

## НЕДИРЕКТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

А.П.Миклуш (Минск, МГЛУ)

В публикации рассматриваются тактики реализации недирективной стратегии разрешения конфликтов в американском бытовом дискурсе.

**Ключевые слова:** коммуникативный конфликт; стратегия уступки; регулятивная стратегия

## NON-ASSERTIVE STRATEGIES OF CONFLICT RESOLUTION

A.P. Miklush (Minsk, MSLU)

The article deals with tactics of implementing non-assertive strategies for conflict resolution in American conversational discourse.

**Key words:** communication conflict; concession strategy; regulative strategy

Коммуникативный конфликт – это столкновение двух сторон (участников конфликта) по поводу несоответствия целей, интересов, взглядов, в результате которого одна из сторон сознательно, либо бессознательно, действует в ущерб другой (вербально или невербально), а вторая сторона, осознавая, что указанные действия направлены против ее интересов/целей, предпринимает ответные действия, которые могут рассматриваться в рамках следующих типов установок на поведение: против партнера, на игнорирование партнера и на партнера по коммуникации, из которых в данном исследовании рассматривается только тот тип установки, который направлен на партнера по коммуникации. При данном типе установки характерно использование недирективных коммуникативных стратегий, в число которых входят стратегии уступки и регулятивная стратегия. Для стратегии уступки характерно использование тактик уклонения (или отсроченного разговора) и извинения. Что касается регулятивной стратегии, для ее реализации могут использоваться тактики компромисса.

Проанализировав конфликтные речевые ситуации, отобранные из произведений американской художественной литературы, было выявлено, что самыми употребительными коммуникативными тактиками являются тактика извинения (34%), тактика убеждения (16%), тактика согласия (14%) и тактика оправдания (14%).

Менее частотными тактиками являются тактика предложения (8%), тактика отсроченного разговора (8%) и тактика обещания (6%).

Тактика извинения может быть проиллюстрирована следующим примером:

*‘Andy, I’ve been here watching your best friend drink for the past two hours. 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...’*

Частота употребления коммуникативной тактики извинения объясняется тем фактом, что просьбы о прощении помогают снизить эмоциональность инициатора конфликта и, в целом, рационализировать конфликтную ситуацию. Её реализация предполагает признание одной из сторон конфликта своей вины и согласие с предъявленными обвинениями. В свою очередь, инициатор конфликта доволен таким исходом, так как его требования и претензии услышаны.