

## КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТА

А.П.Миклуш (Минск, МГЛУ)

В данной публикации анализируются стратегии, применяемые для преодоления конфликтов. Особое внимание уделяется тактикам с точки зрения толерантного отношения сторон конфликта к мнению оппонента (согласия, предложения, извинения, отсроченного разговора, обещания, убеждения и оправдания) и их эффективности.

Ключевые слова: коммуникативная стратегия; коммуникативная тактика; конфликт; конфликтная ситуация

## CONFLICT MANAGEMENT COMMUNICATION STRATEGIES

A.P.Miklush (Minsk, MSLU)

The aim of the publication is to analyze the strategies used to manage conflicts. Special attention is paid to communication tactics in terms of the tolerant attitude of the conflict's parties towards the opponent's opinion (agreement, offer, apology, delayed conversation, promise, persuasion, and excuse) and their effectiveness.

Key words: communication strategy; communication tactic; conflict; conflict situation

Конфликт – это неизбежная разновидность поведения. Целью изучения конфликта, согласно О.С. Волковой, является преодоление или предупреждение конфликтных ситуаций, которые не соответствуют некоторым закономерностям и правилам поведения [1, с. 137]. Для преодоления и управления конфликтными ситуациями разрабатывается комплекс мер, которые изучаются в рамках речевых стратегий и тактик.

О.С. Иссерс рассматривает речевую стратегию как комплекс речевых действий, направленных на достижение коммуникативной задачи [2, с. 54]. О.С. Волкова определяет речевую стратегию как цель решений говорящего. То есть, любая коммуникативная стратегия преследует цель. В отношении конфликта целью может выступать обретение превосходства одной стороны конфликта над другой.

С точки зрения толерантного отношения сторон конфликта к мнению оппонента, О.С. Волкова выделяет следующие коммуникативные тактики: извинение, оправдание, согласие, отсрочка разговора и другие [1, с. 138].

Например, коммуникативная тактика согласия подразумевает принятие точки зрения собеседника, однако зачастую предполагает попытку временного прекращения конфликта. Примером такой уловки является следующий фрагмент диалога:

*I've been working late, but I so much wanted to see you. Can I come up?*

**All right, then, I said crossly** [3, с. 249].

Неискренность вербального согласия *all right* подчеркивается словами автора произведения, а именно наречием *crossly*.

Тактика оправдания подразумевает прямое или косвенное признание вины.

*I left you two messages.*

**I didn't want to talk to you... And I didn't think you liked...** [3, с. 316].

В данном фрагменте диалога говорящий делится мотивацией своего поведения, используя глаголы *want* и *think* в отрицательной форме прошедшего времени.

Тактика извинения является самой эффективной, так как просьбы о прощении помогают рационализировать конфликтную ситуацию. Одна из сторон конфликта соглашается с предъявленными обвинениями. Инициатор конфликта доволен, так как его претензии услышаны.

*I came to see you, but you weren't here. And now it's almost midnight, and I still have essays to correct.*

*I know, I'm sorry about that, I really am...* [4, с. 157].

В этом примере данная тактика реализуется при помощи фразы *I'm sorry*.

Тактика обещания так же эффективна, поскольку предполагает признание вины и заверения предпринять действия, соответствующие требованиям инициатора конфликта.

*Why do I have to come back to my office to find this sitting on my desk?*

*... But don't worry, it won't happen again, I promise* [4, с. 122].

В этом примере данная тактика реализуется фразой *I promise*.

В тактике предложения выделяется три возможных разрешения противоречий:

1) привлечь третью сторону, как в данном фрагменте диалога:

*He said you were very ... well, "bizarre".*

*But, Mother ... "bizarre" means "weird", I said.*

*Anyway, you can ask him all about it at the wedding party* [3, с. 278].

2) забыть о разногласиях:

*... Things were so crazy here, she just kept calling and*

*Hey, forget it. Not a big deal* [4, с. 184].

3) временно прекратить отношения:

*What? What are you saying? You want to break up?*

*No, not at all. Not break up, just take a break...* [4, с. 245].

Тактика, способствующая скорейшему выходу из конфликта, – это убеждение. Одна из сторон конфликта посредством логических аргументов пытается доказать ошибочность мнения другой стороны и убедить в правильности своей.

*But I didn't kiss him . . . He kissed me!*

*First of all, let's get something very clear... More important than what actually happened is that you...* [4, с. 196].

В данном примере говорящий использует выражения *first of all* и *more important than what actually happened* для введения аргументов.

Тактика отсроченного разговора применяется, когда инициатор конфликта агрессивно настроен. Инициатору конфликта вынужден отложить предъявление претензий на неопределенный срок. Примером использования данной тактики является следующий фрагмент диалога:

*He knows you have got rich relations, child. That's the secret of his liking, I suspect.*

*Aunt March, how dare you say such a thing? John is above such meanness, and I won't listen to you a minute if you talk so* [5, с. 323].

Таким образом, использование коммуникативных стратегий преодоления конфликтов необходимо для перевода общения из конфликтного в конструктивное русло. Исследования в данной сфере важны, так как целью их изучения ставится предотвращение конфликтных ситуаций.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Волкова, О.С. О тактиках толерантного речевого поведения в коммуникативной ситуации «конфликт» / О.С. Волкова // Межкультурная коммуникация. – Волгоград : Вестн. Волгогр. гос. ун-та. Сер. 2, Языкозн. 2008. № 2 (8), 2008. – С. 137–141.

2. Иссерс, О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О.С. Иссерс – М. : ЛЕНАНД, 2022. – 308 с.

3. Fielding, H. Bridget Jones's Diary / H. Fielding. – L. : Picador, 1998. – 318 p. 4. Weisberger, L. The Devil Wears Prada / L. Weisberger. – L. : Picador, 2006. – 375 p.

5. Alcott, L.M. Little Women / L.M. Alcott – N. Y. : Bantam Books, 1983. – 505 p.