

Типы конфликтов в деловом дискурсе

В современном мире в последнее время все большую популярность приобретает тема изучения конфликтных ситуаций во всех сферах человеческого взаимодействия. Актуальность этой проблемы обусловлена тем, что современное общество представляет собой среду, состоящую из поставщиков, потребителей, средств информации, союзов и объединений людей, работников. И именно поэтому наибольший интерес для исследования представляет сфера бизнеса, поскольку бизнес является одной из важнейших коммуникативных сфер современного социума.

Понятием «конфликт» оперируют многие области знания – социология, конфликтология, психология, педагогика, юриспруденция, лингвистика, поскольку противоречия и столкновения возникают практически во всех сферах человеческой жизни: профессиональной, личной, бытовой. Под конфликтом (от лат. *conflictus* – столкновение) обычно понимают ситуацию, в которой происходит столкновение двух сторон (участников конфликта) по поводу разногласия интересов, целей, взглядов, в результате которого одна из сторон сознательно и активно действует в ущерб другой (физически или вербально), а вторая сторона, осознавая, что указанные действия направлены против ее интересов, предпринимает ответные действия против первого участника [7]. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов полагают, что «конфликт – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями» [1: 8]. В свою очередь В.С. Третьякова, в процессе исследования конфликтной коммуникации подчеркивает, что конфликт может возникнуть только на базе коммуникативного контакта. Противоположность позиций или мысленное действие, никак не выраженное вовне, не являются элементом начавшегося конфликта, и нет конфликта, если действует только один участник [9]. Как отмечает Н.Г. Комлев, конфликт отсутствует в двух случаях: при идеально слаженном взаимодействии на основании полного взаимного соответствия стратегических и тактических интересов общающихся и при отсутствии всякого контакта между ними [5: 90]. Таким образом, конфликт – это двустороннее поведение, базирующееся на коммуникативном акте.

Д. Майерс определяет конфликт как воспринимаемую несовместимость действий и целей [7]. Взаимоотношения или организации, в которых отсутствуют конфликты, по всей видимости, подвержены эмо-

циональному и профессиональному выгоранию (термин М.Ф. Фрейдберга, 1974). Конфликты порождают ответственность, решимость и неравнодушие. Будучи распознаны и поняты, они могут стимулировать обновление и улучшение отношений между людьми. В отсутствие конфликтов люди редко осознают и решают свои проблемы.

В конфликте сочетаются и развиваются как в системе сложного порядка и внутренние (психологические, личностные), и внешние (социальные) факторы. К внутренним факторам, определяющим поведение участников конфликта, относятся такие, которые обусловлены качествами самих коммуникантов: типом личности (психологическим и коммуникативным), интересами, мотивами, интенциями, установками и взглядами участников конфликта.

К внешним факторам, регулирующим речевое поведение, относят традиции и нормы, сложившиеся в данной этнокультурной общности, в профессиональной группе, к которой принадлежат коммуниканты; конвенции, принятые в данном социуме; выполнение коммуникантами социальных ролей, определяемых социальным статусом, образованием, профессией; и, наконец, схемы речевого поведения, ставшие социально значимыми и усвоенными личностью в рамках определенной профессиональной группы [11: 137]. Внешние факторы можно подразделить на объективные и организационно-управленческие. К объективным факторам можно отнести: естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе жизнедеятельности; слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий; недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности материальных и духовных благ и др. К организационно-управленческим факторам относятся: структурно-организационные – несоответствие структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается; функционально-организационные – неоптимальность функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации, между отдельными работниками; личностно-функциональные – неполное соответствие работника профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям к занимаемой должности; ситуативно-управленческие обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач [6].

Деловой дискурс (ДД) представляет собой актуальную базу для исследования конфликтной коммуникации, поскольку он является сложной системой жанров, актуальных в общении специалистов в области менеджмента, маркетинга, экономики, торговли и бизнеса и сводится к образцам вербального поведения, сложившимся в обществе примени-

тельно к закрепленным за бизнесменами сферами профессионального общения [9: 416]. Исследователи подчеркивают, что важными характеристиками дискурса являются сфера общения (бытовая или профессиональная), сочетание временных и пространственных рамок, коммуникативная среда [4: 19].

Конфликтные ситуации, возникающие в процессе делового общения, складываются, как правило, на основе социально значимых сценариев, которые через повторяемость в определенных речевых ситуациях накапливаются в памяти индивида и, по мнению ван Дейка, создают «базу данных» и используются говорящими во вновь встречающихся ситуациях [3: 276]. Примерами таких «баз данных» в ДД могут служить *стратегии агрессии, насилия, дискредитации, подчинения, принуждения, разоблачения* и др. Для их реализации используются *тактики угрозы, запугивания, упрёка, обвинения, издевки, колкости, сравнения, категоричность, оскорбления, провокации* и др. [10].

В современных научных концепциях существует большое количество классификаций конфликта, но чаще всего выделяют четыре основных типа конфликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт [2].

Внутриличностный конфликт может возникнуть на фоне противоречивых требований, предъявляемых к человеку. Примером такого конфликта выступает ситуация в туристическом агентстве, когда менеджер требует, чтобы сотрудник все время находился в офисе и работал с клиентами, но в то же самое время выражает недовольство из-за отсутствия маркетинговой деятельности.

Другим примером подобного рода конфликта может служить тот факт, что производственные требования не соответствуют личностным потребностям или ценностям. Например, конфликт может возникнуть в ответ на рабочую перегрузку, когда служащим приходится задерживаться на работе и выходить в выходные дни по приказу начальства [2].

Самым распространенным является межличностный конфликт, который может проявляться как столкновение личностей с разными характерами, личной неприязнью, борьба за те или иные ценности.

По значению для организации конфликты делятся на конструктивные (созидательные) и деструктивные (разрушительные). В групповых отношениях конструктивные конфликты оказывают положительное влияние: способствуют предотвращению застоя, служат источником инноваций, развития, появления новых целей, норм и ценностей. Зачастую данные конфликты обнаруживают и устраняют объективные противоречия между членами коллектива и способствуют стабилизации отношений в группе.

Деструктивные конфликты, в свою очередь, отрицательно влияют на отношения в группе: нарушается процесс коммуникации, взаимосвязи, снижается групповая сплоченность и понижается эффективность труда коллектива в целом [1].

С точки зрения причин в деловом общении можно выделить три типа конфликтов:

1) конфликт целей – разное представление о желаемом результате;
2) конфликт взглядов – различие идей, мыслей и действий по решаемой проблеме;

3) конфликт чувств – различие эмоционального состояния каждого из участников делового общения, где источником возникновения конфликта может служить стиль поведения коммуникантов, ведение дел, манера разговора и т.д. [2].

В деловом общении конфликты подразделяются по степени нормативной регуляции на:

1) антагонистические (непримиримые) – конфликты, имеющие острые формы своего проявления (смута, мятеж, саботаж, бунт);

2) агонистические (примиримые) – конфликты, которые не принимают форму открытого столкновения, но оказывают давление (конфронтация, конкуренция, соперничество, состязание) [1].

Таким образом, основываясь на проведенном исследовании, можно отметить, что конфликт – это противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций, ценностей и взглядов. Конфликт, прежде всего, связывается с борьбой противоположностей.

Библиографический список

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: Юнити, 2000. 551 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Издательство «Питер», 2003.
3. Дейк Т.А. ван. Язык. Познание. Коммуникация. М.: Прогресс, 1989. 412 с.
4. Карасик В.И. О типах дискурса // Языковая личность: институциональный и персональный дискурс: Сб. науч. тр. Волгоград: Перемена, 2000. С. 5-20.
5. Комлев Ю.Ю. Основы конфликтологии: теория, анализ и управление конфликтами в ОВД. Казань: КЮИ МВД России, 2011.
6. Лигинчук Г.Г. Конфликтология: УМК. URL: http://www.e-college.ru/xbooks/xbook058/book/index/index.html?go=part-004*page.htm.
7. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 2001. 752 с.
8. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М.: Дело, 1992.
9. Михальская А.К. Основы риторики. М.: Просвещение, 1996.
10. Третьякова В.С. Конфликт как феномен языка и речи // Известия Уральского государственного университета. 2003. № 27. Вып. 14.
11. Третьякова В.С. Конфликт глазами лингвиста // Юрислингвистика-2: русский язык в его естественном и юридическом бытии. Барнаул, 2000. С. 127-140.