

14. Frejd Z. Psihologija besoznatel'nogo : Sbornyk / Z. Frejd. – М. : Prosveshhenie, 1989. – 448 s.

Received February 23, 2018

Revised March 19, 2018

Accepted April 16, 2018

УДК 159.964.21

Д. О. Бігунов

bihunov.d@gmail.com

ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ КОНФЛІКТНИХ КОМУНІКАТИВНИХ СИТУАЦІЙ

Bihunov D. O. Psychological analysis of conflict communicative situations / D. O. Bihunov // Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets-Podilskyi National Ivan Ohienko University, G. S. Kostyuk Institute of Psychology of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine / scientific editing by S. D. Maksymenko, L. A. Onufrieva. – Issue 41. – Kamianets-Podilskyi : Aksioma, 2018. – P. 40–52.

D. O. Bihunov. Psychological analysis of conflict communicative situations. The article deals with the notions of effective and ineffective communication. Considering two approaches to the analysis of communicative conflicts: purely psychological and psycholinguistic, the types of barriers to communication that interfere with successful communication are given.

Describing unsuccessful communicative behaviour, an attempt was made to differentiate the concepts of *communicative discomfort*, *communicative failure*, and *communicative conflict*.

Besides, the main sources of communicative discomfort, communicative failure and communicative conflict were named and analyzed, as well as the typology of conflict situations was presented and considered. It was also noted that a communicative conflict can involve communicative discomfort, communicative failure, and communicative glitch, and it will necessarily imply a sense of cognitive dissonance with communication partners.

Furthermore, it was pointed out that the situation of communicative conflict in everyday life is natural, since any communicative situation is potentially conflictual due to the fact that communication partners are characterized by different personal qualities and properties. Therefore, no matter how the communicants are eager to communicate with one another, they will still have individual ideas about the world, which often interfere with communication partners to achieve mutual understanding. Also the

amount of actual information, status, power of influence, which is carried out on others, communicative role that is performed in the process of communication, etc. are found among the differences.

Key words: effective communication, ineffective communication, barriers to communication, communicative discomfort, communicative failure, communicative conflict, communication partners, mutual understanding.

Д. О. Бігунов. Психологічний аналіз конфліктних комунікативних ситуацій. У статті розглянуто поняття успішної та неуспішної комунікації. Виокремлено два підходи до аналізу комунікативних конфліктів: суто психологічний і психолінгвістичний, наведено види бар'єрів спілкування, що заважають успішній комунікації.

Описуючи неуспішну комунікативну поведінку, було здійснено спробу розмежування понять *комунікативного дискомфорту*, *комунікативної невдачі* та *комунікативного конфлікту*.

Крім того, було названо і проаналізовано основні джерела комунікативного дискомфорту, комунікативної невдачі та комунікативного конфлікту, а також наведено і розглянуто типологію конфліктних ситуацій. Було зазначено, що комунікативний конфлікт може вмещувати комунікативний дискомфорт, комунікативну невдачу та комунікативний збій, а також обов'язково передбачатиме відчуття стану когнітивного дисонансу партнерами по спілкуванню.

Крім того, було вказано, що ситуація комунікативного конфлікту в повсякденному житті є природною, оскільки будь-яка комунікативна ситуація потенційно є конфліктною в силу того, що партнери по спілкуванню характеризуються різними особистісними якостями та властивостями. Тому яким би способом комуніканти не прагнули спілкуватися один з одним, вони все одно матимуть індивідуальні уявлення про світ, які нерідко заважають партнерам по комунікації досягти взаєморозуміння. Також можуть відрізнитися кількість актуальної інформації, статус, сила впливу, який здійснюється на інших, комунікативна роль, яка виконується у процесі спілкування, тощо.

Ключові слова: успішна комунікація, неуспішна комунікація, бар'єри спілкування, комунікативний дискомфорт, комунікативна невдача, комунікативний конфлікт, партнери по спілкуванню, взаєморозуміння.

Постановка проблеми. Комунікативна поведінка людини визначається соціальними (економічними і політичними) чинниками, які, у свою чергу, впливають на психологічний стан особистості й на мовну свідомість комуніканта. Опис чинників, що обумовлюють мовленнєву поведінку особистості в зоні конфлікту, дослідження лінгвістичної, соціальної та психологічної природи мовленнєвого конфлікту належать до пріоритетного і

перспективного напрямку різних галузей знань і знаходиться на початковій стадії вивчення. Незважаючи на всю широту і розмаїття досліджень ефективної комунікативної поведінки, ця проблема не отримала повного висвітлення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Комунікативні конфлікти виникають, як правило, внаслідок нерозуміння учасниками спілкування один одного [6, с. 27]. Оскільки психолінгвістичні процеси вербалізації і розуміння є найважливішими компонентами комунікативного акту, а комунікативні непорозуміння пов'язані з певними неузгодженнями в актуалізації даних психолінгвістичних процесів, розглянемо два підходи до аналізу комунікативних конфліктів: суто психологічний і психолінгвістичний.

У парадигмі психологічного підходу В. Ю. Питюков називає три види бар'єрів спілкування, що заважають успішній комунікації.

1. Фізичні бар'єри, що виникають за умов порушення меж особистісного простору, розміри якого становлять понад 60 сантиметрів (для різних соціокультур ця відстань дещо варіюється). Надмірно близьке розташування комунікантів один до одного сприймається як виклик, посягання на особисті інтереси, що або дратує, або пригнічує.

2. Соціальні бар'єри спілкування, що залежать від тієї соціальної ролі, яку людина виконує, що значною мірою визначає стиль і характер її взаємодії з іншими суб'єктами.

3. Термінологічні бар'єри, що полягають у надмірному використанні людиною спеціальних термінів і слів іноземного походження, значення яких незрозумілі як співрозмовникам, так і їй самій [12, с. 53–54].

Е. Шостром виокремлює такі помилки в комунікації, які досить часто призводять до комунікативних конфліктів: неадекватні очікування; помилки у прийомі повідомлення; нейтралізація (або необ'єктивізація) передачі сприятливого для нас повідомлення (наприклад, нейтралізація компліменту); необхідність давати відповідь таким чином, щоб задовольнити очікування партнера по комунікації, хоча адресат заздалегідь розумітиме, що ця відповідь не відповідатиме реальності [18, с. 55].

У межах психолінгвістичного підходу Л. І. Шпрагіна як джерела комунікативних конфліктів зазначає неузгодженість ціннісних орієнтацій, моральних норм, поглядів, переконань; неу-

згодженість індивідуальних очікувань і позицій; неузгодженість у розумінні, інтерпретації інформації; неузгодженість цілей, засобів і методів діяльності [19].

Отже, завданнями нашої статті є:

1) проаналізувати проблеми та помилки, що призводять до конфліктних комунікативних ситуацій;

2) дослідити і диференціювати поняття комунікативного дискомфорту, комунікативної невдачі та комунікативного конфлікту.

Виклад основного матеріалу. Перш ніж характеризувати конфліктну ситуацію спілкування, слід визначити саме поняття «вдалої», або «успішної», комунікації. Ми виходитимемо з того, що успішна комунікативна ситуація розвиватиметься й експлікуватиметься за сприятливим для всіх учасників діалогічним сценарієм за умов дотримання ними встановлених у соціумі правил діалогічної взаємодії, що дає змогу комунікантам реалізувати свої комунікативні наміри й очікування. Якщо ж комунікант обиратиме помилкову лінію поведінки і це призводитиме до виникнення комунікативних конфліктів, то спілкування відхилитиметься від ідеальної схеми, наміри комунікантів утрачатимуть взаємоузгодження, і якщо їм не вдасться нейтралізувати негативний вплив своїх дій на перебіг комунікативного акту, то останній може закінчитися повною або частковою невдачею.

Описуючи неуспішну комунікативну поведінку, доцільно розмежовувати поняття *комунікативного дискомфорту, комунікативної невдачі та комунікативного конфлікту*.

Комунікативний дискомфорт виникає, як правило, у процесі природного діалогічного спілкування та в науковій літературі отримав різні назви: комунікативний збій, комунікативний провал, комунікативне непорозуміння, комунікативна невдача тощо. Під комунікативним збоєм (термін О. В. Падучевої), зазвичай, розуміється виникнення у висловлюванні, що сприймається адресатом, зовсім «іншого смислу», який не передбачався адресантом, причиною чого нерідко є використання учасниками комунікації різного набору кодів і скриптів для передачі й отримання інформації. Як зазначає Н. Л. Шубіна, «комунікативний збій слід відрізняти від комунікативного дефекту (помилки), зумовленої незнанням правил комунікації, відсутністю мовленевої компетенції або недостатньою культурою володіння рідною мовою» [20, с. 15]. На нашу думку, комунікативний збій і

комунікативний дефект є досить близькими за змістом поняттями, й одне часто зумовлює інше: незнання правил комунікації або некомпетентність одного з учасників визначає вибір такого коду для передачі або одержання інформації, який недостатньою мірою відповідає ситуації спілкування, провокує неадекватну інтерпретацію висловлювання (поява «інших» смислів), що, у свою чергу, також може призвести до комунікативного збою.

Помилки в ідентифікації комунікативного акту Є. В. Ключев називає комунікативною невдачею [5, с. 56]. Як і Є. В. Ключев, Т. В. Шмельова використовує термін «комунікативна невдача», звертаючи увагу, перш за все, на небажання досягти «співавторства» партнерами по комунікації, їх неузгоджені дії стосовно один одного в діалозі [17, с. 170–171]. Термін «комунікативна невдача» також вживає і В. В. Красних, трактуючи його як повне нерозуміння, водночас «комунікативний збій» пояснюється автором як часткове нерозуміння [7, с. 95].

Комунікативна ситуація тією чи іншою мірою є дискомфортною, якщо вона складається так, що у ній експлікуються характеристики, які ускладнюють (але зовсім не обов'язково роблять неможливою реалізацію тих чи інших комунікативних намірів і / або очікувань учасників цієї ситуації [15, с. 67]. Комунікативний дискомфорт може відчуватися одним або всіма учасниками спілкування, наприклад, коли хтось із комунікантів робить дії або допускає висловлювання, які не відповідають очікуванням партнера (чи партнерів) по діалогу.

Також Є. М. Мартинова під комунікативним дискомфортом розуміє особливий негативний інтенційний стан («незручність», «конфуз», «розгубленість» тощо), який виникає в парадигмі неуспішної або квазіуспішної комунікації [8, с. 3]. Причиною комунікативного дискомфорту може бути наявність певних дистракторів, що заважають комунікантам досягти стратегічної або практичної мети у взаємодії.

Л. П. Семененко запропонував таку типологію комунікативного дискомфорту, виходячи з того, що причинами «відхилення» комунікації від ідеальної форми можуть бути як кожен із компонентів мовленнєвої інтеракції, так і досить різні їх комбінації. На його думку, комунікативний комфорт може зумовлюватись: 1) особистістю адресанта; 2) особистістю адресата; 3) умовами спілкування; 4) змістом тексту; 5) особливостями вербалізації та розумінням партнерами один одного; 6) зовсім різними кому-

нікативними цілями учасників спілкування; 7) зовсім різними практичними цілями учасників спілкування [15, с. 74].

Дисконфорт, який відчувається комунікантами, у певних випадках виконує роль сигналу про те, що спілкування може завершитися комунікативною невдачею, а в інших випадках комунікативний дисконфорт є наслідком усвідомлення комунікантом комунікативної невдачі, яка вже трапилася.

Термін «комунікативна невдача» найчастіше зустрічається в психолінгвістичних дослідженнях, спрямованих, передусім, на оцінку результату комунікативного акту. З точки зору психолінгвістики, комунікативна невдача передбачає повне або часткове нерозуміння висловлювання партнером комунікації, тобто нездійснення або неповне здійснення комунікативного наміру адресантом [3, с. 64–66; 4, с. 31]. Проблемі комунікативних невдач присвячена велика кількість робіт як вітчизняних, так і зарубіжних психолінгвістів (Б. Ю. Городецького, Х. П. Грайса, Дж. Остіна, Є. В. Падучевої та ін.), і в різній термінології комунікативна невдача має різні характеристики.

Так, Дж. Остін називає комунікативну невдачу «осічкою» (*misfire*). За визначенням ученого, «осічка» відбувається тоді, коли мета комунікації не досягнута. Крім «осічки», Дж. Остін виокремлює ще й «зловживання» (*abuses*), що відповідає «перформативній невдачі», тобто порушенню умови / умов успішності перформативного висловлювання, а, отже, і мовленнєвого акту. До комунікативної невдачі автор також відносить «недоконалість розуміння» [9, с. 33–34].

У свою чергу, Б. Ю. Городецький дає подібне визначення комунікативної невдачі, децю уточнюючи характер недосягнутої мети: «Комунікативна невдача в широкому розумінні – будь-яка комунікативна невдача, тобто будь-який випадок, коли за допомогою мовленнєвої дії не досягається його практична мета. Проте комунікативна невдача у вузькому розумінні є невдачею, за умов якої адресант не здатен досягнути не тільки практичної мети, а й комунікативної мети» [1, с. 68]. Також учений виокремлює два види витоків комунікативної невдачі: «віддалені», тобто неуважність комуніканта, упередженість, недовірливість, незвичайність теми тощо, і «найближчі», тобто порушення в межах будь-якого одного компонента комунікативного акту [2, с. 45].

Дослідниця Н. К. К'нева, поділяючи точку зору Б. Ю. Городецького, розглядає комунікативну невдачу як збій у спілкуванні, за умов якого певні висловлювання адресанта не виконуюва-

тимуть свого призначення. Авторка розрізняє джерела комунікативної невдачі, пов'язані з інструментами спілкування (розбіжності в словниковому запасі, відмінності в знаннях про світ тощо) і процесом спілкування (невдала вербалізація і нерозуміння комунікантів) [6, с. 27].

На думку Є. В. Падучевої, основними джерелами комунікативної невдачі є: 1) синтаксична і семантична неправильність висловлювання; 2) незв'язність діалогу; 3) відмінність моделей світу адресанта й адресата; 4) руйнування загальноприйнятої точки зору [11].

Джерелом комунікативної невдачі, за твердженням О. А. Романова, може бути «комунікативна неузгодженість» висловлювань або дій партнерів по комунікації, що становить «такий різновид діалогічної інтеракції, у процесі якої репліки не виконують свого функціонального призначення і не призводять до успіху в спільній діяльності партнерів по взаємодії» [14, с. 21].

До комунікативної невдачі, на думку Т. М. Ніколаєвої, може призвести так званий «комунікативний саботаж», або «принцип некооперації», який конкретизується у вигляді таких комунікативних настанов: 1) настанова щодо нав'язування адресанту своєї думки; 2) небажання дати очікувану відповідь на запитання; 3) прагнення відійти від обміну інформацією; 4) бажання створити неприємності для співрозмовника [10, с. 226].

Згідно з концепцією О. П. Єрмакової та О. А. Земської, до комунікативної невдачі відноситься також й емоційний ефект, що виникає у процесі спілкування – непередбачений мовцем небажаний емоційний ефект: образа, роздратування, здивування [4, с. 31], у цьому небажаному ефекті, на думку авторів, і експлікується взаємне нерозуміння партнерів по комунікації. Отже, «комунікативною невдачею» є не лише будь-яке непорозуміння між партнерами по комунікації, а й певний небажаний емоційний ефект. Комунікативні непорозуміння і збої, на наш погляд, є окремими проявами комунікативної невдачі й можуть бути усунені у процесі комунікації за допомогою додаткових комунікативних дій (перепитувань, уточнень, пояснень, провокаційних запитань, переформулювань), унаслідок яких можна успішно досягати комунікативного наміру.

Отже, ми дотримуватимемося цієї точки зору, що комунікативна невдача виникає в ситуації, у якій комуніканти не можуть повною мірою реалізувати свої комунікативні наміри та / або

очікування через різне розуміння сприятливого / несприятливого для них діалогічного сценарію. Також варто зазначити, що поняття комунікативної невдачі й комунікативного дискомфорту є досить близькими за значенням. Хоча, наприклад, О. Н. Єрмакова й О. А. Земська вважають, що комунікативний дискомфорт є складовою частиною комунікативної невдачі [4, с. 31]. Проте, на нашу думку, комунікативний дискомфорт слід розглядати як зовсім окреме явище, оскільки він може бути наявний у діалозі незалежно від уже наявної або лише очікуваної комунікативної невдачі. Учасник спілкування, який відчуває комунікативний дискомфорт, зазвичай прагне виправити дискомфортну ситуацію за допомогою певних регулятивних засобів, і якщо йому цього не вдається зробити, він потрапляє у ситуацію, що характеризується комунікативною невдачею.

Комунікативний дискомфорт майже завжди фіксується в діалозі за умови наявності комунікативної невдачі й / або комунікативного конфлікту. Комунікативний конфлікт – це результат особливої мовленнєвої поведінки партнерів по спілкуванню. Латинське слово *conflictus* означає зіткнення протилежних інтересів, поглядів, серйозну суперечність, гостру суперечку. Конфлікт – це, безсумнівно, протиріччя між суб'єктами (у разі когнітивного дисонансу людина знаходиться в протиріччі сама з собою). Ситуація комунікативного конфлікту в повсякденному житті є природною, оскільки будь-яка комунікативна ситуація потенційно є конфліктною в силу того, що партнери по спілкуванню характеризуються різними особистісними якостями та властивостями, і яким би способом вони не прагнули спілкуватися один з одним, вони все одно матимуть індивідуальні уявлення про світ, які нерідко заважають партнерам по комунікації досягти взаєморозуміння. Також ми відрізняємося за кількістю актуальної інформації, за статусом, силою впливу, який ми здійснюємо на інших, комунікативною роллю, яку виконуємо у процесі спілкування. Усі ці відмінності можуть викликати конфлікт, а в деяких випадках логіка формування характеру людини вимагає створювати або припиняти конфлікти.

На нашу думку, комунікативний конфлікт є найбільш «психологічним» із трьох проаналізованих нами явищ (комунікативний конфлікт, комунікативна невдача, комунікативний дискомфорт). У психологічному словнику комунікативний конфлікт визначається як «реальні або ілюзорні, усвідомлені або неусві-

домлені протиріччя, спроба вирішення яких відбувається на тлі гострих емоційних станів» [13]. Подібно до наведеного визначення, А. Я. Анцупов і А. І. Шипілов пропонують таке формулювання комунікативного конфлікту: «Під конфліктом розуміється найгостріший спосіб усунення протиріч, які виникають у процесі міжособистісної взаємодії, що полягає у протидії суб'єктів конфлікту і супроводжується негативними емоціями» [1, с. 8].

Подібне розуміння конфлікту можна знайти в роботах Б. І. Хасана, у яких конфлікт визначається як протиріччя, що актуалізувалося, тобто, втілені у взаємодії цінності, настанови, мотиви, що протистоять одні одним [16]. Інший учений – Ф. Хайдер – визначає комунікативний конфлікт як певну неузгодженість між системою уявлень особистості та її знаннями про уявлення і поведінку інших учасників спілкування, між системами уявлень різних людей тощо [21, с. 212].

Автори більшості психологічних досліджень комунікативного конфлікту приходять до висновку, що в його основі покладено «зіткнення» (синонімами комунікативного конфлікту можуть бути «несумісність», «розбіжності», «боротьба» тощо). У свою чергу, явище комунікативного конфлікту в емпіричних дослідженнях також отримало різні назви, такі як дискутування (*disputing* – Д. Бреннейс, Х. Коттхофф), зіткнення протилежностей (*adversative episode* – А. Айзенберг, К. Гарві), конфліктна розмова (*conflict talk* – А. Грімшо), діалогічна асиметрія (*dialogical asymmetry* – Г. Кноблаух), вербальний дисонанс (*verbal discord* – Е. Крайнер), опозиційна суперечка (*oppositional argument* – Д. Шіфрін) [22, с. 225].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, підсумовуючи сказане вище, ми вважатимемо, що *комунікативний конфлікт* – це ситуація, у якій має місце зіткнення різних для партнерів по спілкуванню комунікативних цілей, що виявляється у мовленнєвій протидії комунікантів один одному з огляду на розбіжні інтереси, думки і погляди, комунікативні наміри та настанови, а також унаслідок різних ментальних моделей світу партнерів по міжособистісній взаємодії. Комунікативний конфлікт має місце тоді, коли одна зі сторін активно здійснює мовленнєві дії, які можуть виражатися у формі докору, зауваження, заперечення, обвинувачення, погрози, образи тощо. При цьому, мовленнєві дії адресанта визнаватимуть мовленнєву поведінку адресата: другий, усвідомлюючи, що зазначені мовленнєві дії спрямовані проти його інтересів, виконуватиме відповідні мов-

ленневі дії на противагу своєму співрозмовникові, висловлюючи негативне ставлення до предмета або стосовно співрозмовника.

Отже, ми вважатимемо, що комунікативний конфлікт може містити комунікативний дискомфорт, комунікативну невдачу та комунікативний збій, а також обов'язково передбачатиме відчуття стану когнітивного дисонансу партнерами по спілкуванню. Докладніше ці явища будуть проаналізовані в наступних наших публікаціях.

Список використаних джерел

1. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2016. – 528 с.
2. Городецкий Б. Ю. От лингвистики языка – к лингвистике общения / Б. Ю. Городецкий // Язык и социальное познание. – М. : Центр филос. семинаров при Президиуме АН СССР, 1990. – С. 39–56.
3. Городецкий Б. Ю. К типологии коммуникативных неудач / Б. Ю. Городецкий, И. М. Кобозева, И. Г. Сабурова // Диалоговое взаимодействие и представление знаний. – Новосибирск : СО АН СССР, 1985. – С. 64–78.
4. Ермакова О. Н. К построению типологии коммуникативных неудач / О. Н. Ермакова, Е. А. Земская // Русский язык в его функционировании: коммуникативно-прагматический аспект. – М. : Наука, 1993. – С. 45–61.
5. Ключев Е. В. Речевая коммуникация. Успешность речевого общения / Е. В. Ключев. – М. : РИПОЛ КЛАССИК, 2002. – 320 с.
6. Кънева Н. К. Условия успешности коммуникативного акта / Н. К. Кънева // Язык и дискурс: когнитивные и коммуникативные аспекты. – Тверь : Тверской гос. ун-т, 1997. – С. 26–33.
7. Красных В. В. К вопросу о лингвокогнитивных аспектах коммуникативного акта / В. В. Красных // Научные доклады филологического факультета МГУ / под ред. М. Л. Ремнёва. – Т. 2. – М. : Изд-во Московского университета, 1998. – С. 93–99.
8. Мартынова Е. М. Стратегии коммуникативного поведения участников коммуникативно-дискомфортной ситуации / Е. М. Мартынова // Язык и коммуникация: изучение и обучение : Сб. статей. – Орёл : ОГУ, 2001. – Вып. 8. – С. 22–24.
9. Остин Дж. Слово как действие / Джон Остин // Новое в зарубежной лингвистике. – М. : Прогресс, 1986. – Вып. XVII. – С. 22–129.

10. Николаева Т. М. О принципе «некооперации» и / или о категориях социолингвистического воздействия / Т. М. Николаева // Логический анализ языка. Противоречивость и аномальность текста. – М. : Наука, 1990. – С. 225–235.
11. Падучева Е. В. Тема языковой коммуникации в сказках Льюиса Кэрролла / Е. В. Падучева // Семиотика и информатика. – Вып. 18. – М. : ВИНТИ, 1982. – С. 76–119.
12. Питюков В. Ю. Основы педагогической технологии / В. Ю. Питюков. – М. : Ассоциация авторов и издателей «Тандем» ; «Роспедагентство», 1997. – 176 с.
13. Приходько Ю. О. Психологічний словник-довідник : навч. посіб. / Ю. О. Приходько, В. І. Юрченко. – К. : Каравела, 2014. – 344 с.
14. Романов А. А. Описание типологии коммуникативных рас-согласований в диалогическом общении / А. А. Романов // Проблемы функционирования языка : Сб. науч. трудов АН СССР. – М., 1987. – С. 78–109.
15. Семененко Л. П. Аспекты лингвистической теории монолога / Леонид Павлович Семененко. – М. : МГЛУ, 1996. – 324 с.
16. Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. – М. : Академия, 2004. – 192 с.
17. Шмелева Т. В. Модус и средства его выражения в высказывании / Т. В. Шмелева // Идеографические аспекты русской грамматики. – М. : Изд-во Московского ун-та, 1988. – С. 168–202.
18. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор / Э. Шостром. – Минск : ТПЦ «Полифакт», 1992. – 128 с.
19. Шрагина Л. И. Анатомия конфликта, или возможна ли толерантность? / Лариса Шрагина, Марк Меерович // Технология творческого мышления. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2008. – С. 394–404.
20. Шубина Н. Л. Об адаптивных процессах в современной спонтанной речи / Н. Л. Шубина // Аспекты речевой конфликтологии : Сб. статей / под ред. С. Г. Ильенко. – СПб. : РПГУ им. А. И. Герцена, 1996. – С. 13–24.
21. Heider F. The Psychology of Interpersonal Relations / F. Heider. – New York : John Wiley & Sons, 1958. – 322 p.
22. Muntingl P. Conversational Structure and Facework in Arguing / P. Muntingl, W. Turnbull // Journal of pragmatics. – 1998. – Vol. 29. – № 3. – P. 225–256.

Spysok vykorystanyh dzherel

1. Ancupov A. Ja. Konfliktologija / A. Ja. Ancupov, A. I. Shipilov. – SPb. : Piter, 2016. – 528 s.
2. Gorodeckij B. Ju. Ot lingvistiki jazyka – k lingvistike obshhenija / B. Ju. Gorodeckij // Jazyk i social'noe poznanie. – M. : Centr filos. seminarov pri Prezidiume AN SSSR, 1990. – S. 39–56.
3. Gorodeckij B. Ju. K tipologii kommunikativnyh neudach / B. Ju. Gorodeckij, I. M. Kobozeva, I. G. Saburova // Dialogovoe vzaimodejstvie i predstavlenie znanij. – Novosibirsk : SO AN SSSR, 1985. – S. 64–78.
4. Ermakova O. N. K postroeniju tipologii kommunikativnyh neudach / O. N. Ermakova, E. A. Zemskaja // Russkij jazyk v ego funkcionirovanii: kommunikativno-pragmaticheskij aspekt. – M. : Nauka, 1993. – S. 45–61.
5. Kljuev E. V. Rechevaja komunikacija. Uspeshnost' rechevogo obshhenija / E. V. Kljuev. – M. : RIPOL KLASSIK, 2002. – 320 s.
6. Kineva N. K. Uslovija uspeshnosti kommunikativnogo akta / N. K. Kineva // Jazyk i diskurs: kognitivnye i kommunikativnye aspekty. – Tver' : Tverskoj gos. un-t, 1997. – S. 26–33.
7. Krasnyh V. V. K voprosu o lingvokognitivnyh aspektah kommunikativnogo akta / V. V. Krasnyh // Nauchnye doklady filologicheskogo fakul'teta MGU / pod red. M. L. Remnjova. – T. 2. – M. : Izd-vo Moskovskogo universiteta, 1998. – S. 93–99.
8. Martynova E. M. Strategii kommunikativnogo povedenija uchastnikov kommunikativno-diskomfortnoj situacii / E. M. Martynova // Jazyk i komunikacija: izuchenie i obuchenie : Sb. statej. – Orjol : OGU, 2001. – Vyp. 8. – S. 22–24.
9. Ostin Dzh. Slovo kak dejstvie / Dzhon Ostin // Novoe v zarubezhnoj lingvistike. – M. : Progress, 1986. – Vyp. XVII. – S. 22–129.
10. Nikolaeva T. M. O principe «nekooperacii» i / ili o kategorijah sociolingvisticheskogo vozdejstvija / T.M. Nikolaeva // Logicheskij analiz jazyka. Protivorechivost' i anomal'nost' teksta. – M. : Nauka, 1990. – S. 225–235.
11. Paducheva E. V. Tema jazykovej komunikacii v skazkah L'juisa Kjerrolla / E. V. Paducheva // Semiotika i informatika. – Vyp. 18. – M. : VINITI, 1982. – S. 76–119.
12. Pitjukov V. Ju. Osnovy pedagogicheskoy tehnologii / V. Ju. Pitjukov. – M. : Associacija avtorov i izdatelej «Tandem» : «Rospedagentstvo», 1997. – 176 s.

13. Prihod'ko Ju. O. Psihologichnij slovnik-dovidnik : navch. posib. / Ju. O. Prihod'ko, V. I. Jurchenko. – K. : Karavela, 2014. – 344 s.
14. Romanov A. A. Opisanie tipologii kommunikativnyh rassoglasovanij v dialogicheskom obshhenii / A. A. Romanov // Problemy funkcionirovanija jazyka : Sb. nauch. trudov AN SSSR. – M., 1987. – S. 78–109.
15. Semenenko L. P. Aspekty lingvisticheskoj teorii monologa / Leonid Pavlovich Semenenko. – M. : MGLU, 1996. – 324 s.
16. Hasan B. I. Psihologija konflikta i peregovory / B. I. Hasan, P. A. Sergomanov. – M. : Akademija, 2004. – 192 s.
17. Shmeleva T. V. Modus i sredstva ego vyrazhenija v vyskazyvanii / T. V. Shmeleva // Ideograficheskie aspekty russkoj grammatiki. – M. : Izd-vo Moskovskogo un-ta, 1988. – S. 168–202.
18. Shostrom Je. Anti-Karnegi, ili chelovek-manipuljator / Je. Shostrom. – Minsk : TPC «Polifakt», 1992. – 128 s.
19. Shragina L. I. Anatomija konflikta, ili vozmozhna li tolerantnost'? / Larisa Shragina, Mark Meerovich // Tehnologija tvorcheskogo myshlenija. – M. : Al'pina Biznes Buks, 2008. – S. 394–404.
20. Shubina N. L. Ob adaptivnyh processah v sovremennoj spontannoj rechi / N. L. Shubina // Aspekty rechevoj konfliktologii : Sb. statej / pod red. S. G. Il'enko. – SPb. : RPGU im. A. I. Gercena, 1996. – S. 13–24.
21. Heider F. The Psychology of Interpersonal Relations / F. Heider. – New York : John Wiley & Sons, 1958. – 322 p.
22. Muntingl P. Conversational Structure and Facework in Arguing / P. Muntingl, W. Turnbull // Journal of pragmatics. – 1998. – Vol. 29. – № 3. – P. 225–256.

Received February 28, 2018

Revised March 22, 2018

Accepted April 17, 2018