



УДК 81 1 (075.8)

DOI 10.18413/2075-4574-2018-37-3-442-450

**АНАЛИЗ КОММУНИКАТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ И ТАКТИК
В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА (НА МАТЕРИАЛЕ ТЕЛЕСЕРИАЛА «SCRUBS»)****ANALYSIS OF COMMUNICATIVE STRATEGIES AND TACTICS
IN CONFLICT SITUATIONS (BASED ON TV SERIES "SCRUBS»)****Н.И. Степыкин, Ю.А. Полхова
N.I. Stepykin, Yu. A. Polhova**Юго-западный государственный университет,
Россия, 305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94Southwest State University,
94, 50 Let Oktyabrya Str., Kursk, 305040, Russia

E-mail: nick1086@mail.ru, polhova96@mail.ru

Аннотация

В настоящей статье рассмотрены преобладающие стратегии и тактики речевого поведения в ситуации конфликта, характерные для американской лингвокультуры. Материалом для исследования послужили конфликтные ситуации, выбранные в ходе анализа речевых характеристик героев телесериала «Scrubs». Авторами выявлены шесть стратегий, используемых представителями американской лингвокультуры в ситуации конфликта: агрессия, манипуляция, активно-нейтральная стратегия, пассивно-нейтральная стратегия, уступчивость и компромисс. Стратегическая линия агрессии проявляется в тактиках оскорбления, возмущения, обвинения, угрозы, тактике косвенного выражения смысла и упрека, а манипулятивная стратегия – в тактиках упрека, просьбы, угрозы, прерывания собеседника и возмущения. Активно-нейтральную стратегию реализуют тактики прерывания, контроля над инициативой, смены темы, а также игнорирования, а пассивно-нейтральную – тактики игнорирования, умалчивания и молчания. Во всех зафиксированных нами случаях использования активно-нейтральной стратегии она применялась с целью избегания конфликта. Коммуникант, прибегавший к данной стратегической линии, пытался прервать своего собеседника, не дать ему высказать накопившиеся претензии. Пассивно-нейтральная же стратегия использовалась в двух ситуациях: в качестве реакции на агрессию собеседника и как способ избежать конфликтного взаимодействия.

Abstract

The paper reveals prevailing strategies and tactics of speech behavior in the situation of conflict in American linguistic culture. The material for the study is conflict situations in television series "Scrubs". Six strategies used by representatives of American linguistic culture in the situation of conflict are identified. They are aggression, manipulation, active-neutral strategy, passive-neutral strategy, compliance and compromise. The strategic line of aggression is a dominant one. It is manifested in the tactics of insult, indignation, accusation, threat, tactic of indirect expression of meaning and reproach. Manipulative strategy is expressed by the tactics of reproach, request, threat, interruption of the interlocutor and indignation. Active-neutral strategy is implemented by tactics of interruption, control over the initiative, change of theme, as well as ignoring. Passive-neutral strategy is performed by tactics of ignoring, reticence and silence. Several cases of changing strategy are revealed. On the one hand an aggressive strategy can be replaced by a strategy of compliance. On the other hand an aggressive strategy is replaced by a compromise.

Ключевые слова: американская лингвокультура, коммуникант, конфликтная ситуация, речевая стратегия, речевая тактика, "Scrubs".

Keywords: American linguistic culture, communicant, conflict situation, speech strategy, speech tactics, "Scrubs".



Введение

В естественной коммуникации практически невозможны ситуации, когда адресант способен добиться поставленной цели, используя лишь одно обращение к собеседнику. Речевое поведение вариативно, и решить поставленную коммуникативную задачу возможно несколькими способами. Участники беседы корректируют свои коммуникативные ходы в зависимости от ситуации, однако при этом они остаются в границах единой сверхзадачи. По мнению О.С. Иссерс, сверхзадача соотносится с понятием коммуникативной стратегии, а ход – с понятием коммуникативной тактики [Иссерс, 2008: 17]. Исследованием коммуникативных стратегий и тактик занимались отечественные и зарубежные ученые: [Gumperz, 1982; Corder, 1983; Van Dijk, Kintsch, 1983; Демьянков, 1990; Сухих, Зеленская, 1998; Иссерс, 2008 и др].

Объектом предпринятого исследования является конфликт как особый тип речевого поведения коммуникантов. Проблематика неудачного коммуникативного акта была поднята в следующих работах: [Романов, 1987, 1988; Третьякова, 2000, 2003, 2004; Потапова, 2008 и др.] Ученые рассматривают конфликтный диалог в устной речи [Земская, Ермакова, 1993; Ермакова, 1994], письменной речи [Кукушкина, 1998], межкультурной коммуникации [Форманская, 1982, 1989, 2002].

Основная часть

О.С. Иссерс полагает, что «речевая стратегия представляет собой когнитивный план общения, посредством которого контролируется оптимальное решение коммуникативных задач говорящего в условиях недостатка информации о действиях партнера» [Иссерс, 2008: 14]. Тактика, в свою очередь, определяется как «речевое действие (совокупность действий), соответствующее тому или иному этапу в реализации речевой стратегии и направленное на решение частной коммуникативной задачи» [Борисова, 1996: 6].

В конфликтных ситуациях общения участники диалога могут придерживаться различных стратегий и тактик. Выбор той или иной стратегии определяется психологической установкой, существующей у обоих коммуникантов.

И.И. Гулакова выделяет установку против партнера, установку на игнорирование партнера и установку на партнера [Гулакова, 2004: 71]. В соответствии с данными установками выделяются основные стратегии речевого поведения в конфликтной ситуации:

- 1) конфронтационная;
- 2) нейтральная;
- 3) кооперативная.

Разновидностями данных стратегий являются агрессия, манипуляция, активно-нейтральная стратегия, пассивно-нейтральная стратегия, уступчивость и компромисс.

Стратегия агрессии широко представлена в проанализированном материале. Как правило, агрессия однонаправлена: в большинстве случаев второй коммуникант, реагируя на агрессивную стратегию, стремился сгладить ситуацию, применяя какую-либо из кооперативных или нейтральных стратегических линий.

– «I don't know what you're talking about, there, butch. I don't know if you're sucking up to me or making a pass at me, but I say you skip it and we continue in our state of mutual disdain.

– Dr. Cox, you got it all wrong, man! I don't disdain you! It's quite the opposite — I "dain" you. Yeah. I think if you get to know me better, you just might "dain" me, too.

– Here that's interesting: you're a typical surgeon, and as a rule you guys are insensitive and egotistical and you have the sense of humor of about a fourth grader.

– That's just not true. But okay, I won't disturb you anymore» [Friends 10, 10.06.18].



Однако были выявлены случаи, в которых агрессия использовалась обоими коммуникантами.

– «For God's sake, Carla, the much bigger problem facing us right now is just exactly how do we get you to stop annoying me?»

– Oh, yeah, I'm the problem. Look: Can't you just, for once, stay out of your own way?»

– Can't you just, for once, not be such a busy-body?» [ibid.].

Представленный выше конфликт возникает между врачом и медсестрой, которые находятся в приятельских отношениях. Конфликт возникает на почве того, что женщина слишком много вмешивается в дела доктора, недовольного сложившейся ситуацией. Основная тактика обоих коммуникантов – возмущение. Кроме того, мужчина дополнительно сопровождает тактику возмущения тактикой оскорбления, называя свою собеседницу *busy-body*.

В проанализированных нами конфликтных ситуациях манипулятивная стратегия оказалась неразрывно связанной со стратегией уступчивости, поскольку в большинстве случаев использование этой стратегии одним из коммуникантов вынуждало собеседника прибегнуть к стратегии уступчивости.

– «Ah, you're a wonderful teacher! Now stop criticizing me in front of my residents. It's unprofessional.

– You're right, Barbie. Carry on» [Friends 10].

Манипуляция – стратегия ординатора, который недоволен тем, что постоянно подвергается критике со стороны своего руководителя перед другими ординаторами. Свою стратегическую линию первый коммуникант реализует тактиками просьбы и упрека: сначала просит собеседника перестать делать замечания, а затем упрекает в непрофессионализме такого подхода к обучению. Как видно из диалога, манипулятивная стратегия эффективна, руководитель признает правоту своего подчиненного и соглашается с ним, используя кооперативную стратегию уступчивости.

В ряде диалогов стратегия манипуляции реализуется тактикой упрека.

– «You have to move out <...>. J.D.! We're newlyweds! That's hard enough, and when you're around you're all up in our space!

– <...>. Well, we're all adults here, so I guess I'll just bid you guys adieu and gather my things quietly, starting with my cable box» [ibid].

Очевидно, женщина недовольна тем, что сосед по квартире занимает все пространство, не давая им побыть вдвоем. Как можно увидеть из диалога, ее стратегия успешна: собеседник соглашается с ее доводами, прибегая к стратегии уступчивости и обещает идти собирать свои вещи.

Только в одном из обнаруженных нами случаев манипулятивная стратегия оказалась неэффективной.

– «Now look, security said your van hasn't left the premises. So I demand to know where all the trash is going.

–...away.

– I'm going to tell you the same thing I told the grocer when it was my turn to bring the deli spread to Hank Weinberg's poker night: This better be kosher. Otherwise, it's not just Ted who's gonna pay for it» [ibid.].

Диалог происходит между главврачом больницы и уборщиком. Цель главврача – узнать, куда уборщик дел весь мусор с территории. Для достижения своей цели руководитель больницы использует стратегию конфронтационной манипуляции, реализованную тактикой угрозы. Интересно отметить, что в своей речи он использует слово *demand*, чтобы подчеркнуть свою должность и указать на разницу между статусными ролями начальника больницы и уборщика. Когда этого оказывается мало, он решает пригрозить своему подчиненному, намекая на то, что в том случае, если ситуация разрешится плохо, собеседнику придется заплатить за это. Цель второго участника конфликта – скрыть информацию о том, куда был убран весь мусор с территории

больницы, для этого он прибегает к пассивно-нейтральной стратегии, реализованной тактикой умалчивания.

Во всех зафиксированных нами случаях использования активно-нейтральной стратегии она применялась с целью избегания конфликта. Коммуникант, прибегавший к данной стратегической линии, пытался прервать своего собеседника, не дать ему высказать накопившиеся претензии.

– «Your six-pack. Much love!

– You know, I'm really getting sick of this...

– Oh! I'm sorry! Are you talking? Because I've decided to keep my finger on the button, so I actually can't hear anything that's going on in there. But, for fairness' sake, I've decided to do your end of the conversation. It goes a little something like this: "Blah-blah, blah-blah-blah, blah-blah-blah, cool hip-hop lingo, blah-blah, blah-blah-blah."» [Friends10, 10.06.18].

Приведенный выше конфликт происходит между ординатором и доктором, который постоянно вмешивается в его работу. Когда ситуация становится совсем неприятной для ординатора, он решает все высказать врачу, однако второй участник конфликтной ситуации перебивает его на полуслове, не давая закончить мысль. Врач прибегает к активно-нейтральной стратегии, которую реализует тактикой прерывания, тактикой контроля над инициативой и тактикой игнорирования. Он делает вид, что не слышит, что говорит собеседник и сообщает, что решил закончить этот разговор, не давая инициатору конфликта высказать свои претензии.

Пассивно-нейтральная стратегия использовалась в двух ситуациях: в качестве реакции на агрессию собеседника и как способ избежать конфликтного взаимодействия.

Рассмотрим первый вариант.

– «Look, J.D., that was my patient; I was one step behind you, and you knew it. You stole my moment.

– This isn't about moments, it's about saving lives You know, when I put on my pants in the morning....

– Look, we both know what this is about — from the second I started dating Sean, you obviously weren't happy. I thought that would change when you met someone, but I guess I've moved on and you're just acting like you have. Will you say something?

– Uhh, okay. Prepare for a storm-off. Hmph!» [ibid.].

Данный диалог происходит между двумя врачами – доктором Дорианом и доктором Рид. Причина конфликта заключается в том, что доктор Дориан забрал себе пациента доктора Рид, чем она возмущена. Ее стратегия – агрессия, проявляемая в тактике упрека. Очевидно, что для второго участника коммуникации ситуация крайне неприятна, он всеми силами стремится избежать дальнейшего развития конфликтной ситуации. Для достижения своей цели доктор Дориан выбирает пассивно-нейтральную стратегию, отказываясь от полноценного участия в дискуссии. Поначалу он пытается проигнорировать возмущение собеседника, переводя тему в другое русло. Когда становится ясно, что доктор Рид не намерена менять тему, он окончательно уходит от разговора, игнорируя адресованный ему вопрос и заканчивая беседу. Таким образом, пассивно-нейтральная стратегия здесь реализуется тактикой игнорирования.

Далее рассмотрим второй вариант реализации пассивно-нейтральной стратегии.

– «Why would Turk talk to Elliot about this and not me, anyway? They're not even friends, you know what I mean?

– After twenty-five minutes, the only way I could know what you mean more is if you wrote "My boyfriend doesn't open up to me" on a big wooden mallet and repeatedly smashed me over the head with it.

– Why can't you just, for once, dig deep down into your heart, access some emotions, and empathize with me.

– I'm sorry, uh, what were we doing?» [Friends10, 10.06.18].



Данный диалог репрезентирует нейтральную речевую стратегию. Женщина рассказывает своему коллеге о семейных проблемах, но ее собеседнику это совершенно не интересно. Чтобы не спровоцировать вступление собеседницы в конфликт и избежать дальнейшего диалога с ней, он прибегает к пассивно-нейтральной стратегии. Свою стратегию он реализует тактикой игнорирования, используя прием «глухого уха», отказываясь реагировать на те коммуникативные стимулы, которые для него нежелательны. Он игнорирует ее потребность в поддержке, демонстрируя, что не заинтересован в обсуждаемой теме. Кроме того, стремясь избежать продолжения беседы, он делает вид, что не слушал свою собеседницу и не знает, о чем они говорили.

Уступчивость уже была рассмотрена нами выше как одна из основных стратегий, применяемых в качестве ответных реакций на конфронтационные стратегические линии. Тем не менее, мы зафиксировали случай, когда уступчивость использовалась несмотря на отсутствие агрессии со стороны кого-то из коммуникантов.

– «So, what is it, sweetheart?

– It's that, it's the sweetheart thing. It just doesn't hit me right. I'm a doctor, and it seems sort of... disrespectful.

– Oh? I've always called the young men "sport" and the young women "sweetheart".

– But, you called Becky "sport".

– Oh... Well, I am so sorry.... Sport» [ibid.].

Компромисс, также как и уступчивость, зачастую применяется в качестве реакции на конфронтационную стратегию. Обычно эта стратегия оказывалась эффективной, однако был выявлен единичный случай, когда коммуниканту, использовавшему ее, не удалось достигнуть цели.

– «J.D., I don't think I'm leaving.

– Why!?

– Well, 'cause I'm worried about you <...>. I'm not so sure I like the guy you're turning into. It's definitely not my little brother.

– You know what, Dan, once Dad left and Mom started marrying everyone that rang the doorbell, I remember someone saying how lucky I was to have an older brother. But you never came through for me once, did you? <...>. You are a self-involved user, Dan. And you wanna tell me what kind of person to be? I tell you what, instead, why don't you just get the hell out of my life?

– But we're brothers. That counts for something, right? Let me stay, I'll be good.

– Not to me» [Friends10, 10.06.18].

Кроме того, в одной из ситуаций конфликта компромисс использовался и в том случае, когда никто из участников беседы не прибегал к агрессивной стратегической линии.

– «Right now, I'm goin' after that residency director gig, and you're joining me for a really stupid board member meet-and-greet.

– Will you write my recommendation?

– Oh, hell no!

– Goodbye.

– Oh, gimme a break! I'll write whatever you want! Just...we gotta go.

– Okay, fine. Lemme just fix my hair» [ibid.].

Приведённая выше конфликтная ситуация репрезентирует стратегию компромисса. Диалог происходит между доктором и его ординатором. Цель доктора – заручиться поддержкой подчиненного для получения должности заведующего отделения, цель ординатора – заставить начальника написать ему рекомендацию. Для того чтобы достичь своих целей и не развивать конфликтную ситуацию дальше, они решают договориться при помощи компромисса. Компромисс – стратегия, выбранная ординатором. Он намекает собеседнику на то, что готов оказать ему поддержку на совете директоров, если тот напишет ему рекомендацию. Интересно отметить, что руководитель поначалу не соглашается на условия, отвергает предложенный компромисс. Когда же становится ясно, что второй коммуникант не намерен менять свою стратегию на стратегию уступчивости, полностью



отказываясь от своих интересов, доктор соглашается пойти на уступки и принимает компромисс, говоря, что согласен написать все, что нужно.

В телесериале «Scrubs» нами было обнаружено несколько случаев смены стратегии. Все подобные ситуации можно разделить на две категории: агрессивная стратегия сменяется стратегией уступчивости и агрессивная стратегия сменяется компромиссом.

Проанализируем первый вариант смены стратегии.

– «The truth is, you never asked me how I felt about us working together. Plus, you embarrassed me in front of my co-workers. You were a pain.

– You know what? Maybe I was a pain, but do you know how many times you're a pain and I just let it go? Like when we're at home and you follow me from room to room, even when I go to the bathroom!

– I like to be with you.

– Or that Aaron Neville impression you've been working on? But the biggest pain of all is that you know I'd go into that operating room with you if you just apologized; but you're too stubborn to do that, aren't you.

– Okay, I'm sorry!» [ibid.].

Приведенный выше конфликт возникает между мужем и женой, которые являются коллегами. В начале диалога они оба придерживаются стратегии конфронтационной агрессии. Мужчина выказывает недовольство в тактиках упрека и оскорбления. Стоит отметить, что упрек – основная тактика, а оскорбление лишь сопровождает ее. Упрекая свою жену, он говорит, что женщина никогда не спрашивает, нравится ли ему работать с ней, обвиняет ее в том, что она смущает его перед коллегами. В конце своей реплики он говорит «*You were a pain*», то есть оскорбляет ее, называя головной болью. Реализация агрессивной стратегии женщиной идентична тому, как ее реализует мужчина, она также проявляется в тактиках упрека и оскорбления. Женщина обвиняет мужчину в том, что, когда они дома, он преследует ее по пятам, называет его головной болью и упрямым. Ее стратегия оказывается сильнее в данной ситуации, поскольку муж соглашается с доводами жены, принимает ее точку зрения и меняет агрессивную стратегию на стратегию уступчивости. Интересно отметить, что готовность мужчины поменять стратегию видна уже в его второй реплике, где он перестает упрекать и начинает оправдываться (*I like to be with you*). Собеседница, видя неустойчивость его позиции, продолжает давить на мужчину, используя стратегию агрессии и, в конце концов, добивается своей цели.

Рассмотрим ситуации, в которых стратегия агрессии сменяется компромиссом.

– «See, Turk? This is our problem. We're trying to have a serious conversation here, but you're more concerned about how your OTHER wife is doing!

– Okay, you know what bothers me? Every little thing with you becomes a big issue. You make mountains out of molehills!

– <...> I guess I could work on it a little.

– And I guess I could rethink my concerns a little» [Friends10, 10.06.18].

Поначалу оба участника беседы используют стратегию агрессии, обвиняя друг друга в недостатках, однако, когда женщина соглашается с доводами мужчины и уступает ему, он также обещает пересмотреть отношение на некоторые свои поступки. Таким образом, возникшая между ними конфликтная ситуация исчерпывается в результате компромисса, достигнутого благодаря стратегии уступчивости с обеих сторон.

Также нами был проведён количественный анализ использования речевых стратегий коммуникантами (см. табл. 1). Согласно полученным данным, среди носителей английского языка наиболее частотной оказывается конфронтационная стратегическая линия агрессии (32 %). Манипуляция не является столь частой среди американцев, что говорит о том, что в ситуациях конфликта они больше склонны к демонстрации отрицательного эмоционального отношения, чем к навязыванию партнеру по коммуникации своих взглядов и установок.



Таблица 1

Table 1

Количественный анализ стратегий в телесериале «Scrubs»
Quantitative analysis of strategies in TV series "Scrubs"

№	Название речевой стратегии	Количество употреблений, %
1	Агрессия	32
2	Манипуляция	13,3
3	Активно-нейтральная стратегия	10,7
4	Пассивно-нейтральная стратегия	8
5	Уступчивость	28
6	Компромисс	8

Кооперативная стратегия уступчивости является второй по распространенности (28%). Это может свидетельствовать о том, что представители американской культуры не склонны отвечать агрессией на агрессию, а предпочитают мирные способы разрешения конфликтов. Стратегия компромисса используется значительно реже, чем уступчивость. Видимо, носители английского языка больше склонны к отказу от своих коммуникативных целей, чем к поиску решения, которое устраивало бы всех участников конфликта. Нейтральные стратегии применяются менее, чем в 20 % случаев. Важно подчеркнуть, что в случаях, когда нейтральная стратегия все же используется, предпочтение отдается активно-нейтральной стратегии, а не пассивной. Это говорит о большей склонности представителей американской культуры к захвату коммуникативного пространства собеседника, чем к блокировке нежелательных речевых стимулов посредством ухода в себя.

Заключение

Таким образом, нами были выявлены шесть стратегий, используемых представителями американской лингвокультуры в ситуации конфликта: агрессия, манипуляция, активно-нейтральная стратегия, пассивно-нейтральная стратегия, уступчивость и компромисс.

Стратегическая линия агрессии является доминирующей (32 %) и проявляется в тактиках оскорбления, возмущения, обвинения, угрозы, тактике косвенного выражения смысла и упрека, а манипулятивная стратегия (13,3 %) – в тактиках упрека, просьбы, угрозы, прерывания собеседника и возмущения.

Кооперативная стратегия уступчивости является второй по распространенности (28%). Это может свидетельствовать о том, что представители американской культуры не склонны отвечать агрессией на агрессию, а предпочитают мирные способы разрешения конфликтов. Данная стратегия реализуется посредством тактик убеждения, согласия, проявления сочувствия. Стратегия компромисса используется значительно реже (8 %).

Активно-нейтральную стратегию реализуют тактики прерывания, контроля над инициативой, смены темы, а также игнорирования, а пассивно-нейтральную стратегию – тактики игнорирования, умалчивания и молчания.

В телесериале «Scrubs» нами было обнаружено несколько случаев смены стратегии, которые развиваются в двух направлениях: агрессивная стратегия сменяется стратегией уступчивости либо агрессивная стратегия сменяется компромиссом.

Список литературы

References

1. Борисова И.Н. 1996. Дискурсивные стратегии в разговорном диалоге. В кн.: Русская разговорная речь как явление городской культуры. Екатеринбург. АРГО: 21 – 48.



Borisova I.N. 1996. Discourse strategies in conversation. In.: Russkaya razgovornaya rech kak yavlenie gorodskoj kultury [Russian speaking as a phenomenon of urban culture]. Ekaterinburg. ARGO: 21 – 48 (in Russian).

2. Гулакова И.И. 2004. Коммуникативные стратегии и тактики речевого поведения в конфликтной ситуации общения. Дис. ... канд. филол. наук, Орел, 151.

Gulakova I.I. 2004. Kommunikativnye strategii i taktiki rechevogo povedeniya v konfliktnoj situacii obsheniya [Communicative strategies and tactics of speech behavior in a conflict situation of communication]. Dis. ... kand. filol. nauk, Orel, 151 (in Russian).

3. Демьянков В.З. 1990. Недопонимание как нарушение социальных предписаний. В кн.: Язык и социальное познание. М. Центр. совет филос. (методол.) семинаров при Президиуме АН СССР: 56 – 65.

Demyankov V.Z. 1990. Misunderstanding as a violation of social regulations. In: Yazyk i socialnoe poznanie [Language and social cognition]. Moscow. Centr. sovet filos. (metodol.) seminarov pri Prezidiume AN SSSR: 56 – 65 (in Russian).

4. Ермакова О.Н., Земская Е.А. 1993. К построению типологии коммуникативных неудач. В кн.: Русский язык в его функционировании: коммуникативно-прагматический аспект. М.: 45 – 61.

Ermakova O.N., Zemskaya E.A. 1993. To the construction of the typology of communicative failures. In: Russkij yazyk v ego funkcionirovanii: kommunikativno-pragmaticheskij aspekt [Russian language in its functioning: communicative and pragmatic aspect]. Moscow: 45 – 61 (in Russian).

5. Земская Е.А. 1994. Категория вежливости в контексте речевых действий. В кн.: Логический анализ языка: язык речевых действий. М., Наука: 131 – 136.

Zemskaya E.A. 1994. Politeness in the context of speech. In: Logicheskij analiz yazyka: yazyk rechevyh dejstvij [Logical analysis of language: the language of speech acts]. Moscow, Nauka: 131 – 136 (in Russian).

6. Кукушкина О. В. 1998. Речевые неудачи как продукт речемыслительной деятельности. Автореф. дисс. ... д-ра филол. наук. М., 66.

Kukushkina O. V. 1998. Rechevye neudachi kak produkt rechemyslitelnoj deyatelnosti [Speech failures as a product of speech-making activity]. Abstract. diss. ... d-ra filol. nauk. Moscow, 66 (in Russian).

7. Иссерс О.С. 2008. Коммуникативные стратеги и тактики русской речи. М., Издательство ЛКИ, 228.

Issers O.S. 2008. Kommunikativnye strategi i taktiki russkoj rechi [Communicative strategies and tactics of Russian speech]. Moscow, Izdatel'stvo LKI, 228 (in Russian).

8. Сухих С.А., Зеленская В.В. 1998. Прагматическое моделирование коммуникативного процесса. Краснодар, 159.

Suhih S.A., Zelenskaya V.V. 1998. Pragmaticheskoe modelirovanie kommunikativnogo processa [Pragmatic modeling of the communicative process]. Krasnodar, 159 (in Russian).

9. Потапова, Р.К. 2008. Речь: коммуникация, информация, кибернетика. М., Эдиториал УРСС, 527.

Potapova, R.K. 2008. Rech: kommunikaciya, informaciya, kibernetika [Speech: communication, information, cybernetics]. Moscow, Editorial URSS, 527 (in Russian).

10. Романов А.А. 1987. Описание типологии коммуникативных рассогласований в диалогическом общении. В кн.: Проблемы функционирования языка: Сб. науч. трудов АН СССР. М.: 78-109.

Romanov A.A. 1987. Description of the typology of communicative mismatch in the dialogue. In.: Problemy funkcionirovaniya yazyka [Problems of language functioning]. Moscow: 78-109 (in Russian).

11. Романов А.А. 1988. Системный анализ регулятивных средств диалогического общения. М., 143.

Romanov A.A. 1988. Sistemnyj analiz reguljativnyh sredstv dialogicheskogo obsheniya [Systematic analysis of dialogical regulatory tools]. Moscow, 143 (in Russian).

12. Третьякова В. С. 2000. Конфликт глазами лингвиста. В кн.: Юрислингвистика-2: русский язык в его естественном и юридическом бытии. М., Барнаул: 127 – 140.

Tretyakova V. S. 2000. Conflict with the eyes of a linguist. In.: Yurisljngvistika-2: russkij yazyk v ego estestvennom i yuridicheskom bytii [Law and linguistics-2: Russian language in its natural and legal existence]. Moscow, Barnaul: 127 – 140 (in Russian).

13. Третьякова В.С. 2003. Конфликт как феномен языка и речи. Изв. Уральск. гос. ун-та, 14: 26 – 33.

Tretyakova V.S. 2003. Conflict as a phenomenon of language and speech. Izv. Uralsk. gos. un-ta, 14: 26 – 33 (in Russian).



14. Третьякова В. С. 2004. Речевой конфликт и аспекты его изучения. В кн.: Юрислингвистика-5: Юридические аспекты языка и лингвистические аспекты права. Алтай, Изд-во Алтайского гос. ун-та: 112 – 120.

Tretyakova V. S. 2004. Speech conflict and aspects of its study. In: Yurislingvistika-5: Yuridicheskie aspekty yazyka i lingvisticheskie aspekty prava bytii [Law and linguistics-5: Law aspects of language and linguistic aspects of law]. Altaj, Izd-vo Altajskogo gos. un-ta: 112 – 120 (in Russian).

15. Формановская Н.И. 1982. Употребление русского речевого этикета этикета. М., 126.

Formanovskaya N.I. 1982. Upotreblenie russkogo rechevogo etiketa etiketa [Use of Russian speech etiquette]. M., 126 (in Russian).

16. Формановская Н.И. 1989. Речевой этикет и культура общения. М., Высшая школа, 235.

Formanovskaya N.I. 1989. Rechevoj etiket i kultura obsheniya [Speech etiquette and communication culture]. Moscow: Vysshaya shkola, 235 (in Russian).

17. Формановская Н.И. 2002. Речевое общение: коммуникативно-прагматический подход. М., Рус. яз., 216.

Formanovskaya N.I. 2002. Rechevoe obshenie: kommunikativno-pragmaticheskij podhod [Speech communication: communicative-pragmatic approach]. Moscow, Rus. yaz., 216 (in Russian).

18. Corder S.P. 1983. Strategies of communication. London. Longman: 15 – 19. (in UK)

19. Friends10. Available at: <http://www.friends10.ru/category/scrubs-eng-sub> (Accessed 10 June 2018).

20. Gumperz J.J. 1982. Discourse strategies. Cambridge, Cambridge University Press: 240. (in UK)

21. Van Dijk T. A. Kintsch W. 1983. Strategies of discourse comprehension. New York Academic Press: 418. (in USA)