

КОНВЕРСАЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ КОНФЛІКТНОГО ДИСКУРСУ: КОМУНІКАТИВНО-ПРАГМАТИЧНИЙ АСПЕКТ

Черненко О. В.

ukrum2013@gmail.com

Київський національний лінгвістичний університет

Дата надходження 10.12.2018. Рекомендовано до друку 27.02.2019.

Статтю присвячено розгляду та аналізу основних конверсаційних стратегій конфліктного дискурсу з погляду динаміки розгортання його схематичної моделі, зокрема на завершальному етапі конфліктної мовленнєвої взаємодії. Її мета – встановити основні комунікативно-прагматичні стратегії ведення конфліктної мовленнєвої взаємодії та з'ясувати особливості використання мовленнєвих тактик комунікантів у межах різних стратегій з урахуванням прагматичного чинника як найбільш значущого серед соціально-психологічних чинників, що впливають на характер ведення конфліктної мовленнєвої взаємодії.

Ключові слова: конфліктний дискурс, завершальна фаза конфліктного дискурсу, конверсаційні стратегії, іллокутивна мета, перлокутивний ефект, комунікативні стратегії і тактики, невербальні компоненти комунікації.

The article focuses on the main communicative peculiarities of conflict discourse representing the final phase in conflict interaction and the main conversational strategies analysis as an important conflict discourse investigation problem. Its objective is to define and analyse the peculiarities of communicative tactics usage in the main conflict strategy framework. The scope of the paper is defined as focusing on communicative factor which plays a determining role in discourse analytical studies. Pragmatic factors by which the conflict communication can be initiated, escalated and terminated are reviewed.

Key words: conflict discourse, final conflict interaction phase, conversational strategies, illocutionary force, perlocutionary effect, communicative strategy and tactics, non-verbal means of communication.

Унаслідок швидкої еволюції суспільного життя центральною одиницею наукових досліджень виступає людина та її участь у суспільних процесах, зокрема проблема ефективних засобів ведення комунікативної діяльності, у тому числі і конфліктної. Суб'єктивні аспекти учасників соціальної взаємодії та їх утілення в мовній діяльності людини набувають актуальності в лінгвістичних дослідженнях, зокрема з урахуванням *прагматичного чинника*, пов'язаного з використанням мови в процесі *комунікативної діяльності*, а також досягненням комунікантами певних прагматичних цілей. Вибір мовленнєвих одиниць у конфліктному дискурсі визначають інтенція та мотиви мовця, у зв'язку з чим постає питання про їх лінгвістичний статус та функціональні особливості, які досліджує теорія мовленнєвих актів та *теорія дискурсу*. Зокрема, з'ясовуються закономірності функціонування когнітивного складника різних типів дискурсу, аналізуються стилістичні, конверсаційні, невербальні та інші види стратегій з метою підвищення ефективності семантичної інтерпретації тексту, досліджується вплив ситуативних та соціально-психологічних чинників на побудову висловлень у різних типах мовленнєвої взаємодії, простежується зв'язок вербальних і невербальних засобів вираження думки з певними типами мовленнєвих актів для ефективної інтерпретації текстових макроструктур, визначається питання комунікативної компетенції мовців (Кармин, 1999; Сідак, 2009; Юшковець, 2008; Rubin, 1981).

Сучасні мовознавчі студії фокусують увагу на інтеграційний підхід у вивченні різних типів дискурсу, зокрема поєднання комунікативно-прагматичного та лінгвокогнітивного підходу дозволяє повніше інтерпретувати комунікативні інтенції мовця, розкрити мовні та невербальні особливості розгортання комунікативних ситуацій, у тому числі й в умовах конфліктної мовленнєвої взаємодії (Дейк, 1988; Gruber, 1996; Thomas, 1990).

Конфліктний дискурс, як інтегративний феномен (Черненко, 2008, с. 115), характеризується конфронтаційною дискурсивною стратегією, представленою в суперструктурі тексту, а також зумовлений дисгармонізацією відносин учасників конфлікту, включає також ієрархічну схематичну структуру, що дозволяє проаналізувати характер конфліктної мовленнєвої взаємодії в динаміці, на послідовних стадіях, або фазах, розгортання конфліктної комунікації. Етапи розгортання конфліктного дискурсу мають нелінійний характер і складаються з п'яти загально визнаних етапів, або фаз, з варіативним характером їх перебігу (Черненко, 2008; Thomas, 1990; Rubin, 1981). Це фаза латентного конфлікту, або передконфліктний етап, – фаза потенційного конфлікту, інцидент як безпосередній початок конфліктних мовленнєвих дій, коли на перший план виходить об'єкт конфлікту, ескалація як фаза розгортання конфліктної мовленнєвої взаємодії, кульмінація – зрілість, або пік конфлікту, усвідомлення комунікантами потреби в розв'язанні конфлікту, а також фаза завершення конфлікту як кінцевий етап, припинення конфліктних комунікативних дій з позитивними чи негативними наслідками, за допомогою врегулювання, усунення, розв'язання або затухання конфліктної ситуації, визначається більшістю дослідників як його обов'язковий складник; це розв'язка, яка може містити як продуктивні так і контрпродуктивні наслідки, а також включає в себе такі складники: а) компонент здійснення активних вербальних / невербальних дій учасників конфлікту, б) компонент фіксації результатів / наслідків конфлікту Анципов; Гіршина; Кармин; Фадеєва; Фролова; Черненко; Юшковець). Реалізація завершення конфліктної мовленнєвої взаємодії залежить від типу ситуації, що склалася в результаті конфлікту, – погодження, роз'єднання або примирення мовців. Прагматичний складник завершальної фази конфліктного дискурсу характеризується: а) іллокутивною метою як сукупністю комунікативних інтенцій мовців та перлокутивним ефектом як результатом / наслідком конфліктної мовленнєвої взаємодії персонажів. Реалізація прагматичних цілей учасників конфлікту досягається за допомогою комунікативних стратегій і тактик, які можуть зазнавати змін на різних етапах конфліктної мовленнєвої взаємодії залежно від динаміки розгортання конфліктного дискурсу.

Необхідність розкриття та аналізу основних комунікативно-прагматичних типів завершення конфліктного дискурсу, а також дослідження основних конверсаційних стратегій і тактик, які застосовують мовці для реалізації певних комунікативних інтенцій зумовила **актуальність** цієї статті.

На основі аналізу емпіричного матеріалу нам вдалося визначити типи завершення конфліктного дискурсу за ситуативною ознакою, тобто за типом ситуації, що склалася наприкінці конфліктної мовленнєвої взаємодії, в основі якої лежить тип комунікативної мети мовців – гармонізація, дисгармонізація або псевдогармонізація стосунків комунікантів. Це примирення, роз'єднання і погодження комунікантів, а також підтипи, що належать до вищезазначених типів ситуацій. Конфлікт за типом “примирення” (за кількісними підрахунками проаналізованого фактичного матеріалу становить 9 % від загальної кількості прикладів завершального конфліктного дискурсу) завершується:

– “розв'язанням конфлікту” – вирішення проблеми, що розділяє співрозмовників, і на основі цього повна або часткова гармонізація їх відносин;

– “залагодженням” – один з комунікантів за допомогою м'яких тактик впливу на співрозмовника залагоджує конфлікт, щоб не допустити його подальшої ескалації.

Конфлікт за типом “погодження”, або “conflict settlement” за термінологією Дж. Рубіна (Гришина, 2003, с. 205), становить 37 % від загальної кількості прикладів завершального конфліктного дискурсу і завершується:

– “урегулюванням конфлікту”, або медіацією, – в усуненні протиріч між опонентами бере участь третя сторона, як за згоди учасників конфлікту, так і без їхньої згоди;

– “пригашення конфлікту” – проміжний варіант між “затуханням” і “залагодженням”, спостерігається видимість мирного, позитивного розв’язання конфлікту, але частково напруженість відносин лишається.

Конфлікт за типом “роз’єднання” становить 54 % від загальної кількості прикладів завершального конфліктного дискурсу та може завершуватися:

– “насиллям” – коли конфлікт завершується фізичним насиллям або вербальною агресією;

– “затуханням конфлікту” – це тимчасове припинення протидії при збереженні основних ознак конфлікту: суперечностей та напружених відносин; конфлікт переходить з “явної” форми у “приховану”;

– “переростанням у другий конфлікт” – у відносинах сторін виникає нова суперечність або спалахує стара, при цьому зміна об’єкта конфлікту може і не відбутися.

Розглянемо приклад комунікативно-прагматичного типу завершення конфліктної мовленнєвої взаємодії за типом “роз’єднання” комунікантів:

...Sue Ann stared at her mother, horrified. The ashes from Donna Jo’s cigarette were falling all over Elizabeth. She grabbed the baby away from her.

Before Donna Jo could say anything, Ralph appeared in the doorway, angrily pulling on his clothes, heading for the front door. “Ralph, where you goin’?” Donna Jo shouted.

Ralph didn’t bother to look at her or stop. “Out!” he shouted.

“Don’t bother!” Sue Ann heard herself yell. “Elizabeth and me are leaving!”

She held on to Elizabeth and marched down the hall to their room. She slammed the door shut and stopped (Steel, 1999, с. 68).

Конфлікт між Сью Енн та її мамою ґрунтується на недовірі до доньки, але Сью Енн уважає, що сама має право вирішувати, який догляд для її дитини є добрим, а який поганим. Конфлікт завершується деструктивно, демонстрацією протесту й незгоди з діями матері, вираженими вербально *Don’t bother!, Elizabeth and me are leaving!* і підкріплені невербальними кінесичними засобами комунікації *She slammed the door*. Відбувається “затухання” або “пригашення” конфлікту, конфлікт завершено, але проблему не розв’язано, залишаються суперечності та напруга між учасниками конфлікту.

Отже, завершення конфліктної мовленнєвої взаємодії може реалізовуватися в трьох основних напрямках залежно від ситуації, що склалася в результаті конфлікту – примирення, роз’єднання або погодження комунікантів. Примирення учасників конфлікту досягається через залагодження або розв’язання конфліктної ситуації і має на меті гармонізацію стосунків учасників конфлікту. Комунікативно-прагматичний тип “роз’єднання” реалізується через такі форми соціального контексту як переростання в інший конфлікт, насилля або затухання, з іллокутивною метою дисгармонізації стосунків мовців. Іллокутивна мета псевдогармонізації відбувається в ситуації погодження стосунків учасників конфлікту через врегулювання чи пригашення конфліктної мовленнєвої взаємодії заради збереження видимості залагодження конфлікту. Важливу роль відіграє при цьому вибір мовленнєвих стратегій і тактик, що ними послуговуються комуніканти у вищезазначених типах завершення конфліктного дискурсу.

За П. В. Зернецьким, комунікативно-конверсаційна стратегія визначається як сукупність певних мовленнєвих дій, спрямованих на досягнення комунікативної мети, певним чином творчу реалізацію мовцем плану побудови своєї мовленнєвої поведінки що має на меті досягнення глобальної прагматичної мети спілкування (1992, с. 40), а тактика – як гнучке використання мовцем наявних у нього вербальних та невербальних умінь побудови мовленнєвого ходу відповідно до плану реалізації мовленнєвих дій з метою досягнення іллокутивної мети в спілкуванні, яке обмежене певними рамками мовленнєвої взаємодії залежно від ситуативного контексту, що включає вербальні та невербальні реакції на свій мовленнєвий хід (1992, с. 38).

У кожному з установлених комунікативно-прагматичних типів завершення конфліктного дискурсу комуніканти послуговуються *конверсаційними стратегіями* як певними когнітивними процесами, через які мовець співвідносить свої ілюктивні цілі з їх мовним вираженням, а також *тактиками*, які є конкретним мовленнєвим утіленням стратегії. Відповідно до комунікативної ситуації орієнтованості на себе, що передбачає застосування конфронтаційних конверсаційних стратегій, або орієнтованості на інших, де визначальним чинником є кооперативність, виділяють такі конверсаційні стратегії, як суперництво, співробітництво, компроміс, пристосування, поступка (Thomas, 1990, с. 102), які на фінальному етапі розгортання конфліктного дискурсу ми розглядаємо як стратегії виходу з конфлікту. При цьому *суперництво*, є конкурентною стратегією та полягає в нав'язуванні протилежній стороні вигідного для себе рішення і відповідно контрпродуктивного вирішення конфліктної мовленнєвої ситуації. *Співробітництво* передбачає пошук такого рішення, яке б задовольняло обидві сторони і є проблемно-вирішуючою або продуктивною стратегією. *Компроміс* розглядається як бажання опонентів завершити конфлікт частковими поступками, які мінімізують втрати сторін. Компроміс також належить до одного зі способів конструктивного або продуктивного розв'язання конфлікту. Залежно від кількісних та якісних характеристик поступок, здійснених кожним з учасників конфлікту, компроміс може бути симетричним або асиметричним (Анцупов, 1999, с. 478). *Поступка* визначається як примусова або добровільна відмова від боротьби чи повна відмова від своїх позицій. Стратегія *уникнення* належить до різновиду конверсаційної стратегії поступки, яка є спробою учасників конфліктної мовленнєвої взаємодії вийти з конфлікту з мінімальними втратами. Зазначена стратегія реалізується, як правило, за допомогою невербальних комунікативних дій, а також у результаті невдалих спроб реалізації своїх інтенцій за допомогою інших конверсаційних стратегій.

Реалізація стратегічних задумів учасників конфліктної комунікації відбувається за допомогою певних мовленнєвих тактик, які відображені безпосередньо в мовленнєвих ходах комунікантів. Приміром, конверсаційна *стратегія суперництва* реалізується через тактики фізичного насилля, психологічного насилля (образи, грубість, приниження, диктат та ін.), демонстративних дій, іронії та фіксації своєї позиції; *стратегії співробітництва та компромісу* втілюються за допомогою тактик виправдання, вибачення, демонстрації вини, самозвинувачення, схвалення дій мовця, фіксації позиції, доброзичливості, пошуку компромісу, пояснення та переконання; *стратегії пристосування й поступки* реалізуються мовцем за допомогою тактик виправдання, вибачення, відмови, поступки, самооборони, обіцянки, психологічного насилля (маніпуляції, образи) та ін. Проілюструємо сказане на прикладі:

Bob Jonas sat down behind his desk and folded his hands atop the empty blotter. "You are on probation, Miss Stuart," he said matter-of-factly. "Another mistake like this one, and you're out."

Shelby jumped up. "You can't do this for me!" she snapped. *"I handle every million-selling author you have –"*

"The ones I still have, don't you mean?" he asked pleasantly. "Believe me, Miss Stuart, if it wasn't for people like Maria Martin and Valerie St John, you wouldn't be getting this second chance. But they're valuable authors, and I can't afford to take the chance of them leaving with you. So I'm telling you this instead: *be thankful you still have your job. Mess it up one more time – lose Maria Martin or Valerie St John, or anyone else, and you're gone.*" He pushed the bestseller list off the desk into the wastebasket with a contemptuous finger. *"Good day, Miss Stuart."* (Cronin, 1979, с. 59).

Цей приклад ілюструє реалізацію конверсаційної стратегії суперництва за допомогою тактик психологічного насилля, зокрема погрози: *Another mistake like this one, and you're out* переконання *be thankful you still have your job. Mess it up one more time – lose Maria Martin or Valerie St John, or anyone else, and you're gone*, демонстративних дій: *Good day, Miss Stuart*, підсилених невербальним кінетичним показником *folded his hands atop the empty blotter*. Боб Джонас

намагається розв'язати конфлікт з позицій власного авторитету та влади, незважаючи на спроби Шелбі досягнути продуктивного розв'язання конфліктної ситуації через реалізацію конверсаційної стратегії пристосування, демонструючи тактики виправдання та маніпуляції суспільною думкою про неї, як цінного співробітника *I handle every million-selling author you have*. Дискурсивний етап завершення конфліктної мовленнєвої взаємодії характеризується також порушенням Принципу співробітництва П. Грайса, зокрема Максими кількості через повторення однотипної інформації *You are on probation, Miss Stuart," he said matter-of-factly. "Another mistake like this one, and you're out."*

Процес конфліктного спілкування передбачає участь як мінімум двох комунікантів, отже, незважаючи на результат конфліктної взаємодії, що засвідчує реалізацію певної конверсаційної стратегії застосування різноманітних тактик у динаміці розгортання конфліктного дискурсу різняться залежно від ілюкутивної мети кожного з учасників конфлікту. Наведемо такий приклад:

Isabel fought for control and lost.

"It's not my mother that's the problem, David. It's you," she hissed. "And, by the way, I haven't heard from you for over two weeks, and while I can certainly spend the rest of my life without ever needing to set eyes on you again, your daughters, uncountably, don't feel the same way. They love you and miss you. And you can't even be bothered to ring..."

"I've been busy setting up the new business. I had to go to Germany. I'm just back. You know how it is," he protested.

"Oh, I know. What's her name? Heidi? Bettina?"

"Jesus!" David said in exasperation. "You always shift the conversation around to that, don't you?"

"And why do you think that is, David? I know exactly what you're like when there's something, or someone, new on the horizon. I know the signs. And no new business ever keeps you that enthralled" (Kelly, 1988, p. 172).

Тоді як Ізабель застосовує конверсаційну стратегію суперництва через маніпулятивні (*They love you and miss you. And you can't even be bothered to ring*) та конфронтаційні тактики (*Oh, I know. What's her name? Heidi? Bettina?, I know exactly what you're like, I know the signs*), Девід намагається залагодити конфлікт, застосовуючи стратегію компромісу через тактики виправдання втілені в таких мовленнєвих ходах: *I had to go to Germany, I'm just back. You know how it is*. Однак перемагає стратегія суперництва і конфлікт завершується за комунікативно-прагматичним типом "загукання".

Конверсаційна стратегія уникнення може бути проілюстрована за допомогою прикладу завершальної фази конфліктного дискурсу, конфлікту між чоловіком, який прагне відновити стосунки, і жінкою, яка не хоче цих стосунків через те, що він покинув її багато років тому:

She couldn't talk any longer. Spinning, hurrying across the long expanse of clipped grass to the front door, she fumbled for her key. In only seconds he caught up with her. But she gave him no time to say good night or to question her about the cryptic verdict of her words.

"It's all right," she said and opened the door only enough to pass the slender frame of her body through its portal. "I'll call you soon."

The door shut with solemn finality (Shaw, p. 196).

У цьому прикладі продемонстровано застосування мовцем конверсаційної стратегії уникнення, якою завершується конфлікт. При цьому жінка послуговується тактиками демонстративних дій: *she said and opened the door only enough to pass the slender frame of her body through its portal*, обіцянки: *I'll call you soon*. Невербальний кінесичний показник *The door shut with solemn finality* слугує підсилювальним елементом для розкриття семантики конфлікту та ілюструє завершення конфлікту за типом "роз'єднання".

Реалізація прагматичної інтенції нанесення моральної шкоди мовцю відбувається, зокрема, через стратегію суперництва і відповідно тактик психологічного насилля, приниження,

диктат, тощо. У випадку асиметричних соціальних ролей та відносин відбувається демонстрація однією з конфліктуючих сторін стратегії уникнення та пристосування, що демонструє такий приклад:

... "You've upset your mother terribly," he said in a voice filled with accusation, denying any part he may have played in the upset. "I don't want you to say anything to Noelle. You're going away. That's all she needs to know. You'll be back in six months. I'll take you to the convent myself tomorrow morning. Pack your bags, Maribeth." The tone of his voice told her he meant business, and she felt her blood run cold.

"What'll I tell Noelle?" Maribeth could hardly squeeze the words out. She was breathless with the grief of leaving her little sister.

"Tell her you're going away to school. Tell her anything but the truth. She's too young to know about this." Maribeth nodded, numb finally, too grief-stricken even to answer (Lee, 2007, с. 78).

Завершальна фаза конфліктного дискурсу демонструє асиметричні соціальні ролі "батько та донька", де авторитарне владне рішення демонструє батько, який вирішив відправити вагітну доньку народжувати в монастир, щоб дитину віддали на всиновлення. Він використовує тактику фіксації своєї позиції, вживає констативи, короткі стверджувальні речення *You'll be back in six months. I'll take you to the convent myself tomorrow morning*, ін'юнктив *Pack your bags, Maribeth*. Невербальний проксемічний компонент комунікації *The tone of his voice told her he meant business* вказує на його холодне ставлення до доньки а також засвідчує її емоційний стан *and she felt her blood run cold, Maribeth could hardly squeeze the words out*. Дівчина не має сил боротися, у завершальній стадії конфлікту вона змушена прийняти стратегію пристосування до обставин, які вона не може змінити, застосовуючи тактики поступки, демонстрації покори, що здебільшого відбиваються в невербальних засобах комунікації *Maribeth nodded, numb finally, too grief-stricken even to answer*.

Беручи до уваги різноманітність застосовуваних комунікантами тактик, а також вплив різноманітних чинників на перебіг, розгортання та динаміку конфліктного дискурсу, серед яких виділяють психологічний, ситуативний, особистісний, гендерний, лінгвокультурний та інші екстралінгвальні чинники, тактики, що їх використовують мовці у процесі конфліктної мовленнєвої взаємодії можна згрупувати таким чином:

1) за ступенем ситуативного, психологічного та особистісного впливу – *жорсткі, м'які та нейтральні*;

2) за способом прагматичного впливу, інтенційного характеру – *прямі* (що використовуються відповідно до стратегій), *двозначні* (які застосовуються в різних типах конверсаційних стратегій, наприклад, сарказм, обман) та *приховані* (маніпулятивно-виправдовувальні, приховані образи) тощо.

Проілюструємо сказане на прикладі:

"No! Dogs breed diseases! And you all know perfectly well how delicate my health is!" She looked far from delicate just then, as she stood in the center of the room, a vision of exquisite fury.

"Perhaps if it lives in the kitchen...Perhaps then..." He looked hopefully at his wife, as she strode to the door and pulled it open.

"You always give in to her, Konstantin, don't you?"

"Darling, perhaps Grandmama would keep it at her house".

He looked hopefully at his mother and she smiled, secretly enjoying the storm. "I'd be quite willing to have him," the Countess offered.

"Very well," Konstantin felt he had found the perfect solution, but the door slammed with a resolute bang, and he knew he wouldn't see his wife again until the next morning (Lee, 2007, с. 35).

Конфліктна мовленнєва ситуація, що склалася, нараховує трьох учасників. Чоловік намагається реалізувати компромісну стратегію, застосовуючи при цьому м'які тактики особистісного впливу, робить паузу, використовує кільцевий повтор *Perhaps... Perhaps then*,

що демонструє його душевний та емоційний стан хвилювання та нерішучості. Графиня підкреслює своє іронічне ставлення до конфліктної ситуації: *"I'd be quite willing to have him," the Countess offered.*

Дружина намагається реалізувати конверсаційну стратегію суперництва, використовуючи маніпулятивну тактику впливу, але зрозумівши, що конфліктне питання буде вирішено третьою особою, демонструє свою незгоду за допомогою невербального кінесичного комунікативного компонента *the door slammed with a resolute bang.*

Таким чином, у конфліктному дискурсі, зокрема на його завершальному етапі, учасники конфлікту застосовують цілу низку конверсаційних стратегій і тактик, як продуктивних, так і контрпродуктивних, залежно від іллокутивної мети, яка може змінюватися в процесі розгортання конфліктної мовленнєвої взаємодії. На основі аналізу фактичного матеріалу вдалося встановити певні комунікативно-прагматичні типи завершення конфліктного дискурсу, а також сукупність дискурсивних стратегій і тактик, застосовуваних комунікантами на різних етапах конфліктного спілкування.

Міжособистісний конфлікт в англomовному дискурсі характеризується певними комунікативними інтенціями, що реалізуються через різні типи конверсаційних стратегій, зокрема стратегія суперництва втілюється за допомогою тактик фіксації своєї позиції, фізичного насилля та психологічного насилля (образи, погрози, грубість, приниження, диктат у міжособистісних стосунках, звинувачення, вимоги, докори); стратегія компромісу та співробітництва реалізується за допомогою тактик виправдання, вибачення, демонстрації вини, схвалення дій співрозмовника, переконання, пояснення; стратегія пристосування та уникнення реалізується за допомогою тактик відмови, поступки, обіцянки, демонстрації покори, психологічного насилля (образи, маніпуляції), вибачення, виправдання та ін.

Перспективою подальшого дослідження вважаємо аналіз гендерного складника в конфліктному дискурсі, моделювання лінгвоконцептуального простору завершальної фази конфліктної мовленнєвої взаємодії, а також дослідження інших етапів конфліктного дискурсу в ракурсі їх лінгвокультурної специфіки вияву в англomовному соціумі.

Література

- Анцупов, А. Я., Шипилов А. И. (1999). *Конфликтология*: учебн. для студ. высших уч. завед. Москва: Юнити.
- Гришина, Н. В. (2003). *Психология конфликта*. Санкт-Петербург: Питер.
- Дейк, Т. А. ван, Кинч, В. (1988). Стратегии понимания связного текста. *Новое в зарубежной лингвистике*. Вып. 23. Когнитивные аспекты языка. (с. 180-205). Москва.
- Жельвис, В. И. (1995). Некоторые эмоциогенные особенности инвективного общения. *Язык и общение*. (с. 161-169). Волгоград: Перемена.
- Зернецкий, П. В. (1992). *Речевое общение на английском языке*. Киев: Лыбидь.
- Кармин, А. С., Аллахвердова, О. В. (1999). *Конфликтология*: учебн. для студ. высших уч. завед. Санкт-Петербург: Лань.
- Климинская, С. Л. (2010). *Лингвостилистические средства реализации стратегий и тактик убеждения в аргументативном дискурсе* (Автореф. дисс. канд. филол. наук). Москва.
- Лавріненко, І. М. (2011). *Стратегії і тактики зміни комунікативних ролей у сучасному англomовному кінодискурсі* (Автореф. дис. канд. филол. наук). Харків.
- Семенюк, А. А. (2007). *Гендерні та вікові особливості кооперативної мовленнєвої поведінки в сімейному дискурсі (на матеріалі сучасної англійської мови)* (Автореф. дис. канд. филол. наук). Донецьк.
- Сідак, О. О. (2009). Мовленнєві тактики дискурсивної стратегії руйнації іміджу публічної особи (на матеріалі англomовного газетного дискурсу). *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, 48, 206-209.

- Славова, Л. Л. (2006). Комунікативні стратегії та тактики у сучасному масмедійному політичному дискурсі: зіставний аспект (на матеріалі українських та американських Інтернет-джерел). *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*, 27, 116-117.
- Фадеева, Е. В. (2000). *Стратегии и тактики конфликтного дискурса (на материале совр. англ. яз.)* (Автореф. дис. канд. філол. наук). Київ.
- Фролова, И. Е. (2003). Системные основания определения конфликтного дискурса. *Вісник Харківськ. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна*, 609, 114-119.
- Черненко, О. В. (2008). *Лінгвокогнітивні та прагматичні особливості дискурсивного втілення завершальної фази конфліктної взаємодії (на матеріалі англомовної прози ХХ століття)* (Дис. канд. філол. наук). Київ.
- Юшковець, І. А. (2008). *Комунікативні стратегії і тактики в політичному дискурсі канцлерів ФРН (на матеріалі урядових заяв і політичних виступів)* (Автореф. дис. канд. філол. наук).
- Gamble, T. K., Gamble, M. (1987). *Communication works. New Second edition*. New York: Random House.
- Gruber, H. (1996). *Streitgespräche, Zur Pragmatik einer Diskursform*. Opladen.
- Thomas, K. W., Kilmann, R. H. (1990). Thomas-Kilmann conflict mode instrument. XICOM.
- Rubin, R. (1981). Ideal Traits and Terms of Address for Male and Female College Professors. *Journal of Personality And Social Psychology*, 41, 964-974.

Джерела ілюстративного матеріалу

- Clary, S. A. (1988). *The Duchess and the Devil*. New York: Zebra Books.
- Cronin, A. J. (1979). *Hatter's Castle*. Moscow: Foreign languages publishing house.
- Kelly, C. (1988). *She's the One*. London: Headline.
- Lee, J. (2007). *I Want to Keep my Baby*. New York: A Signet book.
- Steel, D. (1994). *The Gift*. New York: A Dell book.