КОМУНІКАТИВНА ПАРАДИГМА ЯК ОСНОВА ПРАКТИКИ РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

COMMUNICATIVE PARADIGM AS THE BASIS OF CONFLICT REGULATION PRACTICE

У статті аналізується специфіка застосування комунікативної концепції конфлікту у практиці регулювання конфліктів.

Констатація зростаючої раціональності і рефлексивності свідомості і поведінки стає вихідною тезою для пошуку робочих інструментів запобігання конфліктним ситуаціям і регулювання конфліктного процесу.

Сьогодення характеризується переходом соціальних систем на нову комунікативну основу – світ глобальної комунікації і комп'ютерних технологій. Зростаючий потік інформації створює ілюзію ясності, але при цьому у кожному акті комунікації закладена певна множинність інтерпретації сенсу. Сенс розглядається Н. Луманом як один з ключових моментів функціонування комунікації, за допомогою якого комунікація впливає на навколишній світ. Концептуальні можливості комунікативної концепції конфлікту (Н. Луман) дають змогу по-новому поглянути на процес протікання і регулювання конфліктів. Потенційна конфліктність – атрибутивна риса і природний стан усіх соціальних систем. Конфлікт є наслідком неадекватної відповіді на комунікативний акт, але сам конфлікт є ресурсом комунікативної еволюції суспільства. Обов'язковими компонентами комунікації є інформація, повідомлення і розуміння. Результати комунікації – це зміни в знаннях, установках, поведінці і рівні взаєморозуміння.

У статті розглянуто моделі, які дають змогу знаходити варіанти для розширення комунікативного поля в конфліктній ситуації. «Вікно Джохарі» дає змогу знайти напрями регулювання конфлікту через усвідомлення власних конфліктогенів та конфліктогенів іншої сторони. Виявлений контент сприяє прийняттю конструктивних рішень під час регулювання конфлікту.

Комунікативна теорія Ф. Шульца фон Туна допомагає прояснити комунікацію, внести ясність у повідомлення сторін, які перебувають у конфлікті, і сприяє оптимізації процесу врегулювання конфліктної ситуації.

Таким чином, застосування комунікативних технологій у сфері регулювання конфліктних відносин дає змогу мінімізувати негативний вплив конкретних проявів підвищеної соціальної напруги.

Ключові слова: комунікація, конфліктний процес, комунікативна концепція конфлікту,

образ конфлікту, вирішення конфлікту, комунікативні моделі.

In the article the specific of application of communicative conception of conflict is analyzed in practice of adjusting of conflicts.

Establishment of growing rationality and reflection of consciousness and behavior becomes an initial thesis for the search of working instruments of prevention of conflict situations and adjusting of conflict process.

Present time is characterized by passing of frames of society to new communicative basis – world of global communication and computer technologies. The growing stream of information creates the illusion of clarity from one side, but here certain multiplicity of interpretation of sense is stopped up in every act of communication. Sense is examined (N. Luman) as one of key moments of functioning of communication, by means of that communication influences on the surrounding world. Conceptual possibilities of communicative conception of conflict (N. Luman) allow newly look at the process of flowing and adjusting of conflicts. A potential conflict is an attributive line and natural state of all frames of society. A conflict is investigation of inadequate answer for a communicative act, but a conflict is the resource of communicative evolution of society. The obligatory components of communication are information, report and understanding. Results of communication are changes in knowledge, options, behavior and levels of the mutual understanding.

Models that allow find variants for expansion of the communicative field in a conflict situation are considered in the article. The "window of Dzhogari" allows find directions of adjusting of conflict through realization of own conflict aspects and conflict aspects of other side. The educed content assists the acceptance of structural decisions at adjusting of conflict.

A communicative theory (Schulz von Thun F.) helps to make clear communication, cast light in the reports of parties that are in a conflict and assists optimization of process of settlement of conflict situation.

Thus, application of communicative technologies in the field of adjusting of conflict relations, negative influence of concrete displays of social over voltage allows to minimize.

Key words: communication, conflict process, communicative conception of conflict, offenses of conflict, decision of conflict, communicative models.

УДК 316.485.6

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.12-1.9>

Лисенко О.М.

к.соціол.н., доцент кафедри психології і соціальної роботи

Одеський національний політехнічний університет

Кримова Н.О.

к.психол.н., доцент кафедри психології і соціальної роботи

Одеський національний політехнічний університет

Постановка проблеми. Сучасне суспільство функціонує в ситуації постійно наявних системних проблем, протиріч і внаслідок цього соціальних конфліктів (локальних або глобальних, латентних або виявлених). Відбувається розширення тематизації конфліктів. Це актуалізує проблемне поле щодо причин їх виникнення та існу-

вання, характеру перебігу та можливих шляхів урегулювання конфліктів. Пошук і дослідження такого механізму взаємодії в конфліктній ситуації, який сприяє розвитку комунікації конфліктуючих сторін для вирішення соціально значущих для них проблем, вимагає свого вирішення як на теоретичному, так і на практичному рівнях.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження соціальних відносин у другій половині XX століття Л. Козера (1967), К. Боулдинга (1963), Р. Дарендорфа (1972; 1992), Л. Крісберга (1973), Й. Галтунга (1989), Д. Сендола (1993) засвідчили, що соціальний конфлікт – природна, невід’ємна форма суспільного життя, людської діяльності. За певних умов конфлікт здатний виконувати роль позитивного засобу інтеграції і стабілізації соціальних груп, інститутів, соціальних систем. Теорія конфлікту звертається до системного рівня і концептуалізує конфлікт як джерело суспільного розвитку, а причиною, що пояснює різні сторони реальності, в такому разі виступає протиріччя.

Велике поширення і переосмислення концепцій соціального конфлікту зумовлено тим, що у цих концепціях в основі – насущні інтереси людей, груп, інститутів.

Кожен підхід передбачає наявність соціальної структури, яка ґрунтується на взаємодії індивідів. Теорії, які описують моделі людської дії, поведінки, базуються на положенні про його виборчий (варіативний) характер. Соціальний світ являє собою сукупність цілей і засобів, спрямованих на їх досягнення. Значення, в межах яких такі засоби і цілі формулюються і за допомогою яких вони вибираються, базуються на стійкій системі цінностей і переконань акторів соціальної дії.

Констатація зростаючої раціональності і рефлексивності свідомості і поведінки стає вихідною тезою для пошуку робочих інструментів запобігання конфліктним ситуаціям і регулювання конфліктного процесу. Вибір тієї чи іншої теоретичної і методологічної бази багато в чому визначає вибір методів регулювання конфліктів.

Постановка завдання. У статті аналізується специфіка застосування комунікативної концепції конфлікту у практиці регулювання конфліктів.

Виклад основного матеріалу. Теоретичного забезпечення і практичного вирішення, або регулювання конфлікту, вимагають умови сучасного світу, який стрімко розвивається і змінюється.

Одне із завдань, яке стоїть перед аналітиками конфлікту або тими, хто виступає як посередники, – це пошук відповідної форми комунікації з метою ухилення від насильницького вирішення наявних протиріч.

Емпірична реальність сучасного світу характеризується поступовим, але швидким переходом соціальних систем на нову комунікативну основу – світ глобальної комунікації і комп’ютерних технологій. Усе зростаючий потік інформації створює ілюзію ясності, але при цьому у кожному акті комунікації закладена певна множинність інтерпретації сенсу.

Згідно з Н. Луманом, соціальні системи є системами смислової комунікації, причому комунікація відтворює саму себе, соціальні системи виникають завдяки тому, що починається комунікація. Комунікація в уявленні Н. Лумана є елементарною операцією, що відповідає за утворення суспільства [3]. Концептуальні можливості теорії конфліктів і, зокрема, комунікативна концепція конфлікту (Н. Луман) дають змогу по-новому поглянути на процес протікання і регулювання конфліктів.

Никлас Луман констатує продуктивну роль конфліктів і протиріч, оскільки вони сприяють розвитку, толерантності до конфліктів у суспільстві. Він визначає конфлікт як комунікативну відповідь на відхилення і тематизацію цього відхилення у рамках соціальних систем [5, с. 288]. Конфлікт є наслідком неадекватної відповіді на комунікативний акт. Конфлікт – не припинення комунікації, а її продовження в певній формі, конфлікти служать продовженню комунікації, її відкритості. За Луманом, потенційна конфліктність – атрибутивна риса і природний стан усіх соціальних систем. Сам конфлікт є ресурсом комунікативної еволюції суспільства. Обов’язковими компонентами комунікації є інформація, повідомлення і розуміння. Комунікація розуміється Н. Луманом як «триланковий процес відбору. У будь-якому разі йдеться не тільки про відправлення і отримання виборчої уваги; в набагато більшому ступені вибірковість інформації сама є моментом комунікативного процесу, тому що лише з її урахуванням можна активізувати виборчу увагу» [5, с. 195]. Сенса розглядається Луманом як один з ключових моментів функціонування комунікації, за допомогою якого комунікація впливає на навколишній світ. З позицій представленої концепції комунікації можна виявити компліментарний характер понять «конфлікт» і «консенсус». Істотний телеологічний аспект феномена соціального конфлікту полягає в трактуванні його розуміння як зв’язаного з можливістю сказати «так» або «ні», а не з однозначною орієнтацією на консенсус як найбільш «бажаної» альтернативи конфлікту [7].

Інформація може впливати на вибір певного типу дії, коли за допомогою певних потоків інформації створюється образ конфлікту, який може бути прийнятий за реальний конфлікт (хоча тут може і не бути всіх характеристик конфлікту) [2].

Ясність у розумінні позиції іншого робить потенційно конфліктну ситуацію і поведінку менш непередбачуваними і ворожими. Н. Луман вважав, що конфлікти як негативна форма взаємодії пов’язані не тільки з негативними емоціями, а й з руйнуванням status-quo, з необхідністю якісної трансформації ситуації [5].

У практиці регулювання конфлікту слід проаналізувати ситуацію конфлікту та реалістично

оцінити його наслідки. Важливим методологічним орієнтиром може служити адекватна понятійна схема досліджуваного явища.

З точки зору структурного підходу аналіз можна здійснювати на основі структури конфлікту. Основні поняття, за допомогою яких описується конфлікт, – це: рівні протікання конфлікту, конфліктна ситуація, сторони (учасники) конфлікту, образи конфліктної ситуації, цілі сторін, інцидент і можливі дії учасників конфлікту, наслідки конфліктних дій, регулювання конфлікту.

Передбачається, що аналітики конфлікту і ті, хто виступає як посередники, повинні мати певну інформацію про: а) цей конфлікт; б) сторони, що беруть участь у ньому; в) предмет конфлікту; г) переслідувані цілі, засоби, за допомогою яких збираються домогтися цих цілей; г) ступінь їх орієнтованості у конфлікті й оволодіння конфліктною ситуацією, а також д) про навколишнє середовище, в якому відбуваються ці події [8].

Розрізняють структурний рівень конфлікту і рівень взаємодії, тобто безпосередньо поведінковий рівень протікання конфлікту. Структурний рівень конфлікту передбачає положення, що конфлікт закладений у саму організаційну систему. У цьому разі управління конфліктом є необхідною умовою життєдіяльності і соціального розвитку організації. Для ефективного управління конфліктним процесом необхідно дотримуватися певних умов. По-перше, це інституалізація конфлікту – під цим мається на увазі встановлення чіткої процедури врегулювання. Це можуть бути нормативні акти (закони, договори та ін.), які визначають взаємини учасників конфлікту. По-друге, легітимізація конфлікту, тобто не тільки прийняття норм і законів, а й наявність добровільної згоди, готовності суб'єктів дотримуватися встановленого порядку. Іншими словами, якщо більшість потенційних учасників конфлікту не схильна виконувати той чи інший акт, то він стає недейсним.

Учасники конфлікту характеризуються широким набором істотних ознак. Стосовно комунікації учасники конфлікту характеризуються насамперед цінностями, мотивами, цілями, установками тощо.

Під час аналізу процесу конфлікту та пошуку виходу з конфліктної ситуації необхідно: а) відрізнити безпосередній привід конфліктної сутички від її причини, яка нерідко не пред'являється відкрито для обговорення учасниками конфлікту; або не усвідомлюється повною мірою; б) з'ясувати суб'єктивні мотиви конфліктуючих сторін. У нагоді можуть стати життєвий шлях людини, її цінності, переконання, основні інтереси і потреби; в) визначити спрямованість конкретних дій учасників конфліктів; г) розділити об'єктивну зону конфлікту

від особливостей особистісних взаємин конфліктуючих сторін. Важливо встановити, якою мірою предмет конфлікту стосується взаємодії учасників конфлікту. Це дає змогу одночасно і встановити характер міжособистісного конфлікту, і локалізувати його сферу.

Зрозуміти позиції і нагальні потреби конфліктуючих сторін неможливо без комунікації, без обміну інформацією. Тому необхідно вислухати всіх учасників конфлікту (бути неупередженим, стриманим, не робити ніяких передчасних висновків). Характеризуючи комунікацію, Н. Луман підкреслює, що «комунікація є самостійним, автономним, самореферентно закритим процесом здійснення актів відбору... Вона є процес неперервної зміни форми смислових матеріалів, перетворення свободи на свободу в мінливій зумовленості» [5, с. 207]. Термін «комунікація» в цьому разі означає розрізнення інформації, повідомлення і розуміння. Без єдності цих трьох елементів неможлива комунікація, можливо лише сприйняття.

Функції комунікації зводяться до інформування одержувача, його спонукання до певних дій, збудження в ньому певних почуттів, встановлення і підтримки контакту. Результати комунікації – це зміни в знаннях, установках, поведінці і рівні взаєморозуміння. Місце і роль комунікації в структурі конфліктної взаємодії виражаються двома основними пунктами: по-перше, комунікація виступає формою і способом конфліктної взаємодії, і по-друге, комунікація може бути джерелом конфліктів (через комунікативні бар'єри або перешкоди). Виділяються п'ять груп комунікативних бар'єрів: смислові, інструментальні, процесуальні, емоційні і перцептивні [2].

У разі регулювання конфліктів важливим кроком є проведення аналізу конфліктної ситуації, мета якого – створення достатньої інформаційної основи для прийняття адекватного рішення. Конфлікт як комунікативний процес доцільно також розглядати як процес вибору певних схем поведінки, який спирається на смислову інтерпретацію дії, що відбувається. Слід зазначити, що для того щоб конфліктна ситуація переросла в конфліктну взаємодію, необхідно, щоб її учасники усвідомили ситуацію як конфліктну. Виділяють два індикатори конфліктності: відчуття учасниками загрози для збереження власної позиції; підвищена емоційність учасників конфліктної взаємодії. Основний внутрішньоособистісний сигнал переходу в стан конфліктності – це усвідомлення взаємної несумісності своєї мети з позицією іншого учасника взаємодії за одночасного сприйняття кожним учасником цієї ситуації як надзвичайно важливої для досягнення власної мети [6].

На формування різних образів конфліктної ситуації впливають особливості сприйняття як

суб'єктами конфлікту, так і третіми сторонами, що безпосередньо не беруть участь у конфліктній взаємодії, але впливають на процес протікання конфлікту. Луман підкреслював, що «там, де люди комунікують один з одним, завжди є можливість того, що вони будуть орієнтуватися на можливість заподіяння взаємної шкоди і тим самим впливати друг на друга» [4, с. 139]. Тобто можна говорити про те, що в ситуації, коли люди орієнтовані тільки на досягнення власних інтересів, є потенційна конфліктність взаємодії.

Шляхи вирішення, або регулювання конфліктів, є важливим елементом аналізу конфліктів. Є багато точок зору на проблему розв'язання конфліктів – від невизначеності в послідовності процесу зміни ситуації та налагодження відносин між сторонами до запропонування конкретних шляхів та кроків у цьому напрямі. Більшість авторів розглядає можливість успішного розв'язання конфлікту із необхідністю зміни сторонами відносин один до одного. Наступним кроком є розробка варіантів угоди, яка максимально відповідає інтересам сторін [2; 6].

Таким чином, можна виділити два можливі шляхи вирішення конфлікту: 1) трансформацію об'єктивних чинників, що породили конфлікт; 2) перетворення суб'єктивної, психологічної сторони, ідеальних образів конфліктної ситуації, що сформувалися у сторін.

Регулювання конфлікту починається з комунікації між сторонами конфлікту. У такому контексті розглядаються чотири основні види комунікації: діалог, суперечка, дискусія, переговори. В процесі діалогу використовуються різні види комунікативної поведінки: агресія, підпорядкування, маніпулювання, асертивність. Кращим для підтримки і ведення діалогу вважається асертивна поведінка, яка проявляється в рівній повазі як власних, так і чужих прав. Якщо немає можливості прямої комунікації (наприклад, через сильні негативні емоції сторін стосовно один одного), звертаються до допомоги посередника. «Практика показує, що навіть між самими непримиренними супротивниками є щось об'єднуюче, щось спільне, що може бути фундаментом взаєморозуміння і вирішення конфлікту» [6, с. 160]. Під час розв'язання конфлікту необхідно пам'ятати і бути впевненим у тому, що практично будь-який конфлікт може бути вирішений за допомогою переговорів, причому без суттєвих жертв для своїх інтересів. Велика увага приділяється уважності та толерантності в процесі спілкування між учасниками конфлікту.

Найбільш складним і відповідальним етапом у регулюванні конфлікту є розробка та прийняття рішення, для цього важливим є аналіз конфліктної ситуації, мета якого – створення достатньої інформаційної основи для прий-

няття адекватного рішення. Моделлю, що дає змогу знаходити варіанти для розширення комунікативного поля і комунікативні можливості для вирішення конфліктної ситуації, є «вікно Джохари». Його суть полягає в демонстрації інформації про нас самих, що доступна тільки нам, і усвідомлення того, як сприймають нас інші. «Вікно Джохари» складається з чотирьох частин: 1) квадрант 1. «Відкрита зона» представляє ту частину особистості людини, яка відома як самій людині, так і людям, що оточують її. Це такий простір особистості, в якому людина демонструє себе оточенню, зона самопрезентації. У цій зоні формується образ «Я» конкретної людини; 2) квадрант 2. «Прихована зона» – відповідає тим особливостям особистості, про яку знає оточення, але про неї не знає сама людина; 3) квадрант 3. «Приховувана зона» – це частина особистості, що відома самій людині, але невідома тим, хто її оточує. З тих або інших причин ці дані ховаються людиною від оточення; 4) квадрант 4. «Закрита зона» містить те, що невідомо ні самій людині, ні тим, хто її оточує. Це дані, що стосуються таких особливостей і можливостей людини, які реально проявляються лише в надзвичайних (екстремальних) ситуаціях. Під час взаємодії людини з оточенням зазвичай квадранти 1, 2 і 3 збільшуються за рахунок квадранту 4. За розвиненої здатності людини до рефлексії і самоаналізу можна ефективно використати «Закриту зону» для розвитку психологічного потенціалу, освоєння нових знань і навичок. Як правило, «Відкрита зона» збільшується в міру зміцнення взаємин людини з оточенням. Розширення цієї зони може ефективно здійснюватися за рахунок зворотного зв'язку у разі взаємодії з іншими людьми. Людина має навчитися отримувати цей зв'язок і використати його для самоаналізу і саморозкриття. Усі зони взаємозалежні: зміни в одній – викликають зміни в іншій. Аналіз чотирьох квадрантів «вікна Джохари» в ситуації конфлікту дає змогу знайти напрями вирішення конфлікту через усвідомлення власних конфліктогенів та конфліктогенів іншої сторони. Виявлений потенціал є важливим ресурсом особистості і сприяє прийняттю конструктивних рішень у регулюванні конфлікту.

Необхідно пам'ятати, що конфлікт може не відбутися, якщо розуміти всю специфіку комунікативного процесу. У зв'язку з цим для аналізу конфліктної взаємодії скористаємося комунікативною теорією Ф. Шульца фон Туна. Будь-яке висловлювання містить багато поси- лань, що містяться в одному повідомленні. Він підпорядковував різноманіттю поси- лань у ситуації комунікації у разі обміну висловлюваннями, виділив чотири головні аспекти. Кожне висловлювання в явному або неявному виді включає: змістовну інформацію; заклик до певних дій

(пропозицію, що робити далі); визначення відношення до того, що відбувається або до партнера; самопред'явлення, вираження своїх емоцій. Використовуючи метафору Шульца фон Туна, можна сказати, що «той, хто говорить, повідомляє чотири типи інформації за допомогою чотирьох різних ротів, а той, хто слухає, сприймає їх за допомогою чотирьох різних вух» [1, с. 81].

Під час комунікації необхідно враховувати всі чотири виміри, які несе в собі будь-яке висловлювання. Ці чотири види повідомлення у висловлюваннях учасників конфлікту допомагають прояснити комунікацію особливо тоді, коли висловлювання мають нечіткий, багатозначний, абстрактний характер. Оскільки в спілкуванні одночасно задіяні чотири рівні, чотири сторони повідомлення, тому необхідно грамотно інтерпретувати всі ці сторони, щоб уникнути спотворення сенсу повідомлення. Виокремлення тільки одного аспекту й ігнорування інших веде до комунікативних порушень. Залежно від того, до якої сторони повідомлення одержувач повідомлення схильний більше прислухатися, мінятиметься сприйняття ним інформації, тому важливо вчитися сприймати посилення «чотирма вухами». Модель комунікативного квадрата допомагає: внести ясність у повідомлення обох сторін, які перебувають у конфлікті; проаналізувати конфлікт, зрозуміти, що відбувається і як можна впливати на ситуацію; сприяє оптимізації процесу врегулювання конфліктної ситуації.

Отже, конфлікт може бути керованим процесом, причому керованим таким чином, що його негативні наслідки можуть бути мінімізовані, а конструктивні можливості посилені. Без якісних змін у свідомості людей, без зміни характеру їхньої взаємодії і діяльності вирішення конфлікту неможливе. Засоби, методи і форми роботи, орієнтовані на людину, є найбільш результативними.

Висновки із цього дослідження і подальші перспективи в цьому напрямі.

Стабільність функціонування тієї чи іншої соціальної структури багато в чому залежить від її здатності відповідати вимогам, які вису-

ває соціальний розвиток. Спостерігається процес формування нових системно-комунікативних основ суспільства. Перехід суспільства до іншої комунікативної реальності змушує шукати нові теорії та експлікативні схеми розуміння взаємодії соціальних акторів.

Гносеологічний потенціал комунікативної концепції конфлікту Н. Лумана під час дослідження соціальних конфліктів дає змогу розглядати конфлікт як форму відповіді на комунікацію.

Подальші дослідження повинні сприяти пошуку практичних засобів вирішення проблем конфлікту інтересів на різних рівнях, а також показати, як найбільш ефективно використовувати комунікативні техніки і технології у процесі управління конфліктами.

Застосування комунікативних технологій у сфері регулювання конфліктних відносин дає змогу мінімізувати негативний вплив конкретних проявів підвищеної соціальної напруги.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Говорить друг с другом: анатомия общения / Ф. Шульц фон Тун. Москва : "FBK-Coaching", 2015. 256 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : Изд-во «Питер», 2003. 464 с.
3. Даниленко О.А. Идеи Никласа Лумана в контексте проблем современной конфликтологии. *Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. Серія «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи»* : зб. наук. праць. Вип. 23. 2009. № 844. С. 32–38.
4. Луман Н. Власть / Пер. с нем. А.Ю. Антоновского. Москва : Праксис, 2001. 256 с.
5. Луман Н. Социальные системы. Очерк общей теории. Санкт-Петербург : Наука, 2007. 644 с.
6. Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации. Санкт-Петербург : Речь, 2009. 240 с.
7. Семенов В.А. История зарубежной конфликтологии. В 2 т. Том 2: 2-е изд., испр. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2018. 292 с.
8. Sandole D.J.D. Conflict Resolution Theory and Practice: Integration and Application, Manchester University Press, Manchester (England) and St. Martin's Press, New York. 1993.