYTRO BIHUNOV**

Rivne

#### COMMUNICATIVE CONFLICT INTERACTION: PHASES AND STAGES

*The article is devoted to the research of speech conflict interaction. Describing the components of the conflict interaction, the phases and stages of the development of a communicative conflict situation were distinguished and their main characteristics were described.*

*Furthermore, the reasons for the communicative conflict situation were considered and analyzed. It is noted that the main causes of conflict interaction consist in discrepancy, in the inconsistency of actions of communicants, which leads to a collision of their views, interests, instructions and, consequently, to a communicative conflict. It is also indicated that the logic of the emergence of communicative conflicts will be quite different due to the position of the participant in the communication it is considered.*

*Key words: speech conflict interaction, phases of development, stages of development, communicants, communicative conflicts.*

**ДМИТРИЙ БЕГУНОВ**

г. Ровно

#### КОМУНИКАТИВНОЕ КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ: ЭТАПЫ И СТАДИИ РАЗВИТИЯ

*Статья посвящена исследованию речевого конфликтного взаимодействия. Описывая составляющие конфликтного взаимодействия, было выделено стадии и этапы развития коммуникативной конфликтной ситуации, и описано их основные характеристики.*

*Кроме того, были рассмотрены и проанализированы причины коммуникативной конфликтной ситуации. Отмечается, что основные причины конфликтного взаимодействия заключаются в несоответствии, в несогласованности действий коммуникантов, что приводит к столкновению их взглядов, интересов, установок и, следовательно, к коммуникативному конфликту. Также указывается, что логика возникновения коммуникативных конфликтов будет достаточно разной в зависимости от того, с позиции которого участника коммуникации она рассматривается.*

*Ключевые слова: речевое конфликтное взаимодействие, стадии развития, этапы развития, коммуниканты, коммуникативные конфликты.*

Стаття надійшла до редколегії 14.04.2018