

Серякова И.И.

## Коммуникативный менеджмент конфликтного дискурса

Серякова Ирина Ивановна, доктор филологических наук,  
профессор кафедры германской и финно-угорской филологии  
проректор по учебно-воспитательной работе и международным связям,  
Киевский национальный лингвистический университет, г. Киев, Украина

**Аннотация.** В статье проанализированы основные модели построения конфликтного дискурса и определены соответствующие им типы коммуникативного менеджмента. В терминах дискурсивных стратегий и тактик выявлена роль невербального поведения как эффективного средства управления конфликтом.

**Ключевые слова:** коммуникативный менеджмент, конфликтный дискурс, невербальные средства коммуникации, модели конфликтного дискурса

**Постановка проблемы.** Конфликт определяют как наиболее деструктивный способ возникновения, развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия [1, с. 158]. При этом взаимодействия рассматривают как во внешнем, поведенческом, социальном, так и во внутреннем, психологическом, когнитивно-эмоциональном плане. Любой конфликт представляет собой реализацию противоречия, поскольку в него вовлекаются воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы личностей. Очевидно, что для своего разрешения конфликт непременно должен воплотиться в коммуникативных столкновениях через соответственные вербальные и невербальные действия участников дискурсивных практик.

В современной дискурсивной парадигме исследования конфликтов уже произошли существенные изменения, которые предлагают новый взгляд на конфликт как на ценностное явление коммуникации [2, с. 32–33; 10]. Ценность конфликтов состоит в том, что через разрешение противоречий они определенным образом способствуют изменениям, инновациям и творчеству в осуществлении дискурсивной практики. Конфликт создает условия для применения *стратегий коммуникативного менеджмента*: он требует такого управления, которое способно минимизировать негативные, деструктивные последствия, а также усилить возможности конструктивные. Эффективное коммуникативное управление конфликтом, в частности на его финальной фазе, создает благоприятные условия для выхода из конфликта [12, с. 5] или полного его разрешения. Именно этот тезис – наличие коммуникативного менеджмента конфликтного взаимодействия – мы намерены исследовать в аспекте прагматического потенциала невербальных средств коммуникации на материале анализа англоязычного художественного конфликтного дискурса.

**Конфликтный дискурс.** Коммуникативный конфликт может быть определен как ситуация противостояния участников дискурсивных практик, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон. Коммуникативный конфликт ведет к критическим жизненным ситуациям, которые представляют собой эмоционально переживаемые человеком обстоятельства, образующие в восприятии личности сложную психологическую проблему, требующую своего разрешения. В ходе конфликтного общения разрешаются ролевые, эмоциональные и прагматические

противоречия дискурсивных личностей [3; 9].

Формой коммуникативного конфликтного взаимодействия выступает конфликтный диалогический дискурс. Вслед за Н.В. Муравьевой [7], определяем конфликтный дискурс как тип дискурсивной практики, в основе которой лежат реальные или иллюзорные, объективные или субъективные противоречия в отношении целей партнеров по коммуникации при попытках их осуществления на фоне острых эмоциональных состояний и переживаний. Конфликтный дискурс характеризуется наличием следующих обязательных атрибутов: дискурсивные личности – субъекты, носители конфликта; общая и частная биполярность, которая является носителем противоречия; деятельность, которая является направленной на преодоление противоречия вербальной и невербальной активностью субъектов конфликта.

Цели субъектов конфликта, хотя и являются весьма важным регулятором их поведения, еще не определяют однозначно характер их взаимодействия в конфликтном дискурсе. Выбор стратегий и тактик поведения становится результатом действия сложной системы факторов, образующих комплекс средств-регуляторов конфликтного взаимодействия, связанных, прежде всего, с проявлением агрессивного эмоционального состояния. Например:

*He started toward her, shouting angrily. "What in the hell do you think you're doing?" He reached her in a few long strides and grabbing her arm in a hard grip, propelled her from the center of the pavement over to her Jeep [21, p. 11].*

Проблема способов реагирования на возникающую конфликтную ситуацию уже была предметом изучения в прагмалингвистике [3; 6; 12]. Рассматривались действия коммуникантов в аспекте стратегий и их реализации в тактиках взаимодействия [5; 11], выявлялись ключевые конфликтогенные речевые акты – обвинение, оскорбление, отказ [8; 9]. В данной статье мы остановимся на невербальных действиях дискурсивных личностей как участников конфликта и осветим их в плане использования стратегий конкретных коммуникативных стилей – агрессивного, ассертивного и субмиссивного [9; 13].

Дискурсивные стратегии поведения, избираемые участниками конфликта, различаются в зависимости от их ориентации на достижение своих собственных прагматических целей или ориентации на прагматические цели партнера. Выделяют *четыре типа дискурсивных стратегий конфликтного социального взаимодействия*: (1) доминирование (конкуренция,

соперничество, борьба, напористость); (2) избегание (уход, игнорирование); (3) уступчивость (приспособление, компромисс); (4) сотрудничество (кооперация, интеграция). На основе соотнесения типа дискурсивной стратегии с тактиками ее реализации и особенно стилистическим коммуникативным стилем говорящих выделяем три основные модели построения конфликтного дискурса: *модель соперничества*, *модель сотрудничества*, *модель уступчивости* [4; 10; 11], каждая из которых обнаруживает особенности способов и средств коммуникативного менеджмента.

**Невербальный аспект коммуникативного менеджмента в конфликтном дискурсе.** Для современных дискурсивных исследований характерно признание объективно-субъективной природы конфликтов, которая предполагает не только наличие объективных условий возникновения конфликта, но и субъективной оценки ситуации [1; 2; 11]. Такое восприятие создает для субъекта необходимость реагирования на все условия конфликтной дискурсивной практики, что формирует три типа коммуникативного менеджмента в конфликтном дискурсе, а именно:

- **противостояние** в конфликтном взаимодействии (модель соперничества);
- **предупреждение** угрозы возникновения конфликта (модель сотрудничества);
- **выход** их конфликтного взаимодействия (модель уступчивости).

Первый тип – противостояние и активное пребывание в плоскости конфликтного взаимодействия – прямо коррелирует с понятиями "борьба", "конкуренция" и характеризуется всеми чертами агрессивного стиля поведения. Конкуренция – это такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором коммуниканты не стремятся к разрешению существующих между ними противоречий. Целью их взаимодействия становится победа над противостоящей стороной, для чего применяются разнообразные невербальные средства, используемые при "борьбе с противником", прежде всего, физические действия – удары руками и ногами, драки, расправы. Конкуренция связана с опытом негативного взаимодействия, включавшего негативные эмоциональные компоненты такие, как неприязнь, враждебность, агрессия и т. п. Например:

*She forced herself to make eye contact with the gun totting monster.*

*"If you want the disk, you'll go with me to the airport", she repeated, her voice strangely calm now that her options had been narrowed to one. "If you don't want it, then kill me here."*

*"A tempting thought," he said, "but it's your show – for now." He put a hand on her shoulder and shoved her toward the door. "Lead the way. My car is just outside. Just remember, I'm only a step behind, and when I shoot, I shoot to kill." Her stomach turned inside out, and she had to force her feet to move past the slain guard [20, p. 85].*

Менеджмент конкуренции предполагает использование грубых, оскорбительных, резких действий, наличие которых в конфликтном дискурсе полностью или частично игнорируется принцип вежливого поведения, а невербальные действия являются маркерами проявления враждебности. В конфликте, строящемся по модели соперничества, противостоящая сторона воспри-

нимается как "противник", все используемые средства воздействия участников конфликта друг на друга подчинены цели "победить" [9, с. 162]. Перечисленные признаки, соответствующие такому типу взаимодействия, характерны для агрессивного коммуникативного стиля, что иллюстрирует следующий пример:

*Cade followed her to the car, grabbing her arm before she could close the door of the vehicle. His eyes narrowed, she could tell even in the dim light reflected from the porch lamp. "If I've insulted you, I apologize," he told her, "but if I spoke the truth, I think you owe me an apology." Stephanie fought back the tears still welling in her eyes. "I don't owe you a thing, Mr. Steel." She jerked free of his hold, slammed the door and started the engine [15, p. 114–115].*

В результате анализа фактического материала были выделены основные невербальные способы управления конфликтом в дискурсивных практиках:

– **физическое воздействие** – драка, толкание, потасовка, удар головой, рукой, ногой, предметом, захват, пощечина, плевки и т. п. Например:

*His other hand slipped behind her neck, keeping her locked in his rough embrace. Stephanie defiantly turned to face him. "You've been reading too many gossip columns, Mr. Steel." [15, p.128];*

– **психологическое воздействие** – давление на партнера с помощью крика, плача, топая ногами, угрозы взглядом, голосом, жестом, позой. Например:

*"And if you do get him, tell he's a fucking savage who cut a chunk of beauty out of this fucking world." Shouting. Red as a beet, the outsized hands white-knuckled [18, p. 74];*

– **поведенческое воздействие** – указания партнеру средствами невербалики, что он должен или не должен делать ("замолчи", "уходи"), отказ от выполнения действий, требуемых партнером (молчание, отвод глаз), подавление своих бушующих эмоций, физический выход из ситуации, (отвернуться, хлопнуть дверью, уйти, убежать, уехать и т. п.). Например:

*She glared at him, hating him. "Why you pompous, arrogant swine! I would prefer to be a shriveled, old maiden rather than have the likes of you touch me. Oh, yes," she added quickly, knowing too well what he was about to say, "you kissed me once but I had to suffer your abuse afterward. I must have been out of my mind to give you the impression that I wanted more of the same!" And with that she whirled quickly and raced down the short hallway to her room, slamming the door behind her before falling on to her bed [14, p. 102].*

Таким образом, модель конфликтной ситуации "соперничество" строится на понятиях "борьба" и "конкуренция", управляется по правилам агрессивного стиля коммуникации и обязательно вовлекает в репертуар агрессивно окрашенные невербальные действия субъектов конфликта.

Второй тип управления поведением в конфликтных дискурсивных практиках – это предупреждение угрозы возникновения конфликта, стремление погасить его, а также искоренение конфликта как коммуникативного противостояния. Это связано с понятиями "контроль", "уклонение" и интерпретируется как избегание, подавление возникающего конфликта, игнорирование конфликта. Здесь имеет место использование

тактик ассертивного стиля общения, направленного на примирение, или субмиссивного стиля общения, направленного на уступку и принятие вины. По сути в типе конфликтного взаимодействия, строящегося по модели "сотрудничество", имеет место явление конструктивного управления конфликтом, которое, по мнению многих ученых, лучше, чем термин "разрешение конфликта", поскольку оно отражает "долгосрочный, иногда трудный процесс, ведущий к разрешению конфликтных проблем" [2, с. 3; 10].

*Cade sat mute for a minute longer. Stephanie went to shatter the oppressive silence, but she didn't know what to say. Her anger at him had been dissipated by her account of the movie's plot, so she waited for him to speak while she watched the twinkling lights of downtown Dallas from the window.*

*"You'll report to me personally every single evening the film crew is on my property," he suddenly announced, and Stephanie whirled in surprise. "You will be responsible for anything that happens," he told her. "Not the producer or the actors or anyone else. I expect to have a complete report by seven o'clock every night." Taking her stunned silence as agreement, he strode to the door and walked out without looking back. Stephanie stood like a statue, staring at the closed door. She was too numb to feel any exultation at the fact that her mission had finally been accomplished [15, p. 57–58].*

Такие тактики, как избегание и уступчивость, хотя и имеют разное психологическое содержание, прагматически равноправно направлены на уклонение от конфликтного взаимодействия. Происходит стратегическое планирование минимизации борьбы и активизации ассертивных вербальных приемов: партнеры договариваются, обсуждают, аргументируют, меняют тему разговора, подключают юмор и т.п.), а также активно используют неконфликтные невербальные действия и эмоциональные реакции [5; 6] – улыбки, дружеские прикосновения, уверенный тон голоса и т. п.

*At the mention of the prestigious lawyer's name, the corners of Amanda's mouth tightened. "Do you mind if I wait?" Lauren asked. Amanda eyed Lauren skeptically and then lifted her shoulders in a dismissive gesture. "I don't think he plans to come into the office," she replied. "I've got a little time," Lauren responded firmly. "I may as well spend it here" [17, p. 11].*

Таким образом, диалог объединяет стратегии поиска преодоления конфликта с помощью выбора оптимальной альтернативы его решения перехода на другой, неконфликтный, стиль общения, обеспечивающий интеграцию противостоящих позиций или выработку компромисса между ними. Невербальные компоненты коммуникации могут выступать средствами урегулирования конфликта, осуществляя управление конфликтным дискурсом. Это управление понимается нами как конструктивное воздействие на конфликт вовлечением ассертивных или субмиссивных невербальных действий, использование которых приводит в частичному, временному или полному, долгосрочному прекращению конфликтного взаимодействия [12; 13]. Достигнутый таким образом мир, компромисс или консенсус обуславливают гармонизацию дискурсивных и межличностных отношений.

В этой части статьи хотелось бы поднять некоторые

теоретические и терминологические вопросы, решения которых не так просты, как может показаться на первый взгляд. Что следует считать окончанием конфликта? Каковы критерии разрешения конфликта? Как рассматривать постконфликтную фазу, часто размещающуюся в дискурсе дистантно – отдельно или в комплексе с собственно конфликтным дискурсом? Дискуссии на эти темы продолжаются в кругах конфликтологов и эспертов в области коммуникативной лингвистики. Самым приемлемым критерием разрешения конфликта признается "удовлетворенность участников его исходом". Разрешение конфликта – это, во-первых, устранение или минимизация проблем, разделяющих стороны, во-вторых, достижение согласия между участниками дискурсивной практики, пусть даже видимого.

Таким же дискуссионным остается вопрос дифференциации понятий "сотрудничество" и "кооперация". Сотрудничество представляет собой такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором его участники стремятся к разрешению возникших между ними противоречий, ориентируясь при этом на сохранение позитивных отношений и опираясь на них в процессе взаимодействия. Сотрудничество развивается на основе позитивного опыта участников конфликта, основанного либо на отсутствии разногласий в прошлом, либо на уверенности в успешном их преодолении в настоящем. Главным способом воздействия партнеров друг на друга являются поиск решения, удовлетворяющего обе стороны, действия убеждения, аргументация и т. д. Предоставление аргументов связано с попытками объяснения, обоснования своих притязаний, апелляция к правилам поведения, моральным нормам, оценка действий. Исходя из перечисленных характеристик конфликта, используемые партнерами стратегии разрешения конфликта могут быть определены как "диалог" [2, с. 315]. Что касается кооперации, то она означает такой тип взаимодействия, участники которого стремятся к разрешению возникших между ними противоречий, независимо от фактора взаимоотношений между ними, опираясь на формальные возможности решения проблемы. При кооперации противостоящая сторона воспринимается как оппонент, прагматическое воздействие ориентировано исключительно на решение проблемы. Стратегия кооперации может быть обозначена как "урегулирование", что направлено скорее на достижение формальных решений, чем на решение проблемы межличностных отношений [9, с. 164-165].

Третий тип коммуникативного менеджмента в конфликтных дискурсивных практиках – выход из конфликта – соотносится с моделью "уступчивость". Заметим сразу, что уступчивость не понимается в прямом смысле как признание поражения или абсолютная уступка партнеру. Модель уступчивости в конфликте интерпретируется в терминах понятий "уход", "выход за пределы конфликтной ситуации". Этот выход осуществляется физически и имеет целью обрыв общения, т.е. завершение конфликта в конкретный момент бытия. Например:

*"You really have a low opinion of women, don't you?" she challenged him. "Well, I'm glad I don't have to be around you any longer. Goodbye, Mr. Steele. It was definitely not a pleasure to meet you." She whirled out of the room, almost running down the hallway to the kitchen [15, p. 49].*

Завершение конфликта, которое обычно означает его любое прекращение, не обязательно предполагающее разрешение противоречий [1; 2, с. 164], тоже можно считать средством коммуникативного менеджмента в конфликтном дискурсе. С точки зрения разрешения противостояния уход из зоны конфликта не является средством разрешения конфликта, но он выполняет роль "рубильника", который отключает все коммуникативные каналы связи, как вербальные, так и невербальные, поскольку коммуникант физическим образом разрывает конфликтный дискурс, ставя в нем символическую точку.

*She withdrew as if she'd been struck. "I think about my children every day. I know they belong with me. Not just for my well-being, but for theirs as well. No one can love them the way I love them. No one." She was shaking with the intensity of her conviction. "The courts will agree. My only mistake was thinking that you would help me." With that, she turned on her heel and strode out of the restaurant and into the slanting rain. The pain of his rejection overwhelmed her [17, p. 58].*

Покидая ситуацию конфликта, коммуникант выполняет невербальное проксеимное действие отдаления от субъекта конфликта, таким образом избавляя себя от эмоционально-психологического и физического пресинга (если общение идет в агрессивном стиле) или унижения и боли (если конфликт протекает в субмиссивном стиле). Сравним следующие два примера:

*"You'll regret this," he warned her in an angry voice. "You're thirty-eight years old, and you'll wind up alone. For chrissake, Sarah, don't be stupid." He was almost threatening her. "I was alone when I was with you, Phil,"*

*Sarah said quietly. "Now I'll only be by myself. Thanks for everything," she said, and without hearing what he had to say in answer, she hung up [19, p. 250].*

*She obeyed, scarcely able to stem the tears that were trying to force their way through from the backs of her eyes. Was it the end? If so, she alone had brought it on.*

*"If you would listen?" she began desperately. "I might be able to explain."*

*No response; Shane was taking strides twice the length of hers and she began to skip in order to keep up with him. They took little to reach the clubhouse where, with a stiff little bow, he said good night, and left her [16, p. 165–166].*

Следует заметить, что, хотя в целях лингвистического анализа описанные три типа управления конфликтным взаимодействием были рассмотрены отдельно, в большинстве случаев кооперативные и конкурентные стратегии вербального и невербального поведения участников конфликта тесно взаимосвязаны. В процессе разворачивания конфликтного дискурса они могут переходить одна в другую: так, если первоначальные попытки договориться не увенчались успехом, то их могут сменить тактики борьбы; напротив, неудачи "силового" решения вынуждают участника коммуникации прибегать в менеджменту сотрудничества.

**Выводы.** Таким образом, конфликтный дискурс управляется большим репертуаром невербальных средств коммуникации, использование которых не только программирует определенные модели поведения, но и обеспечивает переключение с одного коммуникативного стиля на другой с целью достижения желаемого прагматического результата и эмоционального воздействия.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога (2-е изд.) / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2006. – 526 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. / Н.В. Гришина. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
3. Карасик В.И. Языковой круг : личность, концепты, дискурс / В.И. Карасик. – Волгоград : Перемена, 2002. – 476 с.
4. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. - М.: Политгиздат, 1988. - 315 с.
5. Казак С.П. Інтенсивність соматикону емоційного реагування персонажа / С.П. Казак // Проблеми семантики, прагматики та когнітивної лінгвістики : зб. наук. пр. / М-во освіти і науки України, Київ. нац. лінгв. ун-т / відп. ред. Н.М. Корбозерова. – К. : Логос, 2014. – Вип. 26. – С. 118–127
6. Козяревич Л.В. Вербальні й невербальні засоби емпатизації діалогічного дискурсу (на матеріалі англійської прози ХХ століття) : дис. ... канд. філол. наук : спец. 10.02.04 "Германські мови" / Л.В. Козяревич. – К., 2006. – 191 с.
7. Муравьева Н.В. Язык конфликта / Н.В.Муравьева. М.: Изд-во МЭИ, 2002.- 263.
8. Одарчук Н.А. Семантика та прагматика висловлень відмови в англійському художньому дискурсі : автореф. дис. ... канд. філол. наук : спец. 10.02.04 "Германські мови" / Н.А. Одарчук. – Київ : КНЛУ, 2004. – 20 с.
9. Серякова И.И. Невербальный знак коммуникации в англоязычных дискурсивных практиках : [монография] / И.И. Серякова. – К : Изд. центр КНЛУ, 2012. – 280 с.
10. Социальные конфликты в современном обществе / Под ред. С.В. Пронина и др. – М. : Наука, 1993. – 155 с.
11. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск : Фонд ментального здоровья, 1996. – 157 с.
12. Черненко О.В. Лінгвокогнітивні та прагматичні особливості дискурсивного втілення завершальної фази конфліктної взаємодії (на матеріалі англійської прози ХХ століття) : автореф. дис. ... канд. філол. наук : спец. 10.02.04 "Германські мови" / О.В. Черненко. – К., 2007. – 20 с.
13. Gamble T.K., Gamble M. Communication Works / T.K. Gamble, M. Gamble. – N.Y. : Random House, 1987. – 440 p.
14. Badger R. Shadows of Eden. / Rosemary Badger. – New York : Harlequin Books, 1986. – 189 p.
15. Bowen A. Dangerous Promise / Alyce Bowen. – New York : Superromance, 1982. – 378 p.
16. Hampson A. South of the Moon. / Anne Hampson. – New York : Harlequin Books, 1979. – 187 p.
17. Jackson L. Zachary's Law / Lisa Jackson – New York : Silhouette Books, 1986. – 252 p.
18. Kellerman J. A Cold Heart / Jonathan Kellerman. – New York : Ballantine Books, 2004. – 413 p.
19. Steel D. The House / Danielle Steel. – New York : A Dell Book, 2007. – 385 p.
20. Wayne J. The Outsider's Redemption / Joanna Wayne. – New York : Harlequin Books, 2000. – 250 p.
21. Whitley H. Time of Your Life / H. Whitley – N.Y. : Kensington Publishing Corp., 2000. – 176 p.

REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Antsupov A.Ya., Shipilov A.I. Conflictologist Dictionary (2nd ed.) / A.Ya. Antsupov, A.I. Shipilov. - SPb. : Peter, 2006. – 526 p.
2. Grishin N.V. Psychology of conflict. 2nd ed. / N.V. Grishin. - SPb. : Peter, 2008. – 544 p.
3. Karasik V.I. Linguistic Circle: Personality, Concepts, Discourse / V.I. Karasik. – Volgograd: Change, 2002. - 476 p.
4. Kagan M.S. World of communication: Problem intersubjective relations. – M. : Politizdat, 1988. - 315 p.
5. Kazak S.P. Intensiveness of nonverbal emotional reactions of a character / S.P. Kazak // Problems of semantics, pragmatics and cognitive linguistics: Coll. scien. works. / Ministry of Education and Science of Ukraine, Kyiv. Nat. Ling. Univ. / m.ed. N.M. Korbozerova. – K: Logos, 2014. – Vol. 26. – P. 118-127.
6. Kozyarevych L.V. Verbal and nonverbal means empathyatsiyyi dialogical discourse (based on the English prose of the twentieth century): dis. ... cand. philol. sc. specials. 10.02.04 "Germanic languages" / L.V. Kozyarevych. - K., 2006. – 191 p.
7. Muraveva N.V. Language conflict / N.V. Muraveva. M. : Publishing House of the MEI, 2002. – 263.
8. Odarchuk N.A. The semantics and pragmatics statements of refusal statements in English literary discourse: review ... dis. cand. philol. sc. specials. 10.02.04 "Germanic languages" / N.A. Odarchuk. - Kyiv: KNLU, 2004. – 20 p.
9. Sieriakova I.I. Non-verbal communication in English sign discursive practices: [monograph] / I.I. Sieriakova. – K. – Pub. Center KNLU, 2012. – 280 p.
10. Social conflicts in modern society / Ed. S.V. Pronin et al. - Moscow: Nauka, 1993. – 155 p.
11. Hasan B.I. Psychotechnics of conflict and conflict competence / B.I. Hasan. – Krasnoyarsk: The fund of mental health, 1996. – 157 p.
12. Chernenko O.V. Cognitive and pragmatic features of discourse implementation in the final phase of conflict interaction (based on the English prose of the twentieth century): review dis. cand. philol. sc. > specials. 10.02.04 "Germanic languages" / O.V. Chernenko. – K., 2007. – 20 p.

**Sieriakova I.I. Communication Management of Conflict Discourse**

**Abstract.** The article offers a comprehensive analysis of key models of conflict discourse and of main types of communication management relevant to them. The role of nonverbal means of communication is highlighted in terms of discourse strategies and effective management of interaction.

**Keywords:** *communication management, conflict discourse, nonverbal means of communication, conflict discourse models*