

ПОНЯТТЯ КОМУНІКАТИВНОЇ СТРАТЕГІЇ І ТАКТИКИ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Актуальність матеріалу, викладеного у статті, обумовлена потребою опису основних підходів до вивчення мовленнєвої поведінки індивіда у конфліктній ситуації. Серед сфер професійної діяльності психолога посередництво в конфліктних ситуаціях особливо вимагає володіння власною мовленнєвою поведінкою. Визначено поняття стратегії і тактики поведінки у спілкуванні, їхній зв'язок з вибором індивіда власної мовленнєвої поведінки у конфліктних ситуаціях. Окрім того, у статті розглянуто специфічні аспекти стилів управління конфліктом на основі подвійної моделі врахування чи ігнорування інтересів співрозмовника.

Ключові слова: мовленнєва поведінка, стратегія і тактика, стилі управління конфліктом.

При постановці проблеми у загальному вигляді та висвітленні її зв'язку із важливими науковими та практичними завданнями слід сказати, що досягнення мети в процесі комунікації потребує планування діяльності, а саме, стратегію і тактику. Зазвичай стратегію розглядають як мистецтво керівництва, на основі правильних прогнозів відносно мети, а тактику – як прийоми, способи досягнення цієї мети. Принагідно погоджуючись з С. В. Штурхецьким, зауважимо, що комунікація «стратегічна» за своєю суттю, оскільки спілкування не відбувається без мети. Відповідно до цієї мети відбувається відбір і структурування мовних виразів, комунікативних технологій, каналів і практик. Комунікація стратегічна ще й тому, що здійснюється вона під тиском постійно присутнього чинника – ефективності комунікативного процесу, який, до речі, відбувається в умовах динамічних змін комунікативного простору.

Узагалі, стратегічність як парадигма будь-якої комунікативної дії детермінується складністю і кількістю взаємопов'язаних систем і відносин, які беруть участь у творенні комунікації. Тільки маючи чітко поставлену мету, тільки розробивши стратегію, визначивши стратегічний задум комунікації, можна сподіватися на успіх [12].

Аналізуючи останні джерела і публікації, слід почати з того, що постановка проблеми вивчення комунікативних стратегій і тактик поведінки знайшла своє місце у працях вітчизняних лінгвістів О.С. Іссерс, І.І. Гулакової, І.В. Певневої, А.В. Корольової, та психологів М.А. Джерелієвської, Є.Л. Доценко, О.В. Сидоренко, Н.В. Грішиної, М.С. Міріманової, В.В. Латинова. Серед зарубіжних спеціалістів слід виділити такі імена як Д. Кіппіс, С.М. Шмідт, І. Вілкінсон, Дж. Юкл, К.М. Фейбл, які вивчали тактики впливу на співрозмовника, та М. А. Рахім, М.К. Ейвнема, К.В. Томас, Р.Р. Блейк та Дж.С. Маутон, які досліджували стратегії поведінки у конфлікті.

Цілі статті включають в себе вивчення та висвітлення лінгво-психологічних механізмів відбору стратегій і тактик комунікативної поведінки індивіда в конфліктних ситуаціях. З постановки загальної проблеми і огляду результатів досліджень впливає мета статті – дослідити поняття стратегії і тактики мовленнєвої поведінки в конфліктних ситуаціях.

В основі лексичного значення слова “стратегія” лежить ідея планування дій, пов'язаних з соціальною конфронтацією, протиборством. Хоча спочатку терміни “стратегія” і “тактика” вживалися відносно військової справи, вони досить точно відображають специфіку діяльності комунікантів у процесі комунікації. Психологічна енциклопедія визначає стратегію як майстерне керівництво, план поведінки або дії, свідомо складений набір операцій для вирішення деякої проблеми або досягнення деякої мети [8]. Тобто у психологічній інтерпретації цього поняття зберігається ідея прогнозу ситуації і поведінки комунікантів. Дотримуючись думки І.П. Тарасової, ми вважаємо, що у загальному сенсі стратегія включає плануван-

ня побудови процесу мовної взаємодії залежно від конкретних умов спілкування і осіб комунікантів, а також реалізацію плану, тобто лінію бесіди [10]. Це визначення збігається з дефініціями поняття "стратегія", представленими в англійських словниках: strategy - "a plan that is intended to achieve a particular purpose" (план спроектований для досягнення певної мети); tactics - "the particular method you use to achieve something" (тактика – певний метод, який застосовують для досягнення чогось) [13]. Отже, стратегія відноситься до планування і підготовки дій, тоді як тактика стоїть нижче по відношенню до стратегії. Тактика є рядом способів і прийомів, відібраних для вирішення конкретного поставленого завдання, а також безпосередньою їх реалізацією на практиці. Оскільки рішення якоїсь певної задачі, як правило, представляється можливим декількома способами, тактики завжди мають відношення до вибору з безлічі альтернативних рішень. Вибір комуніканта заснований на інтерпретації варіантів з точки зору їх ефективності, оскільки ефективність є критерієм для вибору мовної тактики. Досягнення поставленої мети неможливе без планування і прогнозування своїх дій і діяльності, тобто без застосування стратегій і відповідних тактик.

Слід зазначити, що планування мовної поведінки – це не просто побудова мовних висловлювань, а частина процесу взаємодії, в якій слухач не завжди пасивно сприймає повідомлення мовця, а активно інтерпретує його мовні дії, реалізуючи власну стратегічну лінію. У конфліктних ситуаціях спілкування стратегія не обов'язково включає планування дій комуніканта. Маються на увазі випадкові або неумисні конфліктні ситуації, в яких дії адресата не мають умисного характеру, або адресат просто не усвідомлює можливих наслідків своїх дій.

Опираючись на попередні дослідження поняття стратегій поведінки у конфлікті, ми погоджуємось з М.А. Джерелівською, яка ідентифікує менш стабільні утворення зі стилями поведінки, які реалізують з допомогою тактик. «Під стратегією розуміють набір макроскопічних цілей. Тактика – засіб досягнення цих цілей. Одна і та ж тактика може бути застосована у межах різних стратегій. Співвіднівши ці категорії зі стійкими регуляторами комунікативної поведінки (установки), відмітимо, що на нашу думку, вони є всього лише операційними еквівалентами (операційними установками) змістових установок, які відносяться до вищого рівня» [3, с. 30]. Іншими словами, мовну стратегію можна розглядати як послідовність певних дій в межах відрізка комунікації, яка визначає відбір мовних засобів і способів вираження, для досягнення мети спілкування. Зрозуміло, що для планування мовної дії комунікантам необхідно володіти деякою когнітивною інформацією про адресата і ситуацію комунікації в цілому. Тому прогноз майбутньої мовної комунікації будується на уявленнях про комунікативну дію з урахуванням цілей мовця і реципієнта, а також комунікативну ситуацію в цілому [4, с. 95].

Існує декілька трактувань стратегій і тактик поведінки в комунікації. З точки зору когнітивної лінгвістики, стратегія – це план комплексної мовної дії, спрямований на зміну моделі світу партнера, на трансформацію його концептуальної свідомості. Когнітивний аспект детально аналізується в роботі [2], де розглядаються способи обробки складної інформації в пам'яті, когнітивні ходи в мисленні. Особливий інтерес представляють діалогові стратегії (за класифікацією Т.А. ван Дейка) – специфічні способи мовної поведінки, здійснювані під контролем "глобального наміру".

З позиції прагматичної лінгвістики, поняття стратегії розуміється як загальний план ведення діалогу, схема мовних дій. Суть застосування деякої стратегії полягає в організації своїх мовних дій для певного впливу на співрозмовника в ході циклу або фази спілкування так, щоб їх результатом була зміна значень його релевантних параметрів в потрібному напрямі [9, с. 42].

Стратегія, або план поведінки, що детермінується наміром і метою, є визначальним чинником в здійсненні вибору тих способів і засобів, які дозволяють досягти мети, наскільки це можливо, відповідно до знань (досвідом), бажань і установок суб'єкта, що стоять за планом дій [5, с. 19]. Таким чином, мовна стратегія в цьому функціональному аспекті є схемою певних дій у рамках комунікативного процесу, що визначає вибирання мовних засобів і способів вираження деякого змісту, безпосередньо пов'язаного з досягненням мети. Цієї думки

дотримується І. Г. Брадецькая, вказуючи, що стратегія мовленнєвого спілкування зазвичай розуміється в якості процесу побудови комунікації, спрямованої на досягнення довготривалих результатів. Схоже бачення поняття комунікативної стратегії запропоновано О. С. Іссерс, яка розглядає стратегію як когнітивний план спілкування, за допомогою якого контролюється оптимальне вирішення комунікативних завдань мовця в умовах браку інформації про дії партнера [4, с. 100].

Окрім цього, мотивація мовленнєвої стратегії, вибір шляхів досягнення мети багато в чому залежить від установки особи, тому деякі дослідники [11, 13] в галузі психології пов'язують значення мовленнєвої стратегії з поняттям установки, розуміючи під нею цільову установку, що обумовлює вибір мовних засобів і спосіб організації мовлення. Зокрема, В.С. Третьякова вважає, що установки впливають на формування цілей спілкування, які, у свою чергу, визначають вибір суб'єктом мовленнєвих стратегій. Мовленнєві стратегії, будучи мовленнєвою реалізацією мети, жорстко співвідносяться з установками (мовленнєві стратегії підпорядкування і дискредитації співвідносяться з установкою на конфлікт, конфронтацію; мовленнєві стратегії близькості, відмови від вибору співвідносяться з установкою на контакт, співпрацю). Усі ці компоненти конфліктного спілкування – немовленнєві чинники, установки, цілі, мовленнєві стратегії – регулюють вибір тактик мовленнєвої поведінки, конфліктний репертуар яких дуже багатий: від прямої образи до найвитонченішого способу приниження честі і гідності співрозмовника (недомовки, натяки, двозначності, мовленнєві імплікатури) [11].

Таким чином, стратегія пов'язана з комунікативними цілями, а тактика – з практичними цілями спілкування. Синтезуючи різні погляди науковців щодо розуміння поняття стратегії, А.В. Корольова визначає комунікативну стратегію як комплекс певних мовленнєвих дій, спрямованих на досягнення комунікативної мети, і беручи до уваги розуміння стратегії мовленнєвої поведінки з психологічної точки зору, в якості установки на певні форми поведінки, в тому числі і в конфліктній ситуації спілкування, поєднує у визначенні комунікативної стратегії і план поведінки комунікантів (їхні мовленнєві і не мовленнєві дії), і комунікативні цілі з урахуванням певних психологічних установок [6, с. 50]. У межах нашого дослідження ми будемо дотримуватися визначення комунікативної стратегії А.В. Корольової.

Стратегії реалізуються через різні тактики, які відрізняються від них мірою узагальненості. На думку В. В. Латінова, одна і та ж тактика може використовуватися у рамках різних стратегій. Так, наприклад, загроза, що зазвичай розглядається як деструктивна і недоброчинна тактика, може бути використана у разі неготовності або нездатності однієї із сторін поступатися далі певних меж. На вибір тактики впливають такі змінні, як соціальний статус об'єкта впливу і його стійкість до впливу, а також соціальний статус особи, що застосовує тактику [7, с.87].

Зокрема, конфліктно спрямовані стратегії реалізуються мовленнєвими тактиками заперечення, протиставлення, уникнення, перебивання, мотивування незгоди, емоційного впливу тощо. Слід згадати думку К. В. Бондаренко, яка слушно зауважує, що для реалізації інтенцій комунікантів залучаються емотивно-марковані мовні засоби, організація яких впливає на вольову та емоційну сфери адресата. Мовні засоби вибираються й комбінуються поперемінно прямими та непрямими шляхами; використовуються забарвлені слова та словосполучення, емотивно маркована лексика з розряду афективів, що свідчить про експресивність та емоційну насиченість дискурсу; спостерігаються комбінації риторичних питань, іронічних висловлювань, одиниць суб'єктивно-оцінної модальності, синтаксичних повторів, емпатичних конструкцій, практично всіх можливих емотивно-експресивних мовних засобів [1].

Отже, з лінгвістичної точки зору, визначення комунікативної стратегії передбачає певні мовні дії, спрямовані на досягнення комунікативної мети, а з психологічної – увагу звертають на орієнтацію особи відносно конфлікту та її установку на певні форми поведінки в конфліктній ситуації спілкування.

Очевидно, що набір тактик для реалізації однієї і тієї ж стратегічної лінії може варію-

ватися залежно від умов комунікації, внутрішнього стану інтерактантів, а також від зовнішніх умов. Здебільшого, вибір стратегій і тактик відбувається на свідомому рівні, проте зміна і вибір тактик може здійснюватися і інтуїтивно і несвідомо. Ми розуміємо комунікативну тактику як сукупність мовних дій, які виконують комуніканти в тій або іншій послідовності для реалізації певної комунікативної стратегії. Можна стверджувати, що комунікативні стратегії лише окреслюють загальний розвиток діалогу, а тактики показують власне реалізацію цих стратегій на кожному етапі розвитку ситуації спілкування.

Список літератури:

1. **Бондаренко К.В.** Лінгвопрагматичний аспект конфліктного англomовного дискурсу (сфера сімейного спілкування) / К.В. Бондаренко // Вісник НУК Електронне видання. Прикладна лінгвістика 2007: проблеми і рішення. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ev.nuos.edu.ua/content/1%D1%96ngvopragmatichnii-aspekt-konfl%D1%96ktnogo-anglomovnogo-diskursu-sfera-s%D1%96meinogo-sp%D1%96lkuvannya>
2. **Дейк Т.** Стратегии понимания связного текста [Текст] / Дейк, Т., Ван А., В. Кинч // Новое в зарубежной лингвистики. Вып. XXIII. Когнитивные аспекты языка. – М.: Прогресс, 1988. – С.153-212.
3. **Джерелиевская М.А.** Установки коммуникативного поведения: диагностика и прогноз в конкретных ситуациях / М. А. Джерелиевская. – М.: Смысл, 2000. – 191 с.
4. **Иссерс О.С.** Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О. С. Иссерс. – М.: Едиториал УРСС, 2002. – 284с.
5. **Касенкова Т.Н.** Речевые стратегии как модуляции перспективы языкового отражения мира. Дисс. ... канд. филол. наук. – Краснодар, 2000. – 180 с.
6. **Корольова А.В.** Стратегії і тактики комунікативної поведінки учасників спілкування в ситуаціях конфлікту // *Studia Linguistica*. Збірник наукових праць. Вип. 1. – Київ: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2008. – с. 48-53.
7. **Латынов В.В.** Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта // *Иностранная психология*, том 1, № 2, 1993. – С. 87-92.
8. Психологічна енциклопедія, 2007 [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://mirslouvrei.com/content_psy/STRATEGIJA-30255.html
9. **Сухих С.А., Зеленская В.В.** Прагмалингвистическое моделирование коммуникативного процесса. – Краснодар: Кубанск. гос. ун-т, 1998. – 159 с.
10. **Тарасова И.И.** Структура смысла и структура личности коммуниканта // *Вопросы языкознания*. – 1992. – №4. – С.103-110.
11. **Третьякова В.С.** Конфликт глазами лингвиста // "Тренінги продажів Деревицького" 2003. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://dere.com.ua/library/other/tret_konf_lingv.shtml
12. **Штурхецький С.В.** Комунікативні стратегії у місцевому самоврядуванні: аспект соціальної дії // Наукові конференції [Електронний ресурс] / Штурхецький С.В. – Режим доступу: <http://intkonf.org/shturhetskiy-sv-komunikativni-strategiyi-u-mistsevomu-samovryaduvanni-aspekt-sotsialnoyi-diyi/>
13. *Oxford Advanced Learner Dictionary of Current English.* / ред. Sally Wehmeier. шосте видання. – Oxford University Press, - 2000. 1600с. - с.1336, с.1375.

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Актуальность материалов, изложенных в статье, обусловлена необходимостью описания основных подходов к изучению речевого поведения индивида в конфликтной ситуации. Среди сфер профессиональной деятельности психолога посредничество в конфликтных ситуациях особенно требует владения своим речевым поведением. Определены понятия стратегии и тактики поведения в конфликтных ситуациях. Кроме того, рассмотрены специфические аспекты стилей управления конфликтом основываясь на двойной модели принятия у вниманию или игнорирования интересов собеседника.

Ключевые слова: речевое поведение, стратегия и тактика, стили управления конфликтом.

I.Yu. Levchyk

CONCEPT OF COMMUNICATIVE STRATEGY OF BEHAVIOR IN CONFLICT SITUATIONS

The actuality of the materials presented in the article is caused by the necessity of the description of the main approaches to learning the speech behavior of an individual in conflict situation. Among the spheres of the professional psychologist activity mediation in the conflict situations especially demands managing one's communicative behavior. It gives the definition of the notions of strategy and tactics in speech, their connection with the choice of individual's verbal behavior in conflict situation. Besides there are shown the specific aspects of conflict management styles on the basis of the dual model of taking to account or not the interests of the collocutor.

Key words: speech behavior, strategy and tactics, conflict management styles.

