

КОНФРОНТАЦІЙНІ ТАКТИКИ МІЖСОБИСТІСНОГО КОНФЛІКТУ (на матеріалі англомовної комунікації)

The article views conflict as complex communicative phenomenon and outlines its main features and approaches to study participants' behaviour in conflict. Attention is drawn to confrontational strategies, carried out through a number of tactics with the help of verbal and non-verbal means. It is argued that dynamic nature of conflict situations results from participants' strategy-switching, when a persecutor turns into a victim and vice versa.

Key words: conflict, tactic, strategy, verbal and non-verbal means.

В статье обсуждается конфликт как сложное коммуникативное явление: анализируются его основные особенности и излагаются подходы к изучению поведения участников конфликтных ситуаций. Особое внимание уделяется конфронтативным стратегиям, реализуемым в ряде тактик с помощью вербальных и невербальных средств. Отмечается, что динамизм конфликтных ситуаций обусловлен радикальным переключением стратегий, в результате чего преследователь превращается в жертву, а жертва – в преследователя.

Ключевые слова: конфликт, тактика, стратегия, вербальные и невербальные средства.

Стаття висвітлює конфлікт як складне комунікативне явище: аналізуються його основні риси та обговорюються підходи до аналізу поведінки учасників конфліктних ситуацій. Особлива увага приділяється конфронтативним стратегіям, які реалізуються за допомогою вербальних і невербальних засобів через низку тактик. Зазначається, що динамізм конфліктної взаємодії обумовлений радикальним перемиканням стратегій, в результаті чого переслідувач перетворюється на жертву, а жертва – на переслідувача.

Ключові слова: конфлікт, тактика, стратегія, вербальні і невербальні засоби.

Конфлікт вивчається низкою лінгвістичних напрямів, наприклад, психо-лінгвістикою, соціолінгвістикою, прагмалінгвістикою, теорією міжкультурної комунікації, та визначається як нелінійна, динамічна комунікативна ситуація протистояння, у якій кожний з учасників намагається себе захистити, довести свою правоту та неправоту опонента за допомогою різних вербальних і невербальних засобів. Оскільки конфлікт тісно пов'язаний з негативними емоціями, комуніканти можуть застосовувати навіть фізичну агресію.

У конфліктних ситуаціях задіяні декілька факторів, які визначають поведінку учасників, тобто встановлюють межі, які можна або не можна перетнути. Дослідники зазначають, що вибір стратегій та тактик у ситуації конфлікту залежить принаймні від трьох факторів: 1) авторитетність /впливовість/влада, 2) (соціальна) дистанція та 3) ступінь категоричності опонента. Було б спрощенням вважати, що у спілкуванні між одними і тими самими людьми усі ці фактори є фіксованими, інваріантними. На прикладі міжособистісних конфліктів можна спостерігати, що авторитетність комуніканта може змінюватись залежно від предмету конфлікту (так, наприклад, мати може вважатися більш авторитетною особою у питаннях виховання або лікування дитини, в той час як батько, як правило, має більше

повноважень щодо розпорядження фінансовими ресурсами родини). Дистанція теж не є абсолютною і залежить від таких параметрів спілкування, як місце та соціальна роль, яку в даний момент виконує комунікант.

Якщо критерієм класифікації конфліктних стратегій обираються наміри учасників зберегти дружні, гармонійні стосунки, то можна виділити два типи стратегій – стратегії співпраці (кооперації) та конфронтативні стратегії.

Стратегія співпраці реалізується мовцями за допомогою таких тактик, як вибачення, обіцянка, заклик до примирення.

Конфронтативні стратегії чисельніші і, як правило, стають основним об'єктом досліджень. До таких стратегій звертаються тоді, коли комуніканти по-різному розуміють або оцінюють ситуацію, відчувають антипатію один до одного або охоплені негативними почуттями.

Конфронтативні стратегії можуть підлягати подальшій диференціації. Одним з критеріїв поділу може бути поняття позитивного та негативного обличчя. Так, розрізняють дві основні стратегії, що загрожують позитивному обличчю (тобто бажанню адресата бути прийнятим та схваленим оточенням), – стратегія інвективів та стратегія дискредитації. Інвективна стратегія використовується для того, щоб негативно вплинути на самооцінку адресата. Тактиками інвективної стратегії є образа та глузування.

Дискредитація полягає у негативній оцінці дій або якостей адресата перед третіми особами, що руйнує позитивний імідж адресата, його репутацію та позбавляє його довіри третіх осіб.

Третю конфронтативну стратегію, яка спрямована на негативне обличчя адресата (тобто на його потребу бути незалежним, шанованим, мати власний простір тощо), можна визначити як "вербальне насильство". Вона полягає у намаганнях змусити адресата робити що-небудь всупереч своїм бажанням і реалізується за допомогою висловлень заборони, загроз та наказів.

Одну з класифікацій різних режимів поведінки у конфліктних ситуаціях запропонували експерти з корпоративної комунікації Кеннет Томас та Ральф Кілман (Thomas-Kilmann conflict mode instrument) [3, с. 99–100]. Дослідники використали два параметри для аналізу комунікативної поведінки: 1) асертивність (тобто намагання комуніканта задовольнити власні інтереси) та 2) співпраця (тобто готовність комуніканта задовольнити інтереси партнера). Комбінація цих параметрів дає п'ять можливих режимів поведінки у конфлікті:

1) **змагання** (competing): асертивність, позбавлена кооперації. Людина намагається перемогти за будь-яких обставин і не рахується з інтересами та потребами партнера;

2) **адаптація** (accommodating): кооперація, позбавлена асертивності. Комунікант повністю пристосовується до партнера і приймає його позицію;

3) **уникання конфлікту** (avoiding): режим, позбавлений кооперації та асертивності. Мовець уникає конфліктних питань, відкладає їх обговорення;

4) **компроміс** (compromising): дещо асертивний і дещо кооперативний. Мовець готовий поступитися деякими інтересами, якщо партнер в свою чергу поступиться своїми;

5) **співпраця** (collaborating): асертивний і кооперативний. Учасники конфлікту працюють разом, вивчаючи позицію й інтереси один одного, заради досягнення такого рішення, яке б повністю влаштувало обидві сторони.

Як зазначають дослідники, жоден з цих режимів не є універсальним і кожний з них може бути адекватним у певній ситуації. Так, змагання доречно застосовувати у ситуації впевненості у своїй правоті та нагальній важливості своєї позиції, в той час коли уникнення конфліктогенних питань ефективно, якщо вони стосуються того, що змінити неможливо, а подальші стосунки з партнером неминучі або надзвичайно важливі (такими делікатними питаннями є, наприклад, питання релігії та культурних цінностей у родинних або корпоративних контекстах).

Також не викликає сумнівів, що усі мовці мають навички кожного з цих режимів, проте тяжіють до окремих з них – як наслідок особливостей характеру, національної культури, виховання, життєвої філософії тощо.

Лінгвістичні, соціологічні та психологічні дослідження свідчать, що конфлікт – необхідне явище для будь-яких стосунків у будь-яких контекстах: міжособистісному, корпоративному, суспільному, міжкультурному. Конфліктні ситуації мають позитивний ефект (тобто сприяють кращому розумінню учасниками один одного та обумовлюють розвиток стосунків) лише тоді, коли причини конфліктів правильно ідентифікуються, а самі конфлікти адекватно врегульовуються.

Виявляється, що неможливо запропонувати універсальний спосіб вирішення конфліктних ситуацій: у конфлікті багато чинників, причиною конфліктів можуть бути як важливі, фундаментальні питання, так і дрібниці, а учасники конфліктів відрізняються характерами та комунікативними звичками та навичками. Таким чином, конфліктологічно компетентна людина має вміти правильно аналізувати причини конфлікту та властивості опонента для того, щоб застосовувати адекватні методи регулювання напружених стосунків [1].

Метою статті є дослідити тактики реалізації конфронтативних стратегій у конфлікті, їх комбінування в межах дискурсу одного мовця та, як результат, динамічну природу конфліктної ситуації.

Організаційні особливості конфліктного діалогу, тобто структурні риси комунікативного процесу, представлені, наприклад, **порушенням порядку обміну репліками** (перебивання партнера, накладання висловлювань партнерів, мовчання, паузи). У прикладі можна побачити, як один з партнерів, Прійї, настільки переповнена почуттями та впевнена у своїй правоті, що не дає чоловіку закінчити своє висловлення:

"Get away from me!" she shouted, yanking her arm away when he touched it. "How could you, Thomas? I trusted you."

She took off again.

"Stop, for God's sake," he said, planting himself in her path. "Let's talk about this."

"There's nothing to talk about!" she said. "You lied to me about Tera and you lied to me about Clayton. That's just about everything."

"This weekend hasn't been a lie," he pleaded.

"This weekend is the greatest lie of them all. I made love to you. I started to believe in the future again. And now?" She shook her head. "All these years my father was right."

Thomas was stunned. "How can you say that? How can you possibly say that? Fellows Garden wasn't a lie. Our wedding wasn't a lie. Mohini –"

"Don't say her name," Priya cried, tears welling in her eyes. "Don't you say her name, you bastard. I was the one who gave her life. I was the one who took care of her while you were slaving away for that \$500-an-hour self-promoting circus you called a law firm. I was the one who watched her grow while you were having the time of your life in Tera's bedroom." [2, с. 412–413].

Щодо **тактик**, які можуть використовуватися мовцями у конфліктних ситуаціях, то слід наголосити, що в цілому поведінка мовців залежить від влади та повноважень, якщо конфлікт відбувається в інституційному контексті. Якщо ж комунікація приватна і стосунки між мовцями добровільні і не підлягають контролю з боку певних інституцій, то "влада" не формальна, а обумовлена ситуацією (хто постраждає більше від дій опонента) та культурою (егалітарні культури вважають мовців рівними, зневажаючи можливими відмінностями у віці, статі, родинних зв'язках; традиціоналістські культури наділяють владою старших, чоловіків та батьків).

1. **Загрози** (комісиви): мовець інформує про свої майбутні дії, які потенційно матимуть негативні для партнера наслідки. Приклад демонструє, як загрози діють в інституційному дискурсі: жінка має повноваження, які дає їй закон (власне, загроза у даному випадку – це обіцянка застосувати закон до порушників):

The woman had to take three steps for every two taken by the man. 'Stanley Yelnats?' she called, moving out ahead of the others.

'I suggest you don't come any closer,' said Mr. Sir.

'You can't stop me,' she snapped, then took a second glance at him, wearing pants and nothing else. 'We'll get you out of there, Stanley,' she said. 'Don't you worry.' She appeared to be Hispanic, with straight black hair and dark eyes. She spoke with a little bit of a Mexican accent, trilling her r's.

'What in tarnation?' the tall man exclaimed, as he came up behind her.

She turned on him. 'I'm telling you right now, if any harm comes to him, we will be filing charges not only against Ms. Walker and Camp Green Lake but the entire state of Texas as well. Child abuse. False imprisonment. Torture.' [4, с. 212–213].

У прикладі, наведеному нижче, стосунки між мовцями інші: вони неформально узгоджені на основі обопільної вигоди. Це призводить до обміну загрозами (шантажування один одного), і перемагає той, хто зазнаватиме менших втрат у разі реалізації озвучених намірів:

Arrival of trannies. I let them get into their glad rags before outlining Osama situation for them.

'Could we change from Friday to another evening?' I suggested. 'Any evening?'

Grim shakes of head. Noel has to do homework with kids and Blanche muttered something about having to get up very early every other day except Saturday.

'In that case will have to permit Osama to join our little group.'

'No way.' Noel was tight-lipped.

'All of Knockavoy thinks I am a racist! No one can understand my reluctance [to go to the cinema with Osama – I.A.]. Safer to give in. Drawing attention to situation by holding out.'

'I will stop your dole.'

'Do it, then,' I said wearily. 'Maybe it's time I went to Dublin. Am sick of all this.' Blanche scandalized. Started to cry.

Noel also pretty scandalized-looking as he saw his 'safe house' disappear. I experienced – indeed savoured – moment of satisfaction [5, с. 254].

2. У наступному полілозі стосунки між учасниками складніші: начальниця пенітенціарного закладу (*Warden*) має формальну владу над двома іншими учасниками, проте діє зовсім неформально: тактику комуніканта-керівниці можна класифікувати як непряму загрозу, але в даному випадку це не шантаж, а *заликування*. Вона не збирається застосовувати норми закону до будь-кого; вона непрямо показує, що здатна позбавити життя будь-кого з комунікантів.

'So what is it you have to tell me?'

Stanley took a breath to steady himself. 'While Mr.Sir was filling the canteens, I stuck into the truck and stole his sack of sunflower seeds.'

'I see.' She turned to Mr.Sir. 'That's why you brought him here?'

'Yes, but I think he's lying. I think someone else stole the sack, and Caveman is covering up for X-Ray or somebody. It was a twenty-pound sack, and he claims to have eaten them all by himself.' He took the sack from Stanley and handed it to the Warden.

'I see,' the Warden said again.

'The sack wasn't full,' said Stanley. 'And I spilled a lot. You can check my hole.'

'In that room, Caveman, there's a small flowered case. Will you get it for me, please?' She pointed to a door.

He brought the case to the Warden, and she set it on the glass table in front of her. She unclasped the latch and opened the case.

It was a makeup case. The Warden held up a small jar of dark-red nail polish. 'You see this, Caveman?'

He nodded.

'This is my special nail polish. Do you see the dark rich color? You can't buy that in a store. I have to make it myself.'

Stanley had no idea why she was showing it to him. He wondered why the Warden would ever have the need to wear nail polish or makeup.

'Do you want to know my secret ingredient?'

He raised and lowered one shoulder.

The Warden opened the bottle. 'Rattlesnake venom.' With a small paintbrush she began applying it to the nails on her left hand. 'It's perfectly harmless when it's dry.'

She finished her left hand. She waved it in the air for a few seconds, then began painting the nails on her right hand. 'It's only toxic while it's wet.'

She finished painting her nails, then stood up. She reached over and touched Stanley's face with her fingers. She ran her sharp wet nails very gently down his cheek. He felt his skin tingle.

The Warden turned to face Mr.Sir, who was sitting on the fireplace hearth.

'So you think he stole your sunflower seeds?'

'No, he says he stole them, but I think it was –'

She stepped toward him and struck him across the face.

Mr.Sir stared at her. He had three long red marks slanting across the left side of his face. It took a moment for the venom to sink in. Suddenly, Mr.Sir screamed and clutched his face with both hands. He let himself fall over, rolling off the hearth and onto the rug.

The Warden spoke softly. 'I don't especially care about your sunflower seeds.' [4, с. 89–91].

Поведінка керівниці поєднує вербальне і невербальне. З одного боку, жінка залишається непорушною, спокійною і навіть відстороненою протягом всього епізоду: вона не виказує своєї оцінки оповіді будь-кого з чоловіків, просить принести скриньку, фарбує нігті, потім без емоцій розповідає про рецепт лаку із смертельним компонентом і умови, за яких він діє, потім вдаряє містера Сера та беззлбно каже, що байдужа до його проблеми зі Стенлі. При всьому цьому спокої і зовнішній безтурботності, одного словосполучення *rattlesnake venom* достатньо, щоб очікувати від будь-якої дії жінки небезпеку та загрозу.

3. Бажаючи перемогти у конфлікті, його учасники можуть використовувати тактику **звинування**. У таких ситуаціях слід брати до уваги такий фактор, як відсутність або присутність третьої сторони, оскільки це суттєво змінює механізм психологічного впливу, який зазнає обвинувачений. У випадках, коли свідками конфлікту є виключно конфліктуючі суб'єкти, висловлювання-звинування показують, що особа опонента (в цілому або принаймні окремі його дії) оцінюється негативно. Іншими словами, удару зазнає його власне бачення себе, його **самооцінка**. Якщо звинування висловлюються у присутності третіх осіб, то йдеться про **дискредитацію**: крім того, що негативний вплив здійснюється на самооцінку, страждає також і репутація – тобто позитивний імідж, який підтримується людиною в оточенні. Як можна помітити, звинування в обох випадках націлене на позитивне обличчя комуніканта, тобто на потребу бути схвально прийнятим іншими.

Стандартна схема побудови висловлювань-звинувань навряд чи існує. Іntenції мовця зрозумілі з контексту: характеру стосунків, ситуації, особистостей комунікантів. Так, у наведеному нижче діалозі, Адам звинувачує Клер у зраді їх стосунків і м'якотілості щодо вмовлянь її колишнього чоловіка, причому ця тактика реалізується ним за допомогою кількох мовленнєвих ходів.

'Hello Claire,' he said, in his gorgeous voice.

'Hi Adam,' I felt so happy to hear him.

'I hear congratulations are in order,' he said in a cold, hard voice.

'Wh...what do you mean?' I asked.

'Helen just told me that you're going back to London. Going back to James,' he said accusingly.

'Well, that's right,' I said apologetically. 'I feel as though I must. You know, for Kate's sake.'

'And what about for your sake?' he asked.

I wanted to burst into tears. I felt like telling him that I was thoroughly miserable at the thought of going back to that judgmental, sanctimonious pig. 'I'll be OK,' I told Adam.

'It certainly looks that way,' he said bitterly. 'And what about my sake?' he demanded. 'What about me? Didn't Sunday night mean anything to you?'

'Of course it did,' I faltered.

'Well, it can't have meant very much if less than two days later you're going back to another man,' he said bluntly.

'Adam, it's not like that...' I tried desperately to explain. 'I've got to... I've got to give it another chance.'

'Why? He was horrible to you,' Adam pointed out.

'Yes, but...you see it wasn't really his fault.'

Adam gave a bark of humourless laughter. 'So whose fault was it then? Don't tell me. No please don't tell me. He said it was your fault,' he said.

'Well, yes, but you see...'

'I just don't believe it,' he interrupted angrily. 'You're an intelligent woman – a very intelligent woman – and you let this idiot put you down. What did he tell you?' continued Adam, in full flight. 'It's pretty obvious that you're not going to tell me exactly why it's your fault,' he stormed, 'but you can be damn sure that it's not your fault. Why are you letting him manipulate you like this?'

'Because it was so good once, that it's worth trying again,' I told Adam. But it sounded insincere and feeble, even to me. 'And Adam,' I continued tremulously, 'I really had a lovely time with you. You made me feel beautiful and special and worthwhile again.'

'Anytime,' he said sarcastically [3, с. 415–417].

Висловлювання *Helen just told me that you're going back to London. Going back to James* на поверхні – лише констатація намірів Клер, проте цей переказ намірів стає звинуваченням завдяки паралінгвальним засобам (*said accusingly*).

Висловлювання-запитання *And what about for your sake?*, *And what about my sake?*, *What about me?* та риторичне *Didn't Sunday night mean anything to you?* (на яке він сам відповідає *it can't have meant very much if less than two days later you're going back to another man*) – це звинувачення у безвідповідальному ставленні Клер як до самої себе, так і до Адама. Фінальне запитання *Why are you letting him manipulate you like this?* теж є фактично звинуваченням, оскільки Адама дивує вибір, який на користь маніпулятора Клер робить між його почуттями та маніпуляціями колишнього чоловіка. Сила звинувачення ще більша, оскільки воно посилюється компліментом (*You're an intelligent woman – a very intelligent woman*), тобто Адам вважає Клер абсолютно свідомою того, що вона обирає негідника-маніпулятора.

Опонент у конфлікті, Клер, розуміє правоту звинувачень Адама: так, її вибір зневажає власні інтереси і приносить в жертву почуття Адама; так, колишній чоловік – насправді маніпулятор. Захисною реакцією Клер на агресивну поведінку Адама (який здійснює напад не лише за допомогою висловлювань-звинувачень, а також паралінгвально: *cold, hard voice; said bluntly; a bark of humourless laughter; interrupted angrily; stormed; sarcastically*) є намагання пояснити свої дивні дії і вибачитися – через пояснення. Пояснення, звичайно, значно поступаються у своїй ілокутивній силі звинуваченням. Поведінка Клер у даному випадку наближається до спроб знайти порозуміння (*collaborating mode*, якщо використовувати термінологію Томсона-Кілмана).

У наступному діалозі, коли Клер намагається прояснити свої стосунки із чоловіком, можна побачити широкий діапазон засобів, які використовуються учасниками конфліктів, також радикальну зміну ролей у конфліктах – від захисту до нападу. Так, спочатку Клер – ініціатор конфлікту, чия поведінка агресивна та впевнена.

'James,' I sighed. 'It's about time you started to tell me what's going on.'

'I have,' he muttered.

'No, you haven't,' I corrected him loudly. 'You had an affair with another woman, you left me the day I gave birth to your child, then you decided that you wanted me back. But, instead of telling me that, you had to manufacture a whole pack of lies, and malign me and call me selfish and childish and inconsiderate and stupid.' (Voice going up several decibels here.) *'And instead of apologizing for the lousy way you treated me, you made out that it was all my fault.'* (Voice continuing to rise.) *'And you decided that you'd browbeat me into being something other than what I am. Some meek little woman who wouldn't answer you back. And wouldn't overshadow you. And wouldn't make you feel insecure!'*

'It wasn't like that,' he protested feebly.

'It was exactly like that,' I shouted. 'I just can't believe that I was fool enough to believe your ridiculous story!'

'Claire, you've got to listen to me,' he said, sounding bad-tempered and irritated.

'Oh, no, I do not,' I corrected him angrily. 'Why do I have to listen to you? Are you going to try and tell me a whole lot more lies? Well, are you?' I shouted when he didn't answer [3, с. 452–453].

Розповідь про зраду чоловіка – це звинувачення, наповнене лексемами негативної оцінки: *to manufacture a whole pack of lies, to malign, selfish, childish, inconsiderate, stupid, the lousy way to treat, to browbeat into..., meek little woman; to overshadow, feel insecure, fool enough to believe your ridiculous story* (тут можна припустити, що в цілому неважливо, кого стосуються окремі негативні лексеми. Важливим є те, що таке нагромадження негативу руйнує позитивний образ адресата). Клер свідомо поєднує мовні засоби з паралінгвальними заради більшого ефекту: *voice going up several decibels here, voice continuing to rise, shouted...*

Свідченням того, що позитивний імідж Джеймса у Клер остаточно зруйнований і не підлягає відновленню, є її репліка *Why do I have to listen to*

you? *Are you going to try and tell me a whole lot more lies? Well, are you?*, просякла зневагою та недовірою: зрозуміло, що Клер не вірить жодному слову Джеймса; що б він не сказав, вона не сприйме як правду.

Конфлікти, як правило, – чудові ілюстрації трикутника, запропонованого Стівеном Карпманом для опису дисфункціональних стосунків (тобто стосунків, у яких один з учасників залежить від інших (іншого) і уникає відповідальності за свої дії). Трикутник утворюється між трьома ролями – Переслідувача, Жертви та Рятівника, причому на окремих стадіях розвитку стосунків учасники змінюють ролі: Жертва або Рятівник стають Переслідувачем, а Переслідувач чи Рятівник – Жертвою. Саме це і відбувається у продовженні діалогу, де Джеймс перехоплює ініціативу: він негативно характеризує Клер (*typical of you – bloody selfish, of course you want to believe nice things about yourself*), причому у розпалі гніву використовує нецензурне слово та кричить (*yelled, shouted*). Він протиставляє себе друзям Клер: він каже їй неприємну правду (що вона егоїстична), а її друзі – приємно брешуть. Перед таким напором Клер розгублюється: її аргументи слабкі, а манера говорити – непевна.

...then he looked up at me and I couldn't believe the expression on his face. He looked so angry! 'That's just typical of you,' he shouted.

'What?' I asked faintly.

'You're so bloody selfish,' he yelled, all traces of the tearful man magically vanished.

'Why?' I asked baffled.

'Everything was fine!' he shouted, 'Everything was all sorted out and we were going to start again and you were going to try and be mature and a bit more considerate. But you just couldn't let it lie, could you?'

'But what was I supposed to do?' I asked meekly. 'George tells me one thing and you tell me something completely different. George's story is a lot more believable than yours. Especially when Judy confirmed it.' (..)

'Well, of course you'd believe George and Judy,' he said nastily. 'Of course you want to believe nice things about yourself. You just couldn't take the truth from me, could you?' [3, с. 456].

Таким чином, міжособистісний конфлікт – складний комунікативний процес, вибір тактик у якому залежить від низки позамовних факторів (від соціальних до психологічних). Конфронтаційні стратегії, що використовуються мовцями заради власної перемоги у конфлікті, реалізуються тактиками загрози, образи, залякування, звинувачення та характеризуються асертивною поведінкою учасників (напр., перебивання опонента, підвищення голосу). Динамічність конфліктним ситуаціям надає перехоплення ініціативи опонентом, що приводить до кардинальної зміни стратегії у конфлікті: від намагання зрозуміти та прийняти позицію опонента до прагнення перемоги у конфліктному змаганні.

Література

1. *Баранова Т.А.* Формирование конфликтологической компетенции как фактор развития социально-полезной личности в системе высшего профессионального образования: Дисс. ... канд. педагог. наук: 13.00.08. – СПб., 2010. – 208 с.
2. *Комалова Л.Р.* Лингвистический аспект конфликтологической компетентности: Дисс. ... канд. филол. наук: 10.02.21. – М., 2010. – 360 с.
3. *Marsen Sky.* Communication Studies. – Palgrave MacMillan, 2006. – 210 p.

Джерела ілюстративного матеріалу

4. *Addison Corban.* A Walk across the Sun. – London: Quercus, 2012. – 531 p.
5. *Keyes Marian.* This Charming Man. – London: Penguin Books, 2008. – 688 p.
6. *Keyes Marian.* Watermelon. – London: Arrow Books, 2006. – 520 p.
7. *Sachar Louis.* Holes. – New York: Dell Laurel-Leaf, 2001. – 231 p.

References

1. *Baranova T.A.* Formirovaniye konfliktologicheskoy kompetentsii kak factor razvitiya sotsialno-poleznoi lichnosti v sistemі visshogo professionalnogo obrazovaniya: Diser. ... kand. pedagog. nauk. 13.00.08. – Saint-Petersburg, 2010. – 208 p.
2. *Komalova Liliya.* Lingvistichesky aspect conflictologicheskoi kompetentsii: Diser. ... kand. filol. nauk. – М., 2010. – 360 p.
3. *Marsen Sky.* Communication Studies. – Palgrave MacMillan, 2006. – 210 p.