

## СТРАТЕГІЇ Й ТАКТИКИ В КОНФЛІКТНІЙ КОМУНІКАЦІЇ

*Серед проблем, що порушуються у статті, – питання конфліктної комунікації, стратегій і тактик мовця для досягнення власних комунікативних і позакомунікативних цілей. Виділюються два типи стратегій – маніпулятивна та агресивна, із відповідними тактичними ходами. Такий підхід до мовознавчих аспектів породження конфліктів є актуальним та методологічно значущим для сучасної лінгвістичної науки та її комунікативної парадигми.*

**Ключові слова:** вербальний конфлікт, лінгвоконфліктологія, маніпуляція, агресія, конфліктна комунікація, диз'юнктивні тактики, комунікативне завдання.

*Среди проблем, которые поднимаются в статье, – вопрос конфликтной коммуникации, стратегий и тактик говорящего для достижения собственных коммуникативных и внекоммуникативных целей. Выделяются два типа стратегий – манипуляторная и агрессивная, с соответствующими тактическими ходами. Такой подход к языковедческим аспектам порождения конфликтов является актуальным и методологически значимым для современной лингвистической науки и ее коммуникативной парадигмы.*

**Ключевые слова:** вербальный конфликт, лингвоконфликтология, манипуляция, агрессия, конфликтная коммуникация, дизъюнктивные тактики, коммуникативные задачи.

*The question of conflict communication, strategies and tactics of a speaker to achieve his/her own communicative and noncommunicative purposes is considered among the issues dealt with in the article. Two types of strategies such as manipulative and aggressive with the corresponding tactical moves are distinguished. This approach to linguistic aspects of the conflict is relevant and methodologically important for modern linguistic science and its communication paradigm.*

**Key words:** verbal conflict, linguoconceptology, manipulation, aggression, conflict communication, disjunctive tactics, the communicative tasks.

Активне вживання термінів "комунікативні стратегії", "комунікативні/мовленнєві тактики", "комунікативні/мовленнєві ходи (кроки)" із середини 80-х рр. минулого сторіччя свідчать про популярність прагматичного підходу до аналізу фактів мови/мовлення [3]. Вивченню комунікативних стратегій і тактик на той час було присвячено багато праць вітчизняних і зарубіжних лінгвістів [3; 6; 7; 15; 17; 20], при цьому стратегія й тактика в комунікації асоціюються з поняттями надзавдання та комунікативних ходів [3; 8; 9].

Ураховуючи специфіку конфліктної комунікації, потрібно розрізнити передумови та чинники виникнення вербального конфлікту. Якщо останніми є різні типи знакових деформацій (екстра- та інтралінгвістичних), то передумови мають комунікативний характер і сприяють вибору диз'юнктивних тактик спілкування. Серед передумов вербального конфлікту доцільно виділити такі:

1) порушення Принципу Кооперації, оскільки люди прагнуть впливати на співрозмовника, нав'язати йому свої думки, ухилитися від відповіді, приховати не бажані для них факти тощо [11], і завжди шукають у мовленнєвому повідомленні іллокутивну складову [1818, с. 56; 19];

2) оскільки комунікативні стратегії можуть бути описані як сукупність операцій перетворення за моделями світу учасників ситуації спілкування [1, с. 11],

навіть неформальна розмова припускає "здійснення влади", тобто вплив на сприйняття й структуризацію світу іншого комуніканта [4, с. 91]; у конфліктній комунікації виникає принаймні спроба трансформувати основні когнітивні категорії, якими комуніканти керуються у повсякденному житті [14];

3) стратегія й тактика конфліктного спілкування зумовлені межами мовного варіювання та відзначаються маркерами мовної системи [2];

4) свідоме чи несвідоме порушення соціальних конвенцій у вербальному конфлікті є формою непрямой мовленнєвої поведінки, оскільки деякі наміри мовця повинні бути приховані [12; 13], що, у свою чергу, визначається психічними властивостями мовної особистості;

5) високий ступінь мовної компетенції комунікантів спричиняє вербальний конфлікт із естетичною формантою, коли небуквальне висловлення стає естетичним феноменом і знаходить у собі певні імпліцитні смисли, які переносять спілкування до почуттів і стосунків, більш значущих, ніж інформативна комунікація [8, с. 54];

6) стратегічний контекст мовленнєвого спілкування в межах конфліктної комунікації проілюстровано Дж. Лакоффом і М. Джонсоном як концептуальна метафора "Суперечка – це війна": "Ми сприймаємо особу, з якою сперечаємося, як супротивника. Ми атакуємо її позиції й захищаємо власні. Ми захоплюємо й втрачаємо територію. Ми розробляємо й використовуємо стратегії. Якщо ми переконані, що позицію не можна захистити, ми можемо її залишити й обрати новий напрям атаки. Більшість того, що ми робимо в суперечці, частково структурується поняттям війни [10, с. 127–128], і, відповідно, здійснюється в термінах війни як результат засвоєної нами концептуальної системи нашої культури".

**Блок мовленнєвої диз'юнкції** – сукупність тактичних ходів і прийомів, які використовує **мовець** для досягнення своєї глобальної стратегічної мети через конфлікт з співрозмовником. Диз'юнктивна стратегія обирається комунікантами більшою мірою в навмисно створюваних конфліктних і деструктивних ситуаціях, тобто в ситуаціях, коли партнер/партнери свідомо йдуть на конфлікт і дотримуються несприятливого сценарію розвитку комунікативної ситуації.

Серед тактик мовленнєвої диз'юнкції мовця виділяються такі:

1. Тактика явної погрози – з комунікативним завданням вплинути на адресата, вказавши на негативні наслідки, які потягне за собою його відмова задовольнити мету мовця: *"I'll tell you, you yellow-livered Chicago bastard. Do you get that you're going to get your can knocked off?"* (E. E. Hemingway).

2. Тактика кількісної активізації мовленнєвої дії – з комунікативним завданням дисбалансувати позицію адресата: *When she joined the others on the porch after supper, she would ask a lot of questions.*

*"Has anyone a match?"*

*"Is there an ashtray over there?"*

*"Is there any coffee left?"*

*"Are we going to have drinks?"*

*"Is there an extra pillow around?"* (J. Cheever).

3. Тактика якісної активізації мовленнєвої дії – з комунікативним завданням дисбалансувати позицію адресата: *"How do you know he's back?" Didley said. "You ain't seen him." (W. Faulkner).*

4. Тактика маскування власних намірів – з комунікативним завданням запугати адресата шляхом демонстрації другорядних або відверто хибних цілей через порушення Максими Відвертості (ця тактика може також бути названою тактикою відволікання): *"I bet you're drunk", – Jason said. "Father says you're drunk. Are you drunk, Nancy?" "Who says I is?" Nancy said (F. S. Fitzgerald).*

5. Тактика вичікування – з комунікативним завданням визначити ступінь готовності адресата до виконання інтенційних умов мовця.

6. Тактика створення супротивнику максимальних труднощів у ситуації присутності антагоністичних комунікативних цілей у адресата і адресанта:

*"What is the trouble?"*

*"You don't love me. "*

*"I do love you, Julia. "*

*"No, you don't. "...*

*"You hate me. "*

*"I don't hate you, Julia. "*

*"...You don't realize the cruel things you've done. "*

*"What cruel things, Julia?"*

*"The cruel acts your subconscious drives you to in order to express your hatred of me. "*

*"What, Julia?"*

*"I've never complained. "...*

*"What do you mean?"*

*"I mean the way you leave your dirty clothes around in order to express your subconscious hatred of me." (J. Cheever).*

7. Тактика відкритої сутички – з комунікативним завданням демонстрування мовцем своїх переважаючих ресурсів у боротьбі за досягнення комунікативної мети: *"...How would you like to spend your Saturday nights at the movies? How would you like to spend your Sundays raking up dead leaves? How would you like it if your daughter spent the assembly nights sitting at her window, listening to the music from the club? How would you like it –" He did something then that was, after all, not so unaccountable, since her words seemed to raise up between them a wall so deadening that he gagged: He struck her full in the face. (J. Cheever).*

8. Тактика свідомого порушення соціально-етикетних норм – з комунікативним завданням підкреслити свою зверхність щодо слухача: *"...Did you say that I was dependent on you?" she asked. "Is that what you said? And who is it that tells you what time to get up in the morning and when to go to bed at night? Who is it that prepares your meals and picks up your dirty closet and invites your friends to dinner?... When Mother asked you for a list to send out invitations to our wedding, how many names did you have to give her? Fourteen!"... "And how many of your friends came to the church? Two!" (J. Cheever).*

9. Тактика натяку – з комунікативним завданням інформувати слухача про той обсяг актуальної інформації, яким володіє мовець:

*"Don't you think it would be a good idea if I let my hair grow out?" – she asked, looking at her profile again.*

*George looked up and saw back of her neck, clipped close like a boy's.*

*"I like it the way it is."*

*"I get so tired of it," she said. "I get so tired of looking like a boy."* (E. E. Hemingway).

10. Тактика іронії, висміювання адресата – з комунікативною метою продемонструвати несерйозність сприйняття мовленнєвих чи немовленнєвих, реальних або передбачуваних дій слухача: *"I burned it," – he said when he saw the smoke pouring from the oven. – "I burned the damned thing." – "I thought it was the hydrogen bomb," she said. – "It's a cake," he said. – "I burned it. What made you think it was the hydrogen bomb?"* (J. Cheever).

**Диз'юнктивна стратегія спілкування** може використовуватися й **адресантом**, який у рамках реактивних реплік здійснює такі типи тактичних ходів як відповідь на ініціальну репліку мовця:

1. Тактика зміни конwersаційної теми:

*"It's early to go to bed yet, isn't it?" said the doctor.*

*"We have a good deal of reading to do," explained Mrs. Davidson. "Wherever we are, we read a chapter of the Bible before retiring for the night and we study it with commentaries, you know, and discuss it thoroughly. It's a wonderful training for mind."* (W. S. Maugham).

2. Тактика неповної відповіді на запитання:

*Dr. Macphail's first thought was that something had happened to Miss Thompson.*

*"What is it? Shall I bring my instruments?"*

*"Hurry, please, hurry."*

*"What is it?" repeated the doctor.*

*"Come along with me," said Horn. (W. S. Maugham).*

3. Тактика посилання на власну некомпетентність:

*"Why is she unwilling to go back to San Francisco?"*

*"I didn't inquire," answered the doctor with some asperity. (W. S. Maugham).*

4. Тактика нечіткої відповіді, незважаючи на прогнозованість однозначної відповіді:

*"Where's Deborah?" Mrs. Harley asked. "I was dressing", – Renee said. "She was in here a minute ago. She must have slipped out." (J. Cheever).*

5. Тактика загальної відповіді замість конкретної:

*"It's a very indecent costume," – said Mrs. Davidson. "Mrs. Davidson thinks it should be prohibited by law. How can you expect people to be moral when they wear nothing but a strip of red cotton round their loins?"*

*"It's suitable enough to the climate," – said the doctor, wiping the sweat off his head. (W. S. Maugham).*

6. Тактика переадресації:

*"Well, bright boy," – Max said, looking into the mirror, – "why don't you say something?"*

"What's it all about?"

"Hey, Al," – Max called, – "bright boy wants to know what it's all about. "

"Why don't you tell him?" Al's voice came from the kitchen. (E. E. Hemingway).

7. Тактика посилення на те, що мовець сам знає відповідь (апеляція до вербально-когнітивної бази першого комуніканта-ініціатора):

"Why don't you want to go back to San Francisco?"

"I've told you." (W. S. Maugham).

8. Тактика вивідування – з комунікативним завданням визначити ступінь конкретності, яку він може дозволити в реактивній репліці, або ступінь відвертості даної відповіді:

"Do you know a big Swede named Ole Andreson?"

"Yes. "

"He comes here to eat every night, don't he?"

"Sometimes he comes here. "

"He comes here at six o'clock, don't he?"

"If he comes. "

"Talk about something else. Ever go to the movies?" (E. Hemingway).

9. Тактика перепитування:

"Where's the man that did that?" – asked the cop. "Don't you think that I might have done it?" – said Soapy. (O' Henry)

"What are you doing hanging around here?" – asked the cop. "Nothing", – said Soapy. "You think, I believe that?" – said the cop. (O' Henry)

10. Тактика критичної оцінки мовця: "Lady for that job as secretary", – said Pitcher. Maxwell turned half around, with his hands full of letters. "What job?" – he asked. "Job of secretary", – Pitcher said again. "You told me yesterday to have someone sent here this morning." "Are you losing your mind, Pitcher?" – said Maxwell. "Why should I tell you anything like that? Miss Leslie is a perfect secretary." (O'Henry).

11. Тактика прямої дезінформації партнера зі спілкування:

"Why don't you want to go back there?"

She cowered before him.

"I guess my people live there. I don't want them to see me like this. I'll go anywhere else you say. "

He gave a sudden gasp.

"The penitentiary. "

She screamed, and then she fell at his feet, clasping his legs.

"Don't send me back there. I swear to you before God I'll be a good woman. I'll give all this up." (W. S. Maugham).

У комунікативному аспекті мовні одиниці та конструкції виступають як інтенційний засіб мовленнєвого спілкування, що використовується мовцем для досягнення своїх комунікативних намірів, тобто може розглядатись як складова маніпулятивної мовленнєвої стратегії адресанта, як ряд кон'юнктивних та диз'юнктивних мовленнєвих тактик (останні притаманні ситуації вербального конфлікту).

**Агресивна конфліктна взаємодія**, на відміну від маніпуляції, вимагає від комуніканта-ініціатора конфлікту демонстрації певного негативного емоційного ставлення до партнера (агресивністю можуть бути відзначені також і реактивні репліки комунікантів), стимуляції відповідного комунікативного дискомфورتу, а також використання різноманітних комунікативних тактик для ескалації вербального конфлікту. Більшість ситуацій, що провокують агресивну вербальну поведінку, пов'язані з мотивом "підвищення власного статусу" (або "уникнення втрати статусу") [16, с. 79].

Розглянемо різновиди агресивних ескалативних вербальних конфліктів, спираючись на типологію агресивних станів, висунуту І. Н. Гореловим і К. Ф. Сєдовим [5, с. 151]:

1. **"Куртуазна" вербальна агресія** відзначається підвищеною соціальною семіотичністю, етикетністю, увагою до знаково-символічних форм висловлення, прийнятих у даному соціумі:

*"Rosetta. He bought you a Mint Julep?"*

*Roberta. I think he likes me.*

*Rosetta. What's a Mint Julep? You can't go out with a guy who buys you a Mint Julep!*

*Roberta. I know!"* (N. Zagone, Mint Juleps).

Розглядаючи згадане висловлення як непрямої мовленнєвий акт негативної оцінки, можна зазначити, що в ньому немає формальних естимаційних ознак; проте його іллокутивною метою є експлікація свого негативно-емоційного ставлення до описуваної ситуації та переконання адресата у правильності такої позиції.

2. **Рационально-евристична вербальна агресія** орієнтується на розсудливість, негатив висловлюється непрямо, а іноді маніпулятивно:

*"Are you out of your mind? Are you so ignorant that you do not know that that is not the way to speak to your official superior?"*

*"Oh, go to hell. The prisoners are my pidgin, you've got no right to interfere. You mind your business and I'll mind mine. I want to know what the devil you mean by making a damned fool of me."* (W. S. Maugham. The Outstation).

Тут спостерігається ескалація конфліктних мовленнєвих дій від раціонального та аргументованого діалогу до вербальної агресії.

3. **Інвективна вербальна агресія** як відображення емоційно-біологічних реакцій у вигляді афективної лайки дозволяє зняти фрустрацію, причому з частотним використанням конвенційно табуйованої лексики на шляху до афекту: *"You're a thief, a cheat, a liar, and a dirty cheap seducer." – "And you're a fool, Caplan."* (J. B. Priestley. Dangerous Corner).

Нагадаємо, що вербальна агресія також може мати допоміжний характер – із метою погрози, самозахисту, заклику, впливу, попередження (*fix smb's wagon, make it hot for smb, put out one's tongue, show smb the door*). У іншому випадку вербальна агресія виконує антифрустраційну функцію, тобто мовна поведінка адресанта несе завдання зняття емоційного напруження, виходу гніву, злості тощо, не ставлячи за мету образити адресата.

### Література

1. Баранов А. Н. Лингвистическая теория аргументации (когнитивный подход): автореф. дис. на соискание ученой степени докт. филол. наук [Текст] / А. Н. Баранов. – М., 1990. – 45 с.
2. Баранов А. Н. Языковые механизмы вариативной интерпретации действительности как средство воздействия на сознание [Текст] / А. Н. Баранов, П. В. Паршин // Роль языка в средствах массовой информации. – М., 1986. – С. 100–142.
3. Белова А. Д. Комунікативні стратегії і тактики : проблеми систематики [Текст] / А. Д. Белова // Мовні і концептуальні картини світу : зб. наук. пр. – Київ: нац. ун-т ім. Т. Шевченка. – К., 2004. – № 10. – С. 11–16.
4. Блакар Р. М. Язык как инструмент социальной власти [Текст] / Р. М. Блакар // Язык и моделирование социального взаимодействия. – М. : Прогресс, 1987. – С. 88–125.
5. Горелов И. Н. Основы психолингвистики [Текст] / И. Н. Горелов, К. Ф. Седов. – М. : Лабиринт, 2001. – 304 с.
6. Дейк Т. А. ван Стратегии понимания связного текста [Текст] / Т. А. ван. Дейк, В. Кинч // Новое в зарубежной лингвистике. – Вып. XXIII: Когнитивные аспекты языка. – М. : Прогресс, 1988. – С. 153–212.
7. Демьянков В. З. Недопонимание как нарушение социальных предписаний [Текст] / В. З. Демьянков // Язык и социальное познание. – М. : Центр. совет филол. (методол.) семинаров при Президиуме АН СССР, 1990. – С. 56–65.
8. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи [Текст] / О. С. Иссерс. – М. : Едиториал УРСС, 2002. – 284 с.
9. Иссерс О. С. Свобода слова: две стороны медали (оскорбление в зеркале юриспруденции и лингвистики) [Текст] / О. С. Иссерс // Юрислингвистика – 1 : Проблемы и перспективы. – Барнаул: АГУ, 1999. – С. 106–121.
10. Кун Т. Структура научных революций [Текст] / Томас Кун. – М. : АСТ, 2009. – 310 с.
11. Николаева Т. М. О принципе "некооперации" и/или о категориях социолингвистического воздействия [Текст] / Т. М. Николаева // Логический анализ языка. Противоречивость и аномальность текста. – М. : Наука, 1990. – С. 225–235.
12. Падучева Е. В. Прагматические аспекты связности диалога [Текст] / Е. В. Падучева // Известия АН СССР. Серия литературы и языка. – 1982. – Т. 41. – № 4. – С. 327–337.
13. Падучева Е. В. Тема языковой коммуникации в сказках Льюиса Кэрролла [Текст] / Е. В. Падучева // Семантика и информатика. – Вып. 18. – М. : ВИНТИ, 1982. – С. 76–119.
14. Поварнин С. И. Спор. О теории и практике спора [Текст] / С. И. Поварнин. – Минск: ТПЦ Полифакт, 1990. – 48 с.
15. Сухих С. А. Речевые интеракции и стратегии // Языковое общение и его единицы [Текст] / С. А. Сухих. – Калинин: КТУ, 1986. – С. 71–77.
16. Чалдини Р. Психология влияния. Убеждай, воздействуй, защищайся [Текст] / Р. Чалдини. – СПб. : Питер, 2010. – 336 с.
17. Corder S. P. Strategies of communication [Text] / S. P. Corder // C. Farch & G. Kasper (Eds.) Strategies in interlanguage communication. – London, England : Longman, 1983. – P. 15–19.
18. Ervin-Tripp S. M. Is Sybil there? The structure of some American English directives [Text] / S. M. Ervin-Tripp // Language and Society. – 1976. – № 5. – P. 25–66.
19. Ervin-Tripp S. M. Sociolinguistic rules of address [Text] / S. M. Ervin-Tripp // Sociolinguistics. Selected reading / Ed by J. B. Pride and J. Holmes. – Harmondsworth, 1972. – P. 230.
20. Gumpers J. J. Discourse strategies [Text] / J. J. Gumpers. – Cambridge : Cambridge University Press, 1982. – 193 p.

### References

1. Baranov A. N. Lingvisticheskaya teoriya argumentatsii (kognitivnyi podkhod) [Linguistic theory of argumentation (a cognitive approach)]: avtoref. diss. na soiskaniye uchenoi stepeni dokt. filol. nauk / A. N. Baranov. – M., 1990. – 45s.
2. Baranov A. N. Yazykovyye mekhanizmy variativnoi interpretatsii deistvitelnosti kak sredstvo vozdeystviya na soznaniye [Language mechanisms of variable interpretation of reality as a means of influencing the conscience] / A. N. Baranov, P. V. Parshyn // Rol yazyka v sredstvakh massovoi informatsii [Language role in mass media]. – M., 1986. – S. 100–142.

3. *Belova A. D.* Kommunikativni strategii i taktyky: problemy systematyky [Communicative strategies and tactics: problems of semantics] / A. D. Belova // *Movni i kontseptualni kartyny svitu* [Linguistic and conceptual pictures of the world]: zb. nauk. pr. – Kyiv nats. un-t im. T. Shevchenka. – K., 2004. – № 10. – С. 11–16.
4. *Blakar R. M.* Yazyk kak instrument sotsialnoi vlasti [Language as a tool of social power] / R. M. Blakar // *Yazyk i modelirovaniye sotsialnogo vzaimodeistviya* [Language and modelling of social interaction]. – M.: Progress, 1987. – S. 88–125.
5. *Gorelov I. N.* Osnovy psikholingvistiki [Fundamentals of Psycholinguistics] / I. N. Gorelov, K. F. Sedov. – M.: Labirint, 2001. – 304 s.
6. *Dijk Teun Adrianus van.* Strategii ponimaniya svyaznogo teksta [Strategies of Discourse Comprehension] / Teun Adrianus van Dijk, V. Kinch // *Novoye v zarubezhnoi lingvistike* [New things in foreign linguistics]. – Vyp. XXIII: Kognitivnye aspekty yazyka [Cognitive aspects of language]. – M.: Progress, 1988. – S. 153–212.
7. *Demyankov V. Z.* Nedoponimaniye kak narusheniye sotsialnykh predpisaniy [Lack of understanding as a violation of social orders] / V. Z. Demyankov // *Yazyk i sotsialnoye poznaniye* [Language and social cognition]. – M.: Tsent. sovet filos. (metodol.) seminarov pri Prezidiume AN SSSR, 1990. – S. 56–65.
8. *Issers O. S.* Kommunikativnye strategii i taktiki russkoi rechi [Communicative strategies and tactics of the Russian speech] / O. S. Issers. – M.: Editorial URSS, 2002. – 284 s.
9. *Issers O. S.* Svoboda slova: dve storony medali (oskorbleniye v zerkale yurisprudentsii i lingvistiki) [Freedom of speech: two sides of the medal (an invective in the mirror of jurisprudence and linguistics)] / O. S. Issers // *Yurilingvistika – 1: Problemy i perspektivy*. / Barnaul: AGU, 1999. – S. 106–121.
10. *Kun T.* Struktura nauchnykh revolutsii [Structure of scientific revolutions] / Tomas Kun. – M.: AST, 2009. – 310 s.
11. *Nikolayeva T. M.* O printsipe "nekooperatsii" i/ili o kategoriyakh sotsiolingvisticheskogo vozdeistviya [On the principle of "noncooperation" and/or on categories of sociolinguistic impact] / T. M. Nikolayeva // *Logicheskii analiz yazyka. Protivorechivost i anomalnost teksta* [Logic analysis of language. Contradictories and anomalies of the text]. – M.: Nauka, 1990. – S. 225–235.
12. *Paducheva E. V.* Pragmaticheskiye aspekty svyaznosti dialoga [Pragmatic aspects of dialogue coherency] / E. V. Paducheva // *Izvestiya AN SSSR. Seriya literatury i yazyka* [A series of literature and language]. – 1982. – T. 41. – № 4. – S. 327–337.
13. *Paducheva E. V.* Tema yazykovoi kommunikatsii v skazkakh Lyuisa Karrola [Theme of linguistic communication in fairy tales of Lewis Carroll] / E. V. Paducheva // *Semiotika i informatika* [Semiotics and Computer science]. – Vyp. 18. – M.: VINITI, 1982. – S. 76–119.
14. *Povarnin S. I.* Spor. O teorii i praktike spora [Argument. On the theory and practice of argument] / S. I. Povarnin – Minsk: TPC Polifakt, 1990. – 48 s.
15. *Sukhikh S. A.* Rechevyeye interaktsii i strategii [Speech interactions and strategies] // *Yazykovoe obshcheniye i yego yedinityy* [Language communication and its units] / S. A. Sukhikh. – Kalinin: KTU, 1986. – S. 71–77.
16. *Chaldini R.* Psikhologiya vliyaniya. Ubezhdai, vozdeistvui, zashchishchaisya [Psychology of influence. Persuade, influence, defend yourself] / R. Chaldini. – SPb.: Piter, 2010. – 336 s.
17. *Corder S. P.* Strategies of communication [Text] / S. P. Corder // C. Farch & G. Kasper (Eds.) *Strategies in interlanguage communication*. – London, England: Longman, 1983. – P. 15–19.
18. *Ervin-Tripp S. M.* Is Sybil there? The structure of some American English directives [Text] / S. M. Ervin-Tripp // *Language and Society*. – 1976. – № 5. – P. 25–66.
19. *Ervin-Tripp S. M.* Sociolinguistic rules of address [Text] / S. M. Ervin-Tripp // *Sociolinguistics. Selected reading* / Ed by J. B. Pride and J. Holmes. – Harmondsworth, 1972. – P. 230.
20. *Gumpers J. J.* Discourse strategies [Text] / J. J. Gumpers. – Cambridge: Cambridge University Press, 1982. – 193 p.