

Сценарії конфліктної взаємодії у віртуальному дискурсі (на матеріалі німецькомовних форумів та чатів)

К. О. Міхіденко

Інститут філології КНУ ім. Т. Шевченка, м. Київ, Україна

Paper received 28.01.18; Revised 02.02.18; Accepted for publication 05.02.18.

<https://doi.org/10.31174/SEND-Ph2018-151VI44-07>

Анотація. Стаття присвячена дослідженню конфліктної комунікації у німецькомовному віртуальному просторі. Було проаналізовано зразки конфліктної комунікації на німецькомовних форумах та чатах і досліджено обрані користувачами комунікативні стратегії. Отримані результати дозволили виділити окремі сценарії конфліктної поведінки, за якими діють учасники конфліктних ситуацій на міжособистісному рівні. Було виокремлено такі сценарії конфліктної поведінки, як "спільний пошук істини", "гра" та "війна".

Ключові слова: конфліктна комунікація, когнітивний сценарій, сценарій конфліктної взаємодії, поняттєве поле концепту.

1. Вступ та теоретичний огляд питання. Стрімкий розвиток віртуального комунікативного простору несе із собою не лише нові можливості міжособистісної та міжкультурної інтеракції у глобальному вимірі. Обмежена цензура, широкий доступ до інформації будь-якого типу і практично необмежені можливості її публічного обговорення спричиняють також і високий конфліктний потенціал віртуальної комунікації. Таким чином, конфлікт стає невід'ємним елементом комунікативної взаємодії у віртуальному просторі.

Сучасні дослідження у сфері конфліктного дискурсу спрямовані на виявлення закономірностей розвитку конфліктної взаємодії та вивчення причин виникнення антагонізму на міжособистісному та міжкультурному рівнях.

Метою цього дослідження є встановлення характерних рис конфліктної поведінки на ментальному рівні сприйняття комунікативної ситуації, а також виокремлення сценаріїв взаємодії у віртуальному конфліктному дискурсі. Для цього було виокремлено та проаналізовано понад 900 повідомлень, створених користувачами на сайтах німецькомовних видань та форумах.

На основі ряду визначень поняття конфлікт можна охарактеризувати як зіткнення позицій опонентів на основі протилежних інтересів та цінностей, яке має певну тривалість та силу і відбувається між як мінімум двома сторонами, які налаштовані на задоволення власних інтересів та цілей [див. 1: 48; 2: 6; 3: 11]. З етимологічної точки зору, конфлікт походить від латинського *confligere* (зіштовхуватись), отже у вихідному своєму значенні містить поняття зіткнення та боротьби. У визначеннях поняття конфлікт знаходимо такі аспекти, як "конфронтація суб'єктів", "зіткнення протилежних інтересів", "свідома протидія учасників одне одному", "суперечка індивідів", "дебати", "боротьба учасників", "загострення соціальних протиріч", "порушення комунікації між суб'єктами" або "порушення у соціальній системі" [3: 7; 4: 70; 9: 64-69]. Таким чином, до понятійної складової конфлікту входить уявлення його як певної ситуації чи типу поведінки; як зіткнення інтересів двох чи більше опонентів та як свідомо спроба зашкодити опонентові. Синонімічний ряд складається, зокрема, з таких позначень, які в тій чи іншій мірі відбивають процес протидії: криза, війна, озброєний конфлікт, суперечка, сутічка, конфронтація, непорозуміння, протидія.

Конфлікти можуть вибудовуватися за різними сценаріями взаємодії. У рамках цього дослідження ми приймаємо визначення когнітивного сценарію Дж. Лакоффа – як абстрактної ментальної структури, в основі якої лежить інтерпретація певної ситуації позамовної дійсності як динамічного процесу, що повторюється, складається з низки епізодів і має певний набір учасників, які виконують фіксовані соціальні ролі [7].

Саме поняття "конфлікт" набуває цілком різного розуміння серед дослідників на різних етапах дискурсивних досліджень. Однак його роль та значення завжди є центральними для соціуму, в якому він виникає. Так, у дослідженнях Ю. Хабермаса конфлікт розглядається як результат прагнення індивідів до гармонійного співіснування. "Дискурсивна етика" Хабермаса представляє дискурс як основоположний елемент будь-якого соціуму, тобто конфлікт виступає як аргументативна форма комунікації та раціональний критичний розгляд цінностей, норм та правил соціального життя [5: 344], в основі якого лежить принцип кооперації. При цьому дискурсивний процес набуває перетворюється на риторичне переконання усіх членів та формування таким чином соціальної волі.

Американський соціолог Т. Шеллінг і його ізраїльський колега Р. Ауманн, які стоять біля витоків сучасного розвитку теорії ігор, розширюють межі теорії гри і переносять її застосування в економічну та політичну площину. У "Стратегії конфлікту" (1976) Т. Шеллінга теорія ігор розглядається як уніфікована конструкція для соціальних наук і як практична база для створення та впровадження політичних стратегій. Шеллінг доводить, що в кожному конфлікті закладені не лише протилежні, але й спільні інтереси. Зокрема, міжнародним відносинам притаманні як певні протиріччя, так і взаємна залежність усіх сторін. Як наслідок, "перемога" у конфлікті не обов'язково повинна ототожнюватися з поразкою супротивника. Вона означає лише виграш у рамках власної системи цінностей і цей виграш може досягатися шляхом переговорів, компромісів та уникнення дій, які зашкодили б усім учасникам переговорів. А успішна стратегія поведінки в конфліктній ситуації пов'язана не тільки і не стільки з ефективним застосуванням сили, скільки з умілим використанням силового потенціалу [10: 22, 24, 47].

У рамках теорії "гегемонії дискурсів" Е. Лакло і Ш. Муфф поняття конфліктної взаємодії розглядається як невід'ємна частина дискурсивних процесів у будь-якому соціумі. За допомогою дискурсу з одного боку формується та трансформується соціальний світ, з іншого боку сам дискурс стає не просто інструментом, а одночасно джерелом влади та знання, що формує як соціальний світ, так і саму політику. Артикуляційні практики дискурсивного процесу засновані на антагоністичному роз'єднанні дискурсивно-соціального простору і полягають у встановленні зв'язку між елементами та знаками дискурсивної системи шляхом модифікації їх природи. [8: 11,41,45].

Таким чином конфлікт, незважаючи на високий деструктивний потенціал, розглядається не лише як нормальне явище, але й як необхідний компонент демократії та людського суспільства як такого.

2. Обговорення результатів дослідження. У віртуальному дискурсі конфліктна ситуація може виникати як на основі обговорення опублікованої на сайті інформації (при чому користувачі спільно критикують автора опублікованої інформації) чи на основі інформації, наданої одним з користувачів (при чому вся група користувачів спрямовує критику проти абстрактного опонента ВОНИ – політики, уряд, іноземці тощо), так і на основі конкретних коментарів, опублікованих одним з користувачів (при чому конфлікт може розвиватися як на міжособистісному, так і на міжгруповому рівнях одночасно).

Подібно до реальних конфліктних ситуацій, віртуальні конфлікти також мають двоїсту природу, адже з одного боку вони засновані на протиріччях, а з другого боку є неможливими без спільних інтересів та цілей, а також певного роду взаємної залежності опонентів один від одного. Спільними інтересами та цілями у побутових ситуаціях можуть бути, зокрема, пошук істини, та бажання розв'язати певну проблему. Учасники конфліктних ситуацій при цьому пов'язані певними умовами, в яких відбувається конфлікт, наприклад, спільним побутом чи комунікативним простором. Конфліктними чинниками при цьому виступатимуть розбіжності у поглядах на досягнення спільних цілей. Якщо ж індивідів ніщо не об'єднує, жодної взаємодії (у тому числі й конфліктної) не відбудеться.

Залежно від інтерпретації поняття та намірів суб'єктів конфліктної комунікації, конфлікт може набувати різних ознак і може відбуватися в контексті різних способів взаємодії.

Так, у проаналізованому фрагменті віртуального конфліктного дискурсу конфлікт може набувати форми конструктивного діалогу, гри або війни.

Особливості конфліктної поведінки залежать від того, який зміст суб'єкт вкладає у поняття "конфлікт" (агресія, боротьба, війна, змагання, тощо) і свідчать про те, як суб'єкт сприймає свого опонента. Відповідно, учасники конфліктної ситуації бачать себе у певній ролі (член групи, свідомий громадянин, експерт, друг) і приписують виконання певної ролі своїм опонентам (чужинець, брехун, дурень, ворог). Таким чином, конфлікт розгортається за відповідним когнітивним сценарієм, у рамках якого суб'єкт наділяє себе такими характеристиками, як хороший, правий, розу-

мний, а опонента характеристиками поганих, неправий, дурний, і розцінює власну позицію та аргументи як правильні, істинні, варті уваги, а аргументи опонента як хибні, брехливі, негідні, нерозумні.

Шляхом аналізу різних способів актуалізації концептів, що лягають в основу принципів конфліктної поведінки індивідів, ми пропонуємо виділити три когнітивних сценарії, за якими може відбуватися конфліктна взаємодія між цими індивідами.

В процесі розгортання конфлікту опоненти не просто озвучують власну позицію і намагаються її відстояти. Залежно від предмету конфліктної взаємодії та контексту, в якому відбувається конфлікт, можна спостерігати вибір окремих способів аргументації та мовних засобів для їхнього втілення.

Відповідно до рольового контексту, в якому діють учасники конфліктної ситуації, і смислового навантаження, яке несе для них поняття "конфлікт", їхня взаємодія розгортається за сценарієм конструктивного або деструктивного конфлікту. Ми пропонуємо наступну схему побудови віртуального конфліктного простору за такими сценаріями:

1) конфлікт як спільний пошук істини, де конфлікт набуває ознак:

а) конструктивного діалогу (*Ich frage nur aus Interesse; Mich würde Ihre Meinung wirklich interessieren; da muss ich Ihnen recht geben*),

б) спільної рефлексії (*Bitte bringen Sie Beispiele; ...könnten wir sie auf die Waage legen; Gut [...] aber ich ...*),

в) дискусії (*Leider kann ich Ihre Aussage nicht bestätigen; Ihre Sichtweise ist zu eingeschränkt meiner Meinung nach; da stimme ich zu, aber auf [...] trifft es nicht zu*);

2) конфлікт як гра, де конфлікт набуває ознак:

а) змагання (*Nunja, sehr herausfordern tun Sie mich ja auch nicht; Soll ich weitermachen, lieber Anwarziel?; Ihre Worte. Ist das nicht herrlich?*)

б) суперечки (*Wie falsch und auch naiv Ihre Ansicht ist zeigen doch die Zahlen; Sie sollten mal nachdenken; Ich wohne ebenfalls in Kreuzberg. Und ich genieße es. Dennoch ist Ihr Zitat ein recht gelungener Scherz.*),

в) суперництва (*Ich denke mal, ich habe mehr in der Welt gesehen als Sie; Ich bin einer dieser Dozenten. Ich glaube, ich kann von mir behaupten, dass ich meinen Beruf und mein Berufsfeld relativ gut kenne; Ich glaube, da habe ich etwas mehr Durchblick*)

3) конфлікт як війна, де конфлікт набуває ознак:

а) боротьби за істину (*Das sind schlicht und einfach platte Lügen; Jeder auch nur halbwegs informierte und nicht propagandistisch hirngewaschene Zeitgenosse weiß...; Das ist eine dreiste Lüge. Diplomatischer kann ich's leider nicht ausdrücken.*),

б) сварки (*Sie haben offensichtlich ein Auffassungsproblem; Menschen die Sätze mit 'man wird doch wohl noch mal sagen dürfen..' anfangen, halten sich selbst bestimmt für tolerant!*),

в) агресії проти опонента (*Natürlich, das verstehen Sie und Ihre Sozial-irgendwas Kollegen hier im Forum nicht; Scheinbar ist es Ihnen furchtbar egal, dass Jahr für Jahr Deutschland Stück für Stück verschwindet; Auf so ein Niveau von Chauvinismus und Zynismus muss man erstmal kommen.*).

У випадку конструктивної комунікації, конфлікт сприймається за сценарієм "спільного пошуку істини". При цьому поняття "конфлікт" ототожнюється з бажанням віднайти правду, взявши до уваги аргументи всіх сторін і таким чином наближається до моделі конструктивного конфлікту в розумінні Хабермаса. Суб'єкти конфліктної взаємодії виступають не стільки в ролі опонентів, скільки в ролі партнерів, метою яких є не образа чи перемога над суперником, а бажання співпрацювати заради вирішення проблеми. Поняттєве поле концепту KONFLIKT складають такі одиниці, як *Diskussion, Gespräch, Dialog, Austausch, Begründung, Argumentieren*, тощо *abwägen, auf die Waage legen, diskutieren, belegen*. Конфліктна поведінка опонентів характеризується прагненням до об'єктивності та готовністю до співпраці. Характерним для такого типу поведінки є вибір конструктивних комунікативних стратегій для ведення дискусії у рамках конструктивного діалогу, що виражається у ввічливому та поважному ставленні до опонента та готовності погодитися з аргументами опонента.

Перетворюючи конфліктну ситуацію на дружній, дипломатичний діалог, опоненти прагнуть проявити високий рівень професіоналізму та експертного знання (*Ich möchte sagen, dass ich selbstverständlich vorher erfahrungen auf dem Hof meiner Schwiegereltern gesammelt habe. \ Ich kenne einige die einen deutschen Elternteil und einen ausländischen haben.*), однак, разом з тим проявляють повагу до протилежної позиції (*da stimme ich dir zu \ [...] muss ich Ihnen da recht geben \ Ich respektiere aber Ihre Meinung und kann sie auch nachvollziehen*) і висловлюють вдячність опонентів за його внесок у дискусію (*Aber trotzdem danke für Deine Antwort*). Роль, яка відводиться опонентів, наділяється функціями *Kollege, Gesprächspartner*, поважне ставлення до якого відображається у часто вживаних формах ввічливості та збереженні позитивного іміджу опонента в очах аудиторії шляхом уникання провокаційних заяв чи абсолютного заперечення його позиції. Завдяки спільній меті, яку мають обидві сторони, конструктивний конфлікт передбачає можливість успішного досягнення цілей всіма учасниками.

У рамках сценарію "стратегічна гра", конфлікт ототожнюється зі змаганням, в якому кожен з учасників прагнуть довести власну правоту і спровокувати поразку іншого, насамперед в очах публіки. Учасники конфліктної ситуації виступають при цьому в ролі супротивників чи конкурентів, які спрямовують свої комунікативні дії виключно на досягнення власного успіху і готові на компроміси лише в тому випадку, якщо такий хід покращенню їх власного іміджу. Концепт KONFLIKT набуває поняттєвих ознак *Wettkampf, Streit, Provokation, Zank*, та *Verhandlungen* у розумінні торгів як переслідування власної мети і небажання поступитися опонентів, а дії опонентів позначаються як *streiten, provozieren, behaupten, aufzwingen, manipulieren, abklassifizieren*.

Змагання за перемогу завжди передбачає наявність публіки, у випадку віртуальної комунікації публіка представлена необмеженою кількістю користувачів веб-сторінки, які, можливо, не беруть активної участі в обговоренні, однак стежать за розвитком подій. У спробі перемогти суперника, опоненти використовують

публіку як інструмент тиску (*Sie sind ja schon mehrfach durch Falschbehauptungen aufgefallen \ wie andere foristen bereits geschrieben [...]*) або підвищення власного рейтингу через ототожнення себе з групою інших користувачів та захист їхніх прав та інтересів (*wir warten alle \ wie treffsicher Sie die Foristen hier aufgrund von Zweizeilern abklassifizieren*). Кожен з учасників конфлікту намагається виступити перед аудиторією в ролі "Експерта", об'єктивного та чесно-го гравця, у той час як опонент наділяється роллю "Дурня" чи "Ворога групи". Однак, оскільки відверте негативне ставлення до опонента може поставити під сумнів об'єктивність та доброзичливість самого автора, він виражає звинувачення на адресу опонента імпліцитно – створюючи ідеалізований образ самого себе, протиставляючи його опоненту (*Tut mir leid, wenn ich Sie mit meiner Bitte um etwas Substanz bloßgestellt habe \ Ich glaube, ich kann von mir behaupten, dass ich meinen Beruf und mein Berufsfeld relativ gut kenne*), висловлюючись демонстративно ввічливо на адресу опонента (*Sehr geehrter mogberlin \ Definieren sie bitte \ Ich darf festhalten*) однак, разом з тим вказуючи на недоліки опонента (*weil ich mit Ihnen leider schon die Erfahrung machen musste, dass Sie "argumentative" Abzweigungen nehmen*). Перетворюючи конфлікт на інтелектуальну дуель, учасники намагаються переконати публіку у власній кмітливості та правоті і продемонструвати хибність переконань опонента як некомпетентного дурня (*Wenn Sie den 'Dichterfürsten' zitieren, dann aber richtig \ Sie scheinen den gesamten Kontext gründlich missverstanden zu haben \ Das ist es, was Leute wie Sie offenbar nicht gewohnt sind, womit Sie nicht umgehen können*). В умовах сприйняття конфлікту як гри заради перемоги над суперником, виявлення поваги до опонента та його поглядів передбачається лише як спосіб ідеалізації власного іміджу, перемога обох сторін при цьому практично неможлива.

Однак, якщо в умовах змагання можливим є принаймні частковий компроміс з ідейної точки зору, за умови, якщо він допоможе учасникам зберегти власне позитивне обличчя, то в умовах розгортання конфлікту за сценарієм "війна", перемога обох сторін не передбачається взагалі. У випадку сприйняття конфлікту як війни учасники виступають один проти одного, усвідомлюючи несумісність своїх поглядів одне одного, і ведуть боротьбу на знищення опонента, яке автоматично означатиме їхню перемогу. Адже, боротьба ведеться не за визнання аудиторії чи перевагу над суперником, а за перемогу власних поглядів, які вважаються істинними на хибними поглядами опонента. Поняттєве поле концепту KONFLIKT при цьому значно звужується до актуалізації через такі одиниці, як *Kampf, Krieg, Angriff, Auseinandersetzung, Aggression, Anschuldigung, Arroganz*, і характеризується стратегічними діями *kämpfen, angreifen, verteidigen, vernichten, bezweifeln, in Frage stellen, werfen* тощо. Роль, яку приписує собі суб'єкт, відповідає образу "Друга", "Експерта", "Свідомого громадянина" і протиставляється ролі опонента, який зображується в образі "Ворога", "Дурня", "Брехуна". Його дії характеризуються як безвідповідальне ставлення та нездатність тверезо мислити й вирішувати проблеми, і на-

діляються завжди однозначно негативним оцінним компонентом (*alles stets in arrogantem Satzbau verpacken \ Wissen und Wahrheit nur bei sich selbst verorten \ Fachwissen suggerieren \ ignorieren \ gleich alle für sich vereinnahmen*). При цьому актуалізується категоричний поділ дискурсивного простору на WAHRHEIT (ІСТИНУ) та LÜGE (БРЕХНЮ), де власна позиція сприймається як єдино істинна і прийнятна, у той час, як позиція опонента зображується як помилка або брехня (*absoluter Humbug \ Unsinn \ Sehschwäche \ platte Forderung \ Alltagsrassismus \ platte Lügen*), а сам опонент, відповідно, як дурень чи брехун (*das verstehen Sie nicht \ Sie haben ja keine Ahnung \ somit ein platter Lügner*). Оскільки йдеться про зіткнення двох протилежних систем цінностей, тобто про глибинні ментальні структури, якими оперують учасники конфлікту, "боротьба" за визнання власних ідеалів нерідко витікає у відверту агресію проти опонента.

3. Висновки. Підсумовуючи, можна сказати, що характер конфліктної комунікації багато в чому залежить від тих комунікативних цілей та намірів, які

приносять із собою в дискусію комуніканти і які програмується вже самим форумом (чатом). Залежно від комунікативної мети суб'єктів, когнітивного сценарію, в контексті якого вони сприймають конфліктну ситуацію і, відповідно, які ролі вони виконують і які образи створюють, учасники конфліктної взаємодії використовують різні способи самопрезентації та зображення Іншого і звертаються до різних стратегій комунікативної взаємодії. При цьому прагнення визнання з боку публіки та підвищення власного рейтингу впливає на вибір комунікативного інструментарію так само, як і прагнення переконати опонента відмовитись від поглядів, які він відстоює.

Насамперед бажання створити позитивний імідж і заручитися підтримкою аудиторії змусило, на нашу думку, майже половину учасників віртуальної комунікації (45,8%) звернутися до конструктивних стратегій конфліктної взаємодії. Адже, суб'єкт у такому випадку має на меті не лише висловити власні погляди, але й довести власну правоту та схилити інших на свою сторону.

ЛІТЕРАТУРА

1. Babosov E.M. General Sociology: Workbook for students. 2 edition publ. center.: "TetraSystems", 2004, 640 p.
2. Conflictology for Lawyers / [A. D. Boikov, N. N. Varlamova, A. V. Dmitrijeva, O. L. Dubovik, & ed. by V. N. Kudriavtsev]. Moscow: Изд-во ISL of RAS, 1995, 316 p.
3. Conflict Barometer / [Chief Ed. Simon Ellerbrock], Heidelberg Institute for International Conflict Research e. V., University of Heidelberg, Apr. 2013, 130 p.
4. Frolova I. E. Confrontation as variety of interpersonal communication. Journal of the V. N. Karazin Kharkiv National University, 2010, № 928. Romance and Germanic Philology. Methods of language teaching, publ. 63, p. 68-74.
5. Habermas J. Der philosophische Diskurs der Moderne. Zwölf Vorlesungen / J. Habermas - Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 1988. – 450 p.
6. Laclau E., Mouffe Ch. Hegemony and Socialist Strategy Towards a Radical Democratic Politics / E. Laclau, Ch. Mouffe - Verso: London, New York, 2001. – 198 p.
7. Lakoff G. Women, Fire, and Dangerous Things: What Categories Reveal About the Mind, [New ed.], University of Chicago Press, 1990, 632 p.
8. Nonhoff M. Diskurs. Radikale Demokratie. Hegemonie. Zum Politischen Denken von Ernesto Laclau und Chantal Mouffe, transcript Verlag Bielefeld, 2007, 250 p.
9. Ropers, Norbert. Interkulturelle Mediation. Versprechen oder Möglichkeit? Begriffliche Klärungen und Problemfelder // Calließ, Jörg (Hrsg.): Agenda für den Frieden: Interkulturelle Mediation. Loccum, 1999, p. 61-78
10. Shelling T. C. The Strategy of Conflict, Harvard University Press, 1980, 309 p.

Scenarios of conflict communication in virtual discourse (based on German language forums and chatrooms)

К. О. Михіденко

Abstract. The paper deals with conflict communication in German virtual space. Samples of conflict communication on German speaking forums and chatrooms were analyzed, which enabled the determination of specific communicative strategies chosen by users. The results allowed defining three types of scenarios of conflict interaction, according to which the participants of conflict situations act in conflicts on interpersonal level. Such types of scenarios of conflict behavior were defined as "mutual search of truth", "game" and "war".

Keywords: conflict communication, cognitive scenario, scenario of conflict interaction, conceptual field.

Сценарии конфликтной коммуникации в немецкоязычном виртуальном дискурсе (на материале немецкоязычных форумов и чатов)

К. О. Михіденко

Аннотация. Статья посвящается проблеме конфликтной коммуникации в немецкоязычном виртуальном пространстве. Были проанализированы образцы конфликтной коммуникации на немецкоязычных форумах и в чатах, что позволило определить конкретные коммуникативные стратегии, выбираемые пользователями. Полученные результаты позволили выделить три типа сценариев конфликтного поведения, в соответствии с которыми действуют участники конфликтных ситуаций на межличностном уровне. Были выделены такие типы сценариев конфликтного поведения, как "совместный поиск истины", "игра" и "война".

Ключевые слова: конфликтная коммуникация, когнитивный сценарий, сценарий конфликтного взаимодействия, понятийное поле концепта.