

Міністерство освіти і науки України  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка  
Навчально-науковий інститут філології  
кафедра германської філології та перекладу

**ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ: СТРАТЕГІЇ ВЕДЕННЯ ДИСКУСІЙ І  
КОНФЛІКТІВ**

**Кваліфікаційна робота**  
освітнього рівня «бакалавр»  
студентки 4-го курсу  
освітньої програми  
*«Німецька філологія та переклад,  
англійська мова»,*  
спеціальність – 035.043 «Германські мови та  
літератури (переклад включно), перша –  
німецька»  
**Анастасії Іванівни ГРИБ**

**Науковий керівник:**  
к.філол.н., асистент кафедри германської  
філології та перекладу Катерина МІХІДЕНКО

**«Допущено до захисту»**

Протокол засідання  
кафедри германської філології та перекладу  
протокол № 12 від «12» серпня 2025 року  
завідувач кафедри Сас  
к.філол.н., доц. Олександр СТАСЮК

КИЇВ  
2025

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	7
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЇ, ДИСКУСІЇ ТА КОНФЛІКТУ ЯК ФОРМИ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ</b> .....	10
1.1 Багатозначність поняття комунікації та його інтерпретація в міждисциплінарному контексті.....	10
1.2 Дискусія як форма колективного обговорення, вивчення аргументації....	12
1.3 Конфлікт як соціально-психологічне явище: виникнення конфліктів, причини та мета їх розвитку.....	14
1.4 Структура та організація дискусійного процесу.....	17
1.5 Комунікативні стратегії ведення дискусії та конфліктів, принцип кооперації Г. Грайса та принцип ввічливості Дж. Ліча.....	18
Висновки до розділу 1.....	22
<b>РОЗДІЛ II. КОМУНІКАЦІЯ В ДІЇ: ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДИСКУСІЇ ТА КОНФЛІКТУ</b> .....	24
2.1 Формування міжособистісної взаємодії: практичні аспекти встановлення зв'язку.....	24
2.2 Типи розмов та їх роль у запобіганні комунікативних непорозумінь.....	26
2.3 Основні проблеми міжкультурної взаємодії.....	29
2.4 Специфіка дискусій в професійних сферах діяльності.....	31
2.5 Посередництво як форма комунікативного врегулювання конфліктів: досвід ЄС.....	36
2.6 Аналіз Парламентського Дискурсу: Стратегії Комунікативної Взаємодії в Бундестазі.....	37
Висновки до розділу 2.....	48
<b>ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ</b> .....	50
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	52
<b>ZUSAMMENFASSUNG</b> .....	57

## Анотація

### «ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ: СТРАТЕГІЇ ВЕДЕННЯ ДИСКУСІЙ І КОНФЛІКТІВ»

У бакалаврській роботі розглянуто феномен комунікації як ключову складову соціальної взаємодії, з особливим акцентом на дискусії та конфлікти як форми комунікативного процесу. **Актуальність теми** зумовлена зростанням ролі комунікативної компетентності у міжособистісному, професійному та міжкультурному середовищах сучасного інформаційного суспільства. **Об'єктом** дослідження є комунікація як соціальний феномен, **предметом** – стратегії ефективного ведення дискусій і методи врегулювання конфліктів у процесі комунікації в різних сферах соціальної взаємодії.

**Метою** дослідження стало вивчення особливостей ефективною комунікації, визначення та класифікація стратегій дискусій і підходів до розв'язання конфліктів. **Завдання** охоплювали теоретичний аналіз поняття комунікації, її типів та принципів, систематизацію стратегій дискусії, виявлення причин конфліктів, а також аналіз емпіричних прикладів комунікативної практики.

**Методологічну основу** дослідження становить аналіз наукової літератури з теорії комунікації, конфліктології та дискусійних практик, як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників.

Основними **методами дослідження** стали метод теоретичного аналізу, порівняльно-аналітичний метод та метод узагальнення.

У ході дослідження проаналізовано механізми ефективною взаємодії, зокрема нейронну синхронізацію, типи мислення у розмові, специфіку дискусій у політиці, праві, науці, педагогіці та особливості міжкультурного спілкування, медіацію як форму врегулювання конфліктів. Представлені результати

дозволяють зробити висновок, що конструктивна комунікація є запорукою ефективної взаємодії та основою злагоди в різних сферах соціального життя.

**Ключові слова:** комунікація, дискусія, конфлікт, стратегія, міжособистісна взаємодія, міжкультурна комунікація, професійна сфера, нейронна синхронізація

## Abstract

### «EFFECTIVE COMMUNICATION: STRATEGIES FOR CONDUCTING DISCUSSIONS AND RESOLVING CONFLICTS»

This bachelor thesis examines the phenomenon of communication as a key component of social interaction, with a particular focus on discussions and conflicts as forms of the communicative process.

**The relevance of the study** is determined by the growing role of communicative competence in interpersonal, professional, and intercultural environments of the modern information society.

**The object of the study** is communication as a social phenomenon, and **the subject** is strategies for effective discussion and methods of conflict resolution in the process of communication in various spheres of social interaction.

**The aim of the study** is to examine the characteristics of effective communication, to identify and classify discussion strategies and approaches to conflict resolution. **The tasks** include a theoretical analysis of the concept of communication, its types and principles, the systematisation of discussion strategies, the identification of the causes of conflicts, and the analysis of empirical examples of communicative practices.

**The methodological basis of the study** is the analysis of scientific literature on communication theory, conflictology and discussion practices, both domestic and foreign researchers.

**The main research methods** are theoretical analysis, comparative analysis and generalisation.

The study analyses the mechanisms of effective interaction, in particular neural synchronisation, types of thinking in conversation, the specifics of discussions in politics, law, science, pedagogy, and the peculiarities of intercultural communication, mediation as a form of conflict resolution. The results presented allow us to conclude

that constructive communication is the key to effective interaction and the basis for harmony in various spheres of social life.

**Keywords:** communication, discussion, conflict, strategy, interpersonal interaction, intercultural communication, professional sphere, neural synchronisation

## ВСТУП

Неважливо про яку галузь йде мова, час та місце, є дещо, що всі люди мають спільне, і це — комунікація. Комунікацію вивчають, досліджують, розрізняють, нею користуються, зловживають. Комунікація виникла для задоволення базових потреб людини і в давнину використовувалась в побутових питаннях. 4-5 тисяч років тому людина починає «розмірковувати й узагальнювати» [23, с. 11], тобто комунікація задовольняє базові соціальні потреби. Розвиток письма та книгодрукування, а згодом радіо та телебачення, збільшує вимоги отже і цінність комунікації. З часом все більше надають важливості вивченню комунікації в інформаційному суспільстві, тобто в суспільстві, особливістю якого є вирішальна роль інформаційно-комунікаційних технологій.

Та проте, що таке комунікація? Хтось скаже, що це «створення та підтримка соціальних взаємовідносин» [Кривенко 2024, с. 71]. Можливо це «процес обміну інформацією» [Косенко 2011, с. 19]? Хтось описує комунікацію як «механізм, за допомогою якого забезпечується існування і розвиток людських відносин» [Cooley 1909, р. 61]? Насправді ж, наше уявлення про цей термін залежить від того, з яким підходом ми його аналізуємо.

У сучасному світі дедалі більше людей звертають увагу на комунікативні навички та їх використання, що зумовлює **актуальність цього дослідження**. Однак у реальному житті існує значний розрив між тим, що ми знаємо про ефективне спілкування на теоретичному рівні, і тим, як ми справді можемо вести дискусію або вирішувати конфлікти. У цьому контексті особливо важливо досліджувати способи ведення дискусій і конфліктів, щоб досягти взаєморозуміння, підтримувати конструктивний діалог і запобігти ескалації суперечок.

**Практичне значення дослідження** базується на можливості використання розроблених рекомендацій і матеріалу для збагачення теоретичних знань і для вдосконалення комунікативних навичок як у

професійній, так і в міжособистісній взаємодії. Отримані результати можуть бути застосовані при створенні навчальних програм, семінарів і курсів, присвячених розвитку ефективної комунікації, вмінню вести дискусії та вирішенню конфліктів у різних сферах діяльності. Матеріал даної роботи також може слугувати основою для подальших наукових досліджень у галузі комунікації та конфліктології.

**Мета роботи** полягає в аналізі особливості ефективної комунікації в різних галузях, визначенні та класифікації основних стратегій ведення дискусій і методів врегулювання конфліктів.

Досягнення поставленої мети роботи передбачає реалізацію наступних **завдань**:

- охарактеризувати поняття комунікації, її види та принципи ефективної взаємодії
- визначити стратегії ведення дискусій, типові причини виникнення конфліктів і способи їх врегулювання
- аналізувати практичні приклади ефективної комунікації з реального життя та емпіричних джерел

**Об'єктом дослідження** є комунікація як соціальний феномен, процес комунікації при веденні дискусій та при конфліктних ситуаціях.

**Предмет дослідження** є стратегії ефективного ведення дискусій та врегулювання конфліктів у процесі комунікації в різних галузях та групах, особливості їх прояву в різних сферах соціальної взаємодії

**Методологічну основу** дослідження складає наукова література для визначення теоретичних основ ефективної комунікації зарубіжних та вітчизняних дослідників, а також вивчення результатів сучасних зарубіжних експериментів і емпіричних досліджень, що дозволяє наочно представити особливості комунікативних актів і проілюструвати застосування теоретичних положень на практиці.

Основними **методами дослідження** стали метод теоретичного

аналізу (для вивчення наукової літератури та систематизації знань), порівняльно-аналітичний метод (для зіставлення різних типів стратегій, підходів) та метод узагальнення (для формулювання теоретичних позицій і формулювання висновків щодо умов конструктивної комунікації).

**Наукова новизна дослідження** полягає в комплексному підході до вивчення ефективної комунікації з урахуванням як теоретичних засад, так і практичних аспектів. У роботі запропоновано актуальну класифікацію стратегій дискусій та способів врегулювання конфліктів залежно від контексту спілкування. Особливістю дослідження є залучення сучасних прикладів та емпіричних даних, що дозволяє простежити ефективність комунікативних стратегій у реальних ситуаціях.

**Апробація результатів дослідження:** Окремі положення дослідження були апробовані на ІХ Всеукраїнських наукових читаннях за участю молодих учених *«Філологія XXI століття: нові дослідження і перспективи»*, які відбулися 10–11 квітня 2025 року в Навчально-науковому інституті філології.

# РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЇ, ДИСКУСІЇ ТА КОНФЛІКТУ ЯК ФОРМИ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

## 1.1 Багатозначність поняття комунікації та його інтерпретація в міждисциплінарному контексті

Зазвичай для персональної або навіть професійної діяльності людини не потрібно знати усі визначення слова «комунікація». Опираючись на різні сфери і галузі, філологиня Діана Дуцик виокремлює чотири основні значення комунікації: 1) універсальне, за якого комунікація розглядається як «спосіб зв'язку будь-яких об'єктів матеріального та духовного світу»; 2) технічне, тобто як «шлях зв'язку одного місця з іншим, засіб передачі інформації та інших матеріальних і духовних об'єктів з одного місця в інше»; 3) біологічне, широко використовуване в етології при вивченні сигнальних способів зв'язку тварин, птахів, комах тощо; 4) соціальне, за якого комунікація використовується «на позначення та для характеристики багаточисельних зв'язків та відносин, які виникають у людському суспільстві» [20, с. 52].

Вивчення комунікації з точки зору різних галузей та наук зумовлено лінгвістичним переворотом, що відбувся в другій половині ХХ ст. Тоді почали масово вивчати комунікацію в різних напрямках, наприклад культурології, естетики, кібернетики, нейропсихології, психології та філософії, соціології тощо.

Розрізняють комунікацію за кількістю співрозмовників:

- внутрішня комунікація (розмова з самим собою),
- міжособистісна (розмова між двома людьми),
- комунікація в малих групах (3-5 осіб),
- публічна (20-30 і більше осіб),
- організаційна (100 і більше)
- та масова (1000 і більше)

У внутрішній та міжособистісній комунікації переважає діалогічна форма спілкування (її ще називають багатовекторною), тоді як у комунікації в малих групах, публічній, організаційній та масовій все більше домінує монологічна форма (одновекторна).

Монологічна форма спілкування характеризується спрямованістю процесу комунікації від адресанта до адресата і не вимагає його комунікативної реакції [24, с. 50]. Недолік монологу полягає в тому, що результат цього процесу саме як комунікації важко зрозуміти. Монологічне мовлення найчастіше використовується в науковій, професійній, виробничій сферах.

Натомість зміна ролей адресанта й адресата є особливістю діалогу. Діалогічне мовлення має особливе значення в освітніх процесах, міжособистісних стосунках. Проте використовується також і в професійних сферах де поширений монолог, наприклад політичних дебатах, у дипломатичних та ділових переговорах тощо.

Комунікація вивчалася і вивчається різними науками в різних сферах і галузях. Найпопулярніші з них:

- лінгвістика — пояснює мовні форми, за допомогою яких відбувається комунікація.
- психологія — вивчає поведінку людини, яка може бути пов'язана з комунікацією.
- соціологія — наука про відносини соціальних структур.
- риторика — мистецтво якісного висловлювання думок з метою переконання та впливу.
- тощо.

Не варто забувати також міждисциплінарні напрямки, які вивчають комунікацію з різних перспектив, наприклад вивченням мовних процесів у психіці займається психолінгвістика; наука, яка досліджує зв'язок соціальних і мовних структур – соціолінгвістика тощо [24, с. 36-37].

Комунікація відіграє одну з ключових ролей у всіх професійних сферах, саме тому її вивченням та дослідженням також неодмінно займаються такі

галузі як економіка, бізнес, юриспруденція і не тільки. Через важливість вивчення комунікативних процесів комунікація вивчається на багатьох факультетах в американських та європейських університетах, що допомагає студентам досягнути певних цілей в особистій та робочій сферах. Для прикладу можна виділити наступні навички, які корисно опанувати для успішної кар'єри в таких галузях як бізнес, політологія, юриспруденція тощо: публічні виступи, ділове листування, робота з клієнтами, дебати та аргументація, маркетингова комунікація тощо.

## **1.2 Дискусія як форма колективного обговорення, вивчення аргументації**

Така форма колективного обговорення як дискусія розповсюджена та широко застосовується в таких галузях як логіка, політологія, педагогіка, психологія, філософія та інших. Дискусія — широке публічне обговорення якого-небудь спірного питання, щоб проаналізувати і порівняти різні точки зору та дійти до оптимального розв'язання складного питання [36]. Щоб зрозуміти, наскільки певне твердження має логічне та фактичне обґрунтування в ході дискусії використовують аргументацію. У процесі дискусії пропонент (той, хто висуває і захищає певну думку або ідею) прагне довести правильність своєї позиції, тоді як опонент (той, хто критикує цю думку) ставить під сумнів його аргументи, висловлюючи заперечення або рефлексію [48, с. 211].

Проблематика аргументації як процесу та явища вже давно є предметом уваги науковців. У ХХ столітті вивченням аргументації займалися дві логічні школи — школа формальної діалектики та прагма-діалектики. Перша виникла у 70-х роках ХХ століття, її дослідники вивчали логічно правильну аргументацію, істинність чи хибність якої визначається на основі того, чиє обґрунтування є сильнішим. Проте логічного аспекту аргументації виявилось недостатньо для розв'язання практичних проблем, що виникали у випадках розбіжностей у поглядах між людьми. Представники другої школи, прагма-діалектики, звернули свою увагу не лише на суто логічний аспект аргументації, але також

на риторичні та прагматичні аспекти аргументативного процесу. Аргументація розглядається як цілісний процес обґрунтування власної позиції з метою подолання розбіжностей у поглядах, тобто важлива не лише логіка, а й контекст, мовні дії, наміри учасників. Вивчається структура аргументації, а також правила ведення критичної дискусії — суперечки, в ході якої використовують аргументацію, за якою можна з'ясувати, наскільки певна думка є обґрунтованою. Прихильники прагма-діалектичного підходу сформулювали модель критичної дискусії як ідеал раціонального обговорення, спрямованого на подолання розбіжностей у поглядах. Ключовою особливістю цієї моделі є чіткий поділ ролей між Протагоністом — учасником, який захищає певну тезу, та Антагоністом — тим, хто ставить її під сумнів [14, с. 29].

Як метод групової роботи, дискусія сприяє формуванню навичок колективної взаємодії, навчає виокремлювати головне серед другорядного, важливе серед несуттєвого. Наприклад в навчанні дискусія допомагає розвивати особистість студентів, допомагає навчитися відстоювати свою позицію та аргументувати свою думку. Дискусія охоплює як мовні, так і немовні способи спілкування, поєднує емоційні реакції з логічними аргументами, а також відбувається в межах певних соціальних і культурних умов [29, с. 185].

Успішність чи неуспішність комунікативного акту і сприйняття інформації значною мірою залежить від адресата, тобто «кінцевого споживача» повідомлення. Важливо вміти сприймати, осмислювати, розуміти інформацію. У педагогічній літературі розрізняють два види слухання: нереклексивне та рефлексивне. Нереклексивне слухання полягає в умінні слухати не втручаючись в мовну діяльність. Таке слухання передбачає повну зосередженість слухача хоча на перший погляд здається пасивним. Недоліком нереклексивного слухання є його можливе неправильне тлумачення як знак згоди, байдужості або прийняття позиції опонента. Натомість рефлексивне слухання забезпечує активну участь співбесідника у висловленні думок,

почуттів. Учасник втручається в розмову, створює сприятливі умови для спілкування за взаєморозуміння. [33, с. 168].

Проте будь-яка дискусія може перетекти у конфронтацію, яка надалі може спровокувати конфлікт. Це може бути пов'язано з темою обговорення, емоційним фоном, а також із конкретними мовними засобами, які використовуються учасниками. У випадках, коли один або обидва мовці не налаштовані на успішність взаємодії, діалог набуває рис суперечності, що не відповідає основним принципам конструктивної комунікації [22, с. 72].

Свідоме налаштування на конфлікт зазвичай супроводжується відповідним добром мовленнєвих засобів. Мовці починають використовувати агресивно забарвлену лексику, категоричні судження, іронію чи зневажливі формулювання, які унеможливають рівноправний обмін думками. Наприклад, замість: «Я вважаю вашу позицію спірною» мовець може сказати: «Це абсолютна нісенітниця», що одразу порушує тон нейтральності та сприяє ескалації. Або ж це може бути несвідомий комунікативний конфлікт, який виникає внаслідок непорозуміння між співрозмовниками. У таких випадках причиною загострення є різне тлумачення слів, невербальні сигнали, культурні відмінності або ненавмисно вжиті неоднозначні вислови. Супроводжується конфронтація нерідко невербальними проявами — демонстративними жестами, тоном голосу, паузами або акцентами, які лише підсилюють агресивне сприйняття сказаного [22, с. 75]. Наприклад, саркастичне підняття брів або акцентоване виділення окремих слів здатні трансформувати нейтральне висловлювання в конфронтаційне. Все це формує атмосферу протистояння навіть у тих ситуаціях, де початково передбачалась конструктивна дискусія.

### **1.3 Конфлікт як соціально-психологічне явище: виникнення конфліктів, причини та мета їх розвитку**

Конфлікт — це ситуація, у якій вступають у протистояння різні погляди, інтереси, оцінки чи цінності. Він виникає між окремими людьми або групами у

процесі взаємодії, коли спостерігається розбіжність у позиціях, незгода або непорозуміння, що перешкоджає досягненню спільної мети [21].

Головною особливістю конфлікту є характер потреби людини, за який вона сперечається. Згідно з теорією американського психолога А. Маслоу, людські потреби поділяються на п'ять рівнів, які розміщені в ієрархічному порядку. До них відносяться наступні потреби: потреби фізіологічні, у безпеці та захищеності, соціальні, потреба в повазі, потреба самовираження та самоактуалізації [16, с. 14].

Зазвичай людей, які схильні до конфліктності, характеризують як егоцентричних, неактивних, з не гнучким характером та низьким рівнем емпатичності. Дослідження показують, що люди, які здатні співпереживати, відкриті до чужої точки зору, доброзичливі, емоційно теплі та позитивно налаштовані, рідше потрапляють у конфліктні ситуації. Натомість ті, кому бракує емпатії, часто проявляють жорсткість, егоцентризм і мають схильність легко вступати в суперечки [25, с. 26].

Функції конфліктів у суспільстві досліджують науковці-теоретики, практики та медіатори — спеціально підготовлені нейтральні, особи, які проводять медіацію. Конфліктологи виділяють позитивну функцію конфліктів (конструктивну) і негативну (деструктивну). Наприклад американський учений М. Амстуті вважає, що конфлікти можуть бути корисними, адже вони запобігають розвитку більш серйозних проблем, допомагають вирішувати питання цивілізованим шляхом, прояснюють позиції та інтереси учасників конфлікту. Натомість негативна сторона конфлікту це нестабільність, можливе насильство, уповільнення прийняття рішень [35, с. 9]. Конфлікт — це складне й багатогранне соціально-психологічне явище, природу та причини якого наука глибоко досліджує. Саме тому однозначно охарактеризувати його як суто позитивне або негативне наразі складно. Вивченням конфліктів займається конфліктологія, а саме вона вивчає закономірності виникнення конфліктів, управління ними та їх вирішення [16, с. 9].

Виділяють чотири групи факторів і причин, через які найчастіше виникають конфлікти: об'єктивних, управлінських, психологічних і особистісних. Перші дві групи мають в основному об'єктивний характер, третя і четверта – більш суб'єктивний. Проте в кожному конфлікті свою роль відіграють разом як об'єктивні, так і суб'єктивні фактори. До об'єктивних причин виникнення конфліктів належать обставини, які власне призвели до зіткнення інтересів. До суб'єктивних причин належать індивідуально-психологічні особливості суперників, які впливають на рішення людини почати та продовжувати ведення конфлікту [25, с. 58]. У переважній більшості випадків конфліктні ситуації не виникають виключно з об'єктивних причин, і майже завжди їх можна вирішити без загострення. Важливу роль у розгортанні конфлікту відіграє особистісне сприйняття та ставлення до ситуації. Якщо людина не налаштована на конфлікт або не вважає за потрібне вступати в протидію, то конфлікт, швидше за все, не виникне.

Конфлікт як соціальне явище має послідовну динаміку розвитку, що дозволяє виокремити кілька етапів. 1) На початку формується спірна ситуація між учасниками взаємодії — це ще не сам конфлікт, а його потенційна передумова. 2) Далі одна або кілька сторін починають сприймати цю ситуацію як конфліктну, що супроводжується емоційним напруженням, зміною поведінки, униканням контактів або критичними зауваженнями. 3) Після цього розпочинається відкрита конфліктна взаємодія: одна сторона проявляє своє невдоволення діями чи словами, інша — відповідає аналогічно, і взаємна протидія набирає обертів. 4) У міру розвитку сторони чітко формулюють свої вимоги та позиції, хоча не завжди усвідомлюють справжні причини суперечки. 5) Завершальним етапом є розв'язання конфлікту, яке може здійснюватися або психологічними методами — шляхом переконання, діалогу, пояснення, або адміністративними — через рішення відповідальних органів чи керівництва [25, с. 30].

Існує ряд умов попередження конфліктів. Це такі як: адаптивність і гнучкість; наявність стійкої системи цінностей і мотивів особистості; здатність

керувати своїми емоціями; уміння своєчасного розв'язання проблем тощо [16, с. 56].

#### **1.4 Структура та організація дискусійного процесу**

Особливість дискусії полягає в тому, що вона передбачає об'єктивне та доброзичливе обговорення, що повинно супроводжуватись виявом поваги, конструктивності у вирішенні проблеми, і аж ніяк не суперечкою або з'ясовуванням стосунків [32, с. 152]. Правильна організація простору грає надзвичайно важливу роль в ефективності дискусії. Одним із найоптимальніших способів організації простору є розташування учасників півколом, що забезпечує візуальний контакт з модератором і між учасниками, сприяє кращому сприйняттю інформації візуально і на слух [33, с. 169].

Як зазначають фахівці з еристики, дискусія зазвичай проходить через п'ять основних стадій розвитку: конфронтації; відкриття; аргументації; критики; завершення. 1) На фазі конфронтації учасники усвідомлюють розбіжності у своїх поглядах на певну проблему. Вони або критикують ідеї один одного, або ж пропонують свою точку зору. 2) На фазі відкриття вирішується хто є опонентом, а хто пропонентом, водночас встановлюються правила дискусії та визначаються базові засади. 3) На фазі аргументації пропонент викладає власну позицію та підкріплює її аргументами. 4) На фазі критики опонент за потреби формує контраргументи на підтримку своєї позиції. 5) Завершальна фаза передбачає підбиття підсумків: оцінюється, чия аргументація виявилася переконливішою. У разі, якщо пропонент визнає некоректність власної позиції, перемогу здобуває опонент. І навпаки — відмова опонента від подальшої критики або прийняття позиції пропонента означає, що останній здобув перевагу в дискусії [38, с. 215].

Серед можливих основних етапів організації проведення дискусії виділяють:

- 1) Визначення проблеми і завдання для обговорення. На цьому етапі визначається основне завдання для обговорення, чітко окреслюється тема дискусії та її цілі.
- 2) Початкова презентація думок. Спочатку дають слово заздалегідь підготовленим учасникам, потім запрошуються до обговорення усі присутні, що дозволяє створити базу для подальшого діалогу.
- 3) Залучення інших учасників до обговорення. Це дає змогу отримати ширший спектр думок, сприяє обміну ідеями, критичному аналізу та пошуку альтернативних рішень.
- 4) Робота в малих групах (за потреби). Можливий поділ на окремі групи з подальшим обговоренням питання і прийняттям рішення, після чого представники груп представляють результати дискусії.
- 5) Підбиття підсумків та рефлексія. Ведучий підбиває підсумки та аналізує висловлювання учасників. За можливості формулюється колективне рішення або висновки, що стало підсумком дискусії [32, с. 152].

### **1.5 Комунікативні стратегії ведення дискусії та конфліктів, принцип кооперації Г. Грайса та принцип ввічливості Дж. Ліча**

Комунікативна стратегія — це набір мовних і мовленнєвих засобів, що допомагають досягти конкретної комунікативної мети. Комунікативні стратегії бувають конструктивні, деструктивні а також псевдо-конструктивні.

- 1) Перші, конструктивні, спрямовані на те, щоб переконати співрозмовника та вплинути на зміну його поглядів, учасники обмінюються думками у такий спосіб, який уможливорює прийняття продуктивних і корисних рішень.
- 2) Деструктивні стратегії полягають у тому, щоб повністю заперечити погляди опонента та довести, що вони є неправильні.
- 3) Псевдо-конструктивні виглядають як стратегії спрямовані на діалог і досягнення порозуміння, хоча насправді таку мету не мають.

Оцінка конструктивності чи деструктивності комунікативних стратегій здійснюється шляхом аналізу мовленнєвих реплік, при цьому доцільним є застосування принцип кооперації Г. Грайса та принцип ввічливості Дж. Ліча. Лінгвіст Герберт Пол Грайс виокремив чотири правила (максими) спілкування: якості інформації, кількості інформації, релевантності та ясності, які входять до його теорії принципу кооперації. Ці максими регулюють поведінку учасників дискусії [31, с. 178]. Джофрі Ліч виділяє принцип ввічливості, до яких входять 6 максим: такту, великодушності, схвалення, скромності, згоди, симпатії [37, с. 279]. Дотримання цих принципів забезпечує конструктивність та результативність дискусії, адже будується на спільній меті та мовній діяльності учасників. Натомість ігнорування хоча б однієї з комунікативних максим може призвести до втрати конструктивності в дискусії. Якщо учасники починають відхилятися від цих принципів, виникає ефект ланцюгової реакції, внаслідок чого обговорення поступово трансформується суперечку.

Для того, щоб обрати ефективну стратегію ведення дискусії, потрібно спершу зрозуміти спільні потреби сторін обговорення. Це може бути вирішення проблеми, встановлення істини, зміна суб'єктивної думки на об'єктивну тощо, налагодження взаємин між опонентами тощо. Не менш важливо звернути увагу на фактори, що визначають ефективність вирішення проблеми, такі як час, місце, культурні особливості, цінності, ставлення членів обговорення один до одного.

У теорії аргументації до основних стратегій ведення дискусій та розв'язання конфліктних ситуацій відносять суперництво, співпрацю, компроміс, пристосування й уникнення [41, с. 218].

1) Однією з найбільш поширених стратегій ведення дискусії або є стратегія співпраці. Така стратегія дозволяє уникнути конфліктів і сприяє продуктивній комунікації, сторони активно взаємодіють, відкрито обговорюють свої потреби й інтереси, намагаючись знайти спільне рішення, яке буде максимально вигідним для обох. Вона базується на взаємоповазі співрозмовників та спільній меті. Основне — сприйняття свого співрозмовника

як рівного собі, стратегія враховує інтереси співбесідників і полягає в доброзичливості, відкритості до адекватної критики та нових ідей/поглядів, поваги до цінностей та рівності тощо.

Натомість стратегії уникнення, пристосування, компромісу та суперництва краще підходять для вирішення конфліктів, вони лише частково розв'язують проблему, вони не повністю задовольняють вимоги до ефективного розв'язання конфліктних ситуацій, співрозмовник сприймається як ворог. Такі стратегії мають свої когнітивні (налаштування співрозмовників на розуміння) та мотиваційні (налаштування співрозмовників на співпрацю) особливості.

2) Головна суть стратегії уникнення полягає не в розв'язанні конфлікту, а в тому, що проблема поступово зникає сама через відсутність реальних причин її підтримувати та небажання сторін далі це обговорювати. Сторони уникають обговорення конфліктної теми і не роблять активних кроків для її вирішення, сподіваючись, що з часом проблема «вичерпається», що також можна назвати «замороженим конфліктом». Ця стратегія може бути ефективною, коли конфлікт незначний/тимчасовий або емоційна напруга занадто висока, і варто дати час на «охладження».

3) Стратегію пристосування розуміють як вимушене припинення протистояння, що зазвичай відбувається, коли зменшується зацікавленість у продовженні суперечки — наприклад, через визнання власної помилки, бажання зберегти добрі стосунки з опонентом або через значну залежність від нього. Вона дієва, коли питання не принципове для особи, яка поступається, потрібно зберегти гармонію або важливі стосунки, інша сторона має очевидно сильнішу позицію.

4) Компроміс передбачає завершення конфлікту шляхом взаємних поступок. Це означає, що сторони відмовляються від частини своїх вимог і визнають обґрунтованість деяких претензій опонента, якщо ті мають певну частку правомірності. Підходить, коли обидві сторони мають рівні позиції, немає часу на тривалі переговори, сторони готові поступитися частково.

5) Суперництво — це стратегія, що полягає у прагненні відстояти власні інтереси, ігноруючи потреби та позицію співрозмовника. У її межах одна зі сторін намагається нав'язати своє бачення вирішення проблеми, використовуючи переважно силу, погрози, приниження та психологічний тиск для досягнення переваги. Така стратегія може застосовуватися коли рішення однозначне й часу на обговорення немає або одна сторона має беззаперечну правоту або повноваження [41, с. 219].

Додатково також можна виділити стратегії вибачення, маніпуляції, прямої та непрямой дискредитації, які відносяться до конструктивних, псевдо-конструктивних та деструктивних стратегій відповідно.

1) Стратегія вибачення базується на визнанні своєї провини та визнання позиції співрозмовника. Ця стратегія ефективна в ситуаціях, коли одна сторона усвідомлює свою відповідальність за конфлікт і зацікавлена у збереженні чи відновленні позитивної взаємодії. Вибачення може слугувати першим кроком до подальшого діалогу, співпраці або компромісу. Стратегія ефективна коли сторони зацікавлені у збереженні відносин, наприклад у ситуаціях, де важливим є моральний аспект (сім'я, дружба, освітні середовища) [28, с. 108].

2) Стратегія маніпуляції полягає в прихованому впливу на поведінку чи рішення іншої сторони з метою досягнення власної вигоди, часто без відкритої конфронтації. У межах конфлікту така стратегія може маскуватися під турботу і логічні аргументи, та насправді має на меті підвищення власного рейтингу, ідеалізованої самопрезентації та спрощення інформації, наданої опонентом. Стратегія може бути ефективною у конфліктних ситуаціях, де відкритий спротив неможливий або небажаний, коли потрібно переконати іншу сторону, не втрачаючи зовнішню гармонію та в міжособистісних стосунках, де є залежність або емоційна прив'язаність [28, с. 114].

3.1) Прямої дискредитації: Цілеспрямоване приниження або підірив репутації опонента, щоб зменшити його вплив, авторитет або позиції в конфлікті. Хоча стратегія може принести швидкий ефект, вона руйнує відносини, провокує ескалацію конфлікту та може призвести до втрати

репутації самого ініціатора. Застосовується у конкурентних середовищах, коли головна мета — усунути опонента, у ситуаціях, коли репутація є головною цінністю (політика, медіа), також у кризових ситуаціях, коли сторони не мають на меті примирення.

3.2) Непрямої дискредитації: Завуальований підрив репутації опонента через натяки, двозначні висловлювання, маніпулювання контекстом або створення сумнівів без відкритих звинувачень. На відміну від прямої атаки, ця стратегія дозволяє зберегти видимість коректності та уникнути відповідальності за дискредитацію. Застосовується в офіційних або публічних середовищах, де пряма критика неприйнятна, у ситуаціях, коли важливо зберегти формальні відносини, в академічному чи професійному середовищі, де цінується дипломатичність, а також коли необхідно створити сумніви в аудиторії без прямої конфронтації [28, с. 133-134].

## **Висновки до розділу 1**

У результаті проведеного аналізу наукових підходів і концепцій було здійснено комплексний огляд ключових понять, що стосуються ефективної комунікації в контексті соціальної взаємодії. Встановлено, що комунікація є не лише засобом обміну інформацією, а й важливим інструментом формування відносин, впливу на думку, досягнення спільного розуміння та попередження конфліктів.

Особливу увагу було приділено ролі дискусії як важливого механізму для конструктивного обговорення суперечливих тем. З'ясовано, що дискусія сприяє кращому розумінню позицій, формує критичне мислення та дозволяє уникати емоційної ескалації. Її практична користь полягає у її здатності забезпечити співпрацю, домовленість і зниження напруження в складних комунікативних ситуаціях.

Конфлікти, які є неминучим елементом соціального життя, розглянуто як багатогранне явище з поєднанням об'єктивних і суб'єктивних причин.

З'ясовано, що своєчасне розпізнавання етапів конфлікту — від появи спірної ситуації до її розв'язання — дозволяє ефективніше керувати процесом комунікації. За умови правильного підходу, конфлікт можна трансформувати у нові можливості для розвитку відносин, тобто отримати з нього певну користь.

Окреслено основні стратегії ведення дискусій і розв'язання конфліктів: співпраця, суперництво, компроміс, уникнення та пристосування, а також додаткові — вибачення, маніпуляція, дискредитація. Теоретичне розмежування цих стратегій створює ґрунт для їх ідентифікації у реальних ситуаціях і сприяє свідомому вибору тактики залежно від цілей взаємодії. Водночас важливим є дотримання принципів кооперації та ввічливості, адже їх порушення часто веде до деструктивної взаємодії.

Таким чином, теоретичний розділ сформував базу і заклав основу для практичного аналізу стратегій ведення дискусій та вирішення конфліктів, що реалізуються в публічному дискурсі, і дозволяє краще розуміти механізми комунікативної ефективності у сучасному суспільстві.

## РОЗДІЛ II. КОМУНІКАЦІЯ В ДІЇ: ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ДИСКУСІЇ ТА КОНФЛІКТУ

### 2.1 Формування міжособистісної взаємодії: практичні аспекти встановлення зв'язку

В основі кожної розмови лежить так звана синхронізація, це ніби узгодження роботи нашого мозку і тіла — від частоти дихання до появи «мурашок по шкірі» — яку ми часто не зауважуємо, але яка впливає на те, як ми говоримо, слухаємо і думаємо [5, с. 11].

У 2012 році вчені з Інституту розвитку людини Макса Планка в Німеччині досліджували мозок гітаристів. Коли музиканти грали на своїх гітарах окремо, зосередившись на власній музиці, їхня нейронна активність виглядала різною. Але коли вони об'єдналися в дует, їхній мозок ніби почав синхронізуватись. Цей зв'язок часто протікав через їхні тіла: вони часто починали дихати зі схожою частотою, їхні серця починали битися з схожою швидкістю. Потім, коли вони перестали грати разом «їхня синхронізація повністю зникла», — пишуть вчені [Sänger J., Müller V., Lindenberger U., 2012].

Це та інші дослідження прояснюють важливу істину: під час спілкування з кимось, ми повинні встановити з ним зв'язок. Для сприйняття і розуміння інформації мозок співбесідників ніби синхронізується. Нейробіологи називають цей феномен «нейронна синхронізація». За допомогою цього феномену можна пояснити, як ми ладнаємо, або ж навпаки, не ладнаємо з іншими — сторонніми людьми та близькими. Деякі люди мають здатність синхронізуватися майже з будь-ким, їх можна назвати «суперкомунікаторами» (англ. supercommunicators). Вчені ж надають перевагу таким термінам, як «учасник з високою центральністю» (англ. high centrality participant) та «інформаційний лідер» (англ. core information provider) [5, с. 12]. Учасники з високою центральністю, тобто люди, які демонструють вищий рівень нейронної синхронізації з іншими,

можуть мати низку переваг у соціальній взаємодії. Це ті друзі, до яких завжди звертаються за порадою, колеги, яких пропонують на керівні посади, ті колеги, яких запрошують до розмови, бо з ними весело спілкуватися.

Для підтвердження цього був проведений інший експеримент, який дозволив виявити ознаки нейронної синхронності протягом та після дискусії групи людей. Спочатку учасники експерименту дивилися відеоролики з досить заплутаним сюжетом, одночасно з цим їхній мозок сканували за допомогою фМРТ. Згодом учасники зустрілися в малих групах для обговорення відеороликів, їхнього змісту та узгодження відповідей на поставлені запитання щодо сенсу відео, що і стало основою експерименту. Вчені звертали увагу на 1) вплив учасників один на одного 2) ступінь власної згоди з колективним рішенням та відповідями на запитання.

Під час експерименту було зроблено цікаве відкриття: Деякі групи були набагато більш синхронізованими, ніж інші. Під час сканування мозок учасників з більш синхронізованих груп виглядав разюче схожим, ніби всі вони домовилися думати однаково. Саме в цих групах активну участь в обговоренні брали суперкомунікатори. Основна відмінність між учасниками з високою центральністю і всіма іншими полягала в тому, що учасники з високою центральністю постійно «підлаштовували власну мозкову активність під групову» [Sievers B, Welker, 2020, с. 1] і «керували дискусією, вловлювали зміни в настрої, відігравали важливу роль у створенні групової згуртованості» [Sievers B, Welker, 2020, с. 1].

В реальній розмові для підтримки та створення мовної синхронізації часто використовуються різні мовні конструкції. Це можуть бути короткі вигуки, підтвердження, реакції або м'які заперечення, що сприяють плавності діалогу і збереженню спільного ритму бесіди. Наприклад такі реакції, як: „*Oh, na ja...*», „*Genau so!*», „*Stimmt.*», „*Klar.*», „*Ja, das sehe ich auch so.*», „*Absolut.*», „*Ganz genau.*». Такі вигуки та слова згоди фіксують увагу та засвідчують розуміння співрозмовника, сприяючи відчуттю спільності думок. Це можуть бути заохочення до продовження розмови або запитання у відповідь, наприклад

„*Erzähl mal.*», „*Und dann?*», „*Genau, weiter.*», „*Ich bin ganz Ohr.*». Вони стимулюють продовження розмови, створюючи атмосферу довіри й відкритості. Вирази співпереживання: „*Das kann ich total nachvollziehen.*», „*Mir geht es genauso.*», „*Ich verstehe dich gut.*». Вони сигналізують, що співрозмовник не лише чує, але й відчуває те, що говорить інша людина, що сприяє глибшому взаєморозумінню і посиленню згуртованості. Синхронізації протягом дискусії або діалогу сприяє також невербальна комунікація, а саме жести, міміка, положення тіла, зоровий контакт. Наприклад, легке нахилення корпусу вперед, посмішка чи кивок головою під час висловлювань партнера по розмові вказують на зацікавленість і підтримку.

Відстежити та відчути явище мовної синхронізації у повсякденному житті досить просто, особливо у спілкуванні з близькими людьми або друзями під час неформальних розмов на знайомі теми. Наприклад, у контексті обговорення спільного досвіду, як-от відвідування нового кафе або перегляд фільму, співрозмовники природно використовують ці мовні конструкції, що сприяють підтримці та розвитку розмови. Безпосередньо в таких діалогах суперкомунікатори, згадані вище, демонструють вищий рівень нейронної та мовної синхронізації з іншими учасниками дискусії, постійно підлаштовуючи власну мозкову активність і мовленнєву поведінку під групову. Саме вони керують динамікою розмови, ловлять зміни у настрої співрозмовників і відіграють важливу роль у створенні згуртованості групи.

## **2.2 Типи розмов та їх роль у запобіганні комунікативних непорозумінь**

У процесі командної взаємодії неминуче виникають ситуації, пов'язані з міжособистісними непорозуміннями, суперечностями або конфліктами, зумовленими різними комунікативними стилями, відмінностями у професійному досвіді, розбіжностями у поглядах на розв'язання спільних завдань тощо. Також часто в групі виникають конфлікти через те, що люди ніби ведуть абсолютно різні розмови. Складається враження, що співрозмовник не

чує і не намагається зрозуміти, а натомість веде розмову зовсім в іншому напрямку. Це стається через те, що учасники спілкування мають різні комунікативні цілі, виходять з різного контексту або інтерпретують сказане крізь призму власного досвіду, емоційного стану чи упереджень. У результаті замість діалогу виникає паралельне мовлення, коли кожен говорить «у свій бік», не намагаючись по-справжньому почути іншого.

Можна сказати, під час розмови ми маємо 3 основні види мислення/розмови:

1) Перше мислення — the decision-making mindset — «настрій прийняття рішень» [2] — воно активне щоразу, коли ми думаємо про практичні речі, такі як важливий вибір, аналіз/статистика тощо. Воно є невід'ємною частиною роздумів про майбутнє, обговорення інтелектуальних концепцій, визначення цілей. Ми розмовляємо практично кожен раз, коли вирішуємо „*Wie sollen wir das Budget für nächsten Monat verteilen?*», „*Sollen wir die Wohnung mieten oder lieber kaufen?*», «*Ich denke, wir müssen unseren Ansatz gegenüber Kunden ändern.*» тощо. Під час такої розмови використовуються певні конструкції в реченні, які сприяють логічності і завершеності сказаного. Наприклад, логічні сполучники (Konjunktionen), такі як причинні (Kausale): «*weil*», «*da*», «*zumal*»; результативні (Konsekutive): «*deshalb*», «*deswegen*», «*daher*»; умовні (Konditionale): «*wenn*», «*falls*»; протиставні (Konzessive): «*aber*», «*jedoch*»; пояснювальні (Erklärende): «*das heißt*», «*nämlich*». Часто можна побачити використання Кон'юнктива II (Konjunktiv II) для ввічливих пропозицій та умовних висловлювань, він вказує на можливість, пропозицію або умову, що допомагає формулювати обдумані рішення або м'яко висловлювати рекомендації. Наприклад «*Wenn ich du wäre, würde ich das Angebot annehmen.*», «*Könnten wir vielleicht die Strategie ändern?*». Ці граматичні особливості допомагають чітко формувати і аргументувати думки, що дуже важливо у командних дискусіях та прийнятті рішень.

2) Другий тип мислення — the emotional mindset — «емоційний настрій» [2] — з'являється, коли ми обговорюємо наші почуття. Коли ми розповідаємо

смішну історію, сперечаємося з чоловіком або дружиною, відчуваємо прилив гордості чи смутку під час розмови — це емоційне мислення. Увага зосереджена на переживаннях, почуттях, настроях і взаємній підтримці, наприклад „*Mir ging es heute sehr schwer auf der Arbeit — Ich fühle mich erschöpft.*», „*Es ärgert mich, dass ich bei den Meetings nicht gehört werde.*», «*Ich habe Angst, dass wir uns voneinander entfernen.*». Під час такого типу розмов широко вживається емоційно забарвлена лексика — слова, що передають почуття, емоції та внутрішній стан людини. До таких лексичних одиниць належать, зокрема прикметники: «*glücklich*» (щасливий), «*traurig*» (сумний), «*wütend*» (сердитий); дієслова: «*fühlen*» (відчувати), «*leiden*» (страждати), «*freuen*» (радіти), іменники: «*Angst*» (страх), «*Hass*» (ненависть) тощо. «*Ich fühle mich...*» «*Es macht mich...*» «*Mir geht es...*». У граматичній структурі таких діалогів особливе місце займають конструкції з дативом для вираження стану „*Mir ist schlecht.*»; Також широко використовуються речення з модальними дієсловами, що відображають емоційне ставлення до ситуації, наприклад „*Ich möchte dir sagen, dass...*» тощо. Таким чином, поєднання лексики та граматичних конструкцій у мовленні допомагає точно передати емоції та створити атмосферу взаєморозуміння під час емоційно забарвлених розмов.

3) Третій тип мислення — the social mindset — «соціальний настрій» [2] — з'являється, коли ми обговорюємо наші стосунки, те, як нас бачать інші, і те, як ми самі бачимо себе. Це дискусії на тему «Хто ми?». Наприклад, коли ми пліткуємо про політичну ситуацію в колективі, обговорюємо спільних знайомих або соціальні ролі, приналежність, статус, культурну ідентичність тощо [5, с. 19]. Це такі розмови як „*Im Büro sind die neuen Mitarbeiter oft sehr vorsichtig behandelt.*», „*Wegen meines Alters werde ich nicht ernst genommen.*». Лексичний склад таких дискусій та діалогів часто містить слова, що характеризують соціальний статус, роль або групову належність, зокрема: «*Mitarbeiter*» (співробітники), «*Kollegen*» (колеги), «*Alter*» (вік), «*Status*» (статус), «*Zugehörigkeit*» (приналежність), «*Respekt*» (повага). Граматично в цих

висловах часто використовуються пасивні конструкції для опису соціальних явищ або поведінки «*werden oft übersehen*», «*wird selten offen gesprochen*», що підкреслює об'єктивність або відчуженість ситуації. Також можливе використання модальних дієслів для вираження ставлення або оцінки: «*müssen*», «*sollen*», «*dürfen*». Таким чином, мова соціального настрою формує простір для рефлексії над місцем людини у суспільстві та ролями, які вона виконує, що є важливою складовою міжособистісної комунікації.

Розуміння і вміння розпізнавати ці три типи мислення та відповідні мовні особливості допомагає уникати комунікативних непорозумінь і сприяє ефективній взаємодії в команді. Це дозволяє адаптувати стиль спілкування до потреб співрозмовника та контексту розмови, що підвищує якість міжособистісного діалогу.

### **2.3 Основні проблеми міжкультурної взаємодії**

Культура будує і формує нашу поведінку, спілкування між людьми, а також визначає наші рішення і дії. Під час перших контактів з чужою культурою кожна людина, зазвичай, не володіє достатнім обсягом інформації про нове культурне середовище. Це може спричинити культурний дисонанс — внутрішній психологічний конфлікт, який виникає, коли певні переконання та цінності людини стикаються з різними культурними нормами.

Походження комунікантів із різних культурних середовищ може стати основним джерелом непорозумінь, тому вербальна та невербальна комунікація, правильна інтерпретація, поведінка посідають надзвичайно важливе місце в міжкультурному середовищі. Наприклад пунктуальність для представників деяких культур є одним з ознак надійності та професіоналізму, особливо в діловому контексті, натомість для інших це є другорядним. Жести, дотики або постійний зоровий контакт також будуть природними для одних, а для інших — порушенням особистого простору.

Для порівняння можемо взяти країни Західної Європи та Азії під час переговорів. Британці та німці відомі своєю цілеспрямованістю, чіткістю та енергійністю, вони поведуться нейтрально, не виражають яскравих емоцій та не витрачають час на формальності. Бізнесменам з Азії такий підхід здається досить грубим та неввічливим, вони надають перевагу гарним особистим стосункам та не проти формальностей, не приймають рішень одразу а натомість прагнуть спершу встановити довіру, ретельно обдумати пропозицію та порадитися з колегами або керівництвом [13, с. 565].

Однією з найчастіших проблем в міжкультурній співпраці є мовні прогалини. Вони призводять до того, що співбесідники не можуть повністю зрозуміти один одного, мають труднощі з висловленням власної думки, таким чином вимушено обмежуючи спілкування з співробітниками. В 2017 році в Польщі був проведений експеримент серед 153 міжнародних підприємств, результати якого виявили найпоширеніші проблеми та перешкоди у спілкуванні з іноземними філіями, радами директорів, клієнтами, а також партнерами-іноземцями. Найпоширеніша проблема — погане знання іноземної мови (42,5%). Натомість культурні відмінності та відмінності в стилі менеджменту займають близько чверті відповідей; стереотипи/упередження є проблемою для 17% опитуваних; неправильне розуміння жестів і мови тіла займає 8% [6, с. 206].

Подолати мовні бар'єри між представниками різних культур і уникнути непорозуміння можна за допомогою різних мовних структур, які мають на меті показати ввічливість, розуміння проблеми і готовність до співпраці та взаємної допомоги. Замість дружньої форми «*du*» слід вживати ввічливу форму «*Sie*», адже для деяких культур ввічлива форма відіграє важливу роль, наприклад „*Helfen Sie mir bitte, das Dokument zu überprüfen*». Можна вживати Кон'юнктив II для формулювання ввічливих звертань та запитань: „*Könnten Sie das bitte noch einmal etwas einfacher erklären?*». Не рекомендується також вживати ідіоми та локальні фрази, оскільки вони часто мають специфічне культурне або

регіональне значення, яке може бути незрозумілим для носіїв інших культур. Для прикладу можна взяти ідіому «*Da liegt der Hund begraben*» (буквально: «Там собака закопана»), яка означає «Ось у чому справа», але для іноземця, який не знає цього вислову, вона буде незрозумілою і сприйматиметься буквально. Для порозуміння рекомендується вживати перефразування, синоніми, звертати увагу на діалекти та акценти, додатково пояснювати щось. Наприклад за допомогою конструкції „*Wenn ich Sie richtig verstehe, meinen Sie, dass...*» можна за потреби перепитати щось та уточнити.

Подолання мовних бар'єрів у міжкультурній комунікації вимагає свідомого вибору мовних засобів, які сприяють ввічливості, ясності та взаєморозумінню. Використання ввічливих форм звертання, граматичних конструкцій для пом'якшення висловлювань та уникнення культурно-специфічних ідіом допомагає знизити ризик непорозумінь і створює комфортне середовище для діалогу між представниками різних культур.

## **2.4 Специфіка дискусій в професійних сферах діяльності**

Комунікативні навички вважаються незамінними для досягнення успіху в будь-якій сфері, а особливо професійних. Посадові обов'язки, розпорядок дня, настрої людей також є важливими факторами, які впливають на комунікаційні процеси та типи комунікації [7, с. 2]. У професійній сфері діяльності метод дискусії застосовується в колективі під час проведення нарад і зборів з метою вирішення проблем і спільних питань. Це такі сфери як політика, право, наука тощо.

У політиці мова має особливе значення. Це засіб здійснення соціальної влади та формування світогляду [27, с. 75]. Одним з прикладів застосування дискусії в політиці є політичні дебати — публічне обговорення між лідерами політичних сил або ж кандидатами на виборні посади, під час якого вони відповідають на запитання учасників дискусії, даючи глядачам і слухачам змогу прямо зіставити погляди кандидатів щодо ключових тем. Основна мета —

вплив на громадську думку, досягнення компромісу. Наприклад передвиборчі дебати у Верховній Раді України (П. Порошенко vs. В. Зеленський, 2019 р.) вийшли далеко за рамки стандартної дискусії, перетворившись на медіа-шоу, політичну подію та комунікативний феномен. Учасники мали змогу відповідати на запитання один одного, а також звертатися до глядачів. Сторони активно застосовували різноманітні комунікативні інструменти для досягнення власних цілей і впливу на аудиторію. Володимир Зеленський вдавався до емоційних апеляцій, простоти мовлення, сарказму, створюючи ефект близькості та довіри. Натомість Петро Порошенко використовував формальніші стратегії: апеляцію до фактів, логіки, державних інтересів і зовнішньополітичного досвіду [18].

У політичних дискусіях часто використовують специфічну термінологію, наприклад, слова «*Debatte*» (дебати), «*Kandidat*» (кандидат), «*Wahlkampf*» (виборча кампанія), «*öffentliche Meinung*» (громадська думка). Для впливу на аудиторію політики застосовують емоційно забарвлені вислови, що створюють ефект довіри або критики. Граматично характерним є активне використання модальних дієслів та Konjunktiv I і Konjunktiv II, наприклад: «*Wir könnten gemeinsam eine Lösung finden*», «*Man solle die Interessen aller Bürger berücksichtigen*». Часто застосовують риторичні запитання: «*Wollen wir wirklich so weitermachen?*». Політичні дебати поєднують формальні аргументи з емоційними апеляціями. Використання пауз і різних інтонацій підсилює переконливість виступів. Загальний стиль — публічний, офіційний, але з елементами емоційної залученості. Темати обговорень зосереджені на поняттях влади, відповідальності, іміджу та впливу на суспільство. Політичні дебати — це не лише протистояння поглядів, а й боротьба за довіру громадськості та досягнення компромісу.

У праві можна виокремити аргументацію — повне або часткове доведення певної думки за допомогою інших тверджень. Аргументація може здійснюватися у формі монологу, проте досить часто відбувається в формі діалогу у процесі бесіди, полеміки, дискусії і розглядається як діалог на тему

про прийнятність тієї чи іншої точки зору [39, с. 164-165]. Такий діалектичний підхід виник в останній чверті ХХ ст., основна мета — встановлення істини та справедливості. Для прикладу візьмімо розгляд Конституційним Судом України «мовного закону» (2019–2020 рр.). Обговорення мало дискусійний, діалектичний характер, бо сторони намагалися не просто «виграти», а довести обґрунтованість своїх позицій через правову логіку. Сторона пропонентів обґрунтовувала, що закон відповідає Конституції, забезпечує державний статус української мови та не порушує прав меншин, бо не стосується приватного життя чи міжособистісного спілкування. Сторона опонентів аргументувала, що закон порушує права національних меншин, обмежує мовне різноманіття та є неконституційним [34].

У юридичних дискусіях часто використовують специфічні слова, як-от «*Argumentation*» (аргументація), «*Gesetz*» (закон), «*Rechtslogik*» (правова логіка). Мова тут формальна, з акцентом на точність і об'єктивність. Граматично поширені пасивні конструкції, наприклад: «*Das Gesetz wurde verabschiedet*», а також умовні речення Konjunktiv I і Konjunktiv II, наприклад «*Es wäre zu prüfen, ob...*». Часто використовують субстантивовані дієслова (Substantivierung) — «*die Prüfung*», «*die Zustimmung*», що робить мову більш офіційною. Юридичні дискусії стримані і логічні, без емоційних оцінок. Вони ведуться ввічливо, з повагою до опонента, щоб конструктивно довести свою позицію.

У науці ж надзвичайно поширена наукова дискусія — обговорення певного спірного наукового питання з метою пошуку істини, перевірки гіпотез. Її застосовують у конференціях, семінарах, живих обговореннях. Вона закріплює наукові ідеї, координує спільну діяльність, допомагає точно зосередити увагу на головній проблемі. В науковій дискусії дуже важливо формулювати свої думки однозначними й точними словами, потрібно пояснювати терміни та абстрактні слова, які стосуються обговорення. В навчанні наукові дискусії поширені серед діяльності молодих вчених, завдяки

дискусії ефективно засвоюється нова інформація, породжуються нові ідеї, провокується живе обговорення та критичний погляд на власні уявлення [40, с. 1]. Розгляньмо для прикладу наукову дискусію навколо теорії мовного релятивізму (гіпотеза Сепіра-Ворфа). У ХХ столітті лінгвісти Едвард Сепір і Бенджамін Лі Ворф висунули гіпотезу, що мова, якою говорить людина, впливає на її мислення та сприйняття світу. Ця ідея викликала тривалу наукову дискусію у сферах лінгвістики, психології та філософії. У цій науковій дискусії лінгвісти, психологи та філософи обговорювали, чи впливає мова на мислення: прихильники наводили приклади мов, у яких по-різному сприймаються простір і час, а критики наголошували на універсальних властивостях людського мислення, незалежно від мови [19, с. 38].

Наукова дискусія функціонує не тільки як усний, а і як писемний жанр. Сферою функціонування писемної наукової дискусії є «листування на сторінках наукових періодичних видань», «критична наукова стаття», спілкування на фахових електронних форумах тощо [30, с. 16]. Писемну наукову дискусію на тему теорії мовного релятивізму можна простежити в наукових публікаціях і статтях, як українських так і зарубіжних вчених, на електронних платформах, таких як ResearchGate, Academia.edu, наукових журналах тощо. На платформі ResearchGate відбуваються активні обговорення серед науковців щодо гіпотези Сепіра-Ворфа. Наприклад, у дискусії "Is there any evidence in favour or against the Sapir-Whorf hypothesis in your language" дослідники діляться своїми спостереженнями та досвідом, обговорюючи, як їхні рідні мови можуть впливати на мислення та сприйняття світу [8].

У наукових дискусіях домінує спеціалізована лексика, що відображає тематику дослідження: «*Hypothese*» (гіпотеза), «*Forschung*» (дослідження), «*Ergebnis*» (результат) тощо. Використовують точні, чіткі визначення. Граматично характерним є широке застосування складнопідрядних речень із конструкціями «*weil*», «*obwohl*», «*da*», які допомагають чітко висловити причинно-наслідкові зв'язки. Наприклад: «*Die Ergebnisse sind signifikant, weil*

*die Stichprobengröße ausreichend war.»* Часто використовують пасивні конструкції, щоб наголосити на об'єктивності та результатах дослідження: *«wurde gezeigt»*, *«ist bewiesen worden»*. Обов'язковим є застосування цитат і посилань на джерела для підкріплення аргументів і авторитетності висновків.

В педагогіці ж дискусія використовується як метод навчання, з метою інтенсивності та ефективності процесу навчання. Використання дискусійного методу в освіті не лише розвиває комунікативні вміння студентів, а й поглиблює їхні знання з теми, стимулюючи самостійне мислення. Така форма роботи також формує вміння чітко висловлювати та аргументовано захищати власну точку зору, а також відкритість до сприйняття позицій інших учасників [17, с. 169]. Наприклад, студенти обговорюють тему кліматичних змін, такі питання як: «Які основні причини зміни клімату?», «Яку роль можуть відігравати окремі країни у зменшенні викидів CO<sub>2</sub>?» та «Які індивідуальні дії можуть сприяти збереженню довкілля?». Через такі дискусії студенти не лише поглиблюють свої знання про екологічні проблеми, але й розвивають навички аргументації, аналізу інформації та прийняття відповідальних рішень. Обговорення різних точок зору також стимулює їх до активної громадянської позиції та усвідомлення важливості сталого розвитку [12].

Лексика педагогічних дискусій близька до наукової, оскільки студенти тренуються вести автентичні наукові обговорення. Граматично широко використовують питальні речення для стимулювання мислення: *«Welche Ursachen gibt es für...?»*, *«Wie können wir...?»*. Для м'якого висловлення думок застосовують пропозиції та умови в Konjunktiv II: *«Man könnte sagen...»*, *«Es wäre besser, wenn...»*. Часто використовують імперативи та модальні дієслова для заохочення участі: *«Diskutieren Sie»*, *«sollten wir»*. Використовують прості, зрозумілі вирази з прикладами. Особлива увага приділяється толерантності та повазі до думок інших.

## **2.5 Посередництво як форма комунікативного врегулювання конфліктів: досвід ЄС**

Одним із різновидів ведення конфлікту є посередництво (медіація). Під час медіації залучається третя особа або група, щоб допомогти сторонам знайти шляхи вирішення конфлікту. Оскільки медіатор в ідеалі повинен бути самостійним і нейтральним відповідно до своєї ролі, він, зрештою, залишає відповідальність за досягнення угоди на сторонах. Посередник прагне з'ясувати, що саме перешкоджає учасникам досягти порозуміння, і сприяє тому, щоб вони сприймали суперечку як спільне завдання для вирішення, а не як протистояння. Тому основними завданнями медіатора є визначення рамкових умов, сприяння обговоренню та допомога в пошуку угоди [9, с. 19].

Медіація є конфіденційною процедурою, що часто слугує основою довіри як до медіатора, так і до самого процесу врегулювання спору. Вона може бути використана на будь-якому етапі розвитку конфлікту, за умови згоди всіх учасників. Проте найбільш ефективною вона є саме на ранньому, передконфліктному етапі, коли суперечність ще не загострилася остаточно [15, с. 2].

Медіація тактивно використовуються не лише на рівні окремих підприємств, а й у міжнародних організаціях, таких як ООН, Європейський Союз, ОБСЄ, Рада Європи тощо. Одним із яскравих прикладів застосування медіації на міжнародному рівні є участь Європейського Союзу в мирному врегулюванні конфлікту між Сербією та Косово [1, с. 1]. Починаючи з 2011 року, ЄС виступав головним посередником у переговорах між цими сторонами, кульмінацією яких стало підписання Брюссельської угоди 19 квітня 2013 року. Посередництво здійснювалося Верховним представником ЄС із зовнішніх справ та безпекової політики — спочатку Кетрін Ештон, а згодом Федерікою Могеріні.

Мовлення медіатора має низку специфічних рис, які забезпечують нейтральність, ввічливість і стимулюють конструктивний діалог між сторонами

конфлікту. Часто вживаються слова й вирази, що сприяють збереженню поваги і підтримці діалогу, наприклад: „*Bitte sprechen Sie nacheinander*»; запитання, які запрошують до дискусії: „*Könnten Sie bitte erläutern, was Sie damit meinen?*». У мовленні медіатора часто використовуються імперативи в ввічливій формі: „*Bitte hören Sie einander zu.*»; конструкції умовного способу Konjunktiv II, що виражають припущення або ввічливі пропозиції: „*Wenn alle damit einverstanden wären, könnten wir fortfahren.*»; пасивні конструкції, що знімають акцент зі сторін і допомагають зберегти нейтралітет: „*Es wurde vorgeschlagen, die Diskussion zu vertagen*». Також медіатор часто вживає повторення або перефразування: „*Sie sagen also, dass...*», „*Wenn ich Sie richtig verstehe, dann meinen Sie...*». Такий мовний стиль допомагає підтримувати конструктивний діалог, створює атмосферу довіри та сприяє досягненню згоди між учасниками.

## **2.6 Аналіз Парламентського Дискурсу: Стратегії Комунікативної Взаємодії в Бундестазі**

Для аналізу мовного матеріалу було обрано парламентські дебати Німеччини, що відбулися 10 жовтня 2024 року під час 191-ї сесії Бундестагу у Берліні [4]. Основною темою обговорення стала річниця терористичного нападу ХАМАС на Ізраїль, який відбувся 7 жовтня 2023 року. У межах Погоджених дебатів (нім. «*Vereinbarte Debatte*») учасники обговорювали як безпосередні наслідки нападу, так і ширші політичні, гуманітарні та безпекові аспекти ситуації на Близькому Сході.

У дискусії взяли участь представники різних політичних сил, зокрема: Тілле Штеффан (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN), Анналена Бербок (міністерка закордонних справ, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN), Ян Ральф Нольте (AfD), Нільс Шмідт (SPD), Олександр Тром (CDU/CSU), Йоганнес Шрапс (SPD) та інші.

Висловлювання учасників дискусії були проаналізовані з огляду на реалізацію таких стратегій ведення дискусій і конфліктів, як суперництво, співпраця, компроміс, пристосування та уникнення, що є базовими у теорії

аргументації. Також у процесі аналізу враховувалися додаткові стратегії, як-от вибачення, маніпуляція та пряма/непряма дискредитація, які дозволяють точніше описати поведінку мовців у межах парламентської взаємодії.

Початковим об'єктом аналізу є фрагмент виступу депутата Бундестагу Тілля Штеффана (Bündnis 90/Die Grünen). У ньому спостерігається поступова зміна комунікативних стратегій — від конструктивного підходу до імпліцитної дискредитації. Початкове твердження репрезентує стратегію співпраці, де наголос зроблено на готовності різних політичних сил до спільної роботи попри ідеологічні відмінності. *«Auch in der Vergangenheit haben sich demokratische Fraktionen hier im Bundestag zusammengerauft [...] Ich finde, dieses Gesetz ist ein positives Beispiel für konstruktive Zusammenarbeit zum Wohle der Demokratie insgesamt.»* [Тіллер Штеффан, 2024, с. 24827]. Вирази «*zusammengerauft*» та «*konstruktive Zusammenarbeit*» показують націленість на співпрацю завдяки префіксальній частині «*zusammen*».

Втім, вже наступне речення демонструє перехід до стратегії пристосування: *«Es gibt natürlich auch Beispiele, wo ich sagen würde: Na, da ist es vielleicht nicht ganz so gelungen.»* [Тіллер Штеффан, 2024, с. 24827]. Мовець стриманий, використовує евфемістичну конструкцію «*nicht ganz so*» що знижує ступінь критичності, тим самим уникаючи ескалації або прямого звинувачення. Вираз „*natürlich auch*» у цьому контексті може мати евфемістичну функцію, хоча формально він не є класичним евфемізмом.

Наступна репліка поглиблює цей підхід і втілює поєднання стратегії пристосування з елементами імпліцитної дискредитації: *«Ich gönne jedem Wahlsieger seinen Wahlsieg, auch Herrn Woidke in Brandenburg. [...]— Aber das Ergebnis — okay, das haben alle für sich selber zu verantworten — ist unglücklich, weil die AfD jetzt genau über eine Sperrminorität verfügt, über die wir hier als strukturelles Problem sprechen.»* [Тіллер Штеффан, 2024, с. 24827]. Мовець уникає прямого звинувачення за допомогою фрази «*okay, das haben alle für sich selber zu verantworten*», де лексема „*okay*» нейтралізує і пом'якшує наступне

твердження. Проте політик створює образ політичної сили (AfD) як загрози демократичній стабільності за допомогою судження «*das Ergebnis ist unglücklich*». Таким чином, дискредитація не є відкритою, але чітко прочитується в контексті.

Завершальна частина демонструє вже пряму дискредитацію: «*Oder anderes Beispiel: Wenn man sich anschaut, wie der CSU-Vorsitzende fast schon in einer Manie gegen Grüne wettet, könnte man denken: Ja, das kann kurzfristig nutzen.*» [Тілл Штеффан, 2024, с. 24827]. Тут відбувається пряма атака на опонента (голову CSU), спрямованість на зменшення легітимності дій політичного опонента, що є характерною ознакою деструктивної комунікації. Проте пряма дискредитація трохи пом'якшується тим, що мовець використовує модальні конструкції: прислівники „*fast schon*» та умовний спосіб „*könnte man denken*» — мовець нібито не висуває прямого звинувачення, а лише припускає інтерпретацію.

Наведений фрагмент демонструє поступовий перехід від стратегій співпраці до дискредитації, мовець спочатку дотримується поміркованого тону, але згодом переходить до критичних формулювань — як опосередкованих, так і прямих, що може бути типовим для політичного виступу.

Наступним об'єктом аналізу є фрагмент виступу депутата Яна Ральфа Нольте (AfD), у якому простежується послідовне використання різних комунікативних стратегій, які змінюються залежно від ситуаційного контексту дебатів.

Розпочинається фрагмент із застосування стратегії компромісу, що проявляється в заклику до взаємних поступок і пошуку умовного балансу між сторонами: «*Viel besser wäre es da doch, diese Stationierungspläne gewissermaßen zur Verhandlungsmasse zu machen, anzubieten, auf die Stationierung von Tomahawk zu verzichten, und im Gegenzug die Forderung an Russland zu richten, seinerseits Abrüstung in Kaliningrad und Belarus zu betreiben.*» [Ян Ральф Нольте, 2024, с. 24944]. Це висловлювання репрезентує спробу ініціювати переговори, де обидві

сторони мають піти на поступки, що типово для компромісної моделі комунікації. У структурі речення використано конструкцію з формою Konjunktiv II «*wäre es*», яка сигналізує про гіпотетичний характер пропозиції й підкреслює відкритість до обговорення та компромісу. Вираз „*anzubieten [...] und im Gegenzug*» показує ідею взаємної поступки та демонструє прагнення до компромісного вирішення.

У наступній репліці Нольте змінює стратегію, вдаючись до моделі співпраці, апелюючи до спільної відповідальності та необхідності колективного пошуку рішень. Він говорить: «*Wir müssen uns doch irgendwann einmal überlegen, wie wir in Richtung Deeskalation kommen hier in Europa, meine Damen und Herren.*» [Ян Ральф Нольте, 2024, с. 24944]. У наведеному висловлюванні лексеми „*wir*» та „*uns*» формують колективну перспективу, яка лексично репрезентує спільну відповідальність, тоді як модальне дієслово „*müssen*» виражає імперативність дії, підкреслюючи нагальність кооперації.

Однак ця мирна ініціатива одразу ж піддається публічному нападу. У репліці представника SPD звучить: «*Sagt das doch euren Freunden in Moskau! Ihr habt doch die guten Kontakte!*» [Джо Вайнгартен, 2024, с. 24944]. Це висловлювання містить ознаки стратегії прямої дискредитації, яка спрямована не на аргументацію, а на образу опонента та натяк на зв'язки з Росією. Така репліка має явний деструктивний потенціал завдяки імперативу «*Sagt das doch*». Словосполучення „*guten Kontakte!*», ужита іронічно, виконує функцію сарказму й натяку, який сигналізує про політичну позицію адресата.

Ян Ральф Нольте повертається до більш наполегливої позиції, використовуючи стратегію суперництва, що проявляється у підкресленій критиці організаційної та процедурної несправедливості. «*Es kann nicht sein, dass wir hier auf der einen Seite regelmäßig über Minieinsätze debattieren, aber bei außenpolitischen Entscheidungen von solcher Tragweite vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Das wird der Bedeutung dieses Parlaments nicht gerecht.*» [Ян Ральф Нольте, 2024, с. 24944]. Мова політика досить емоційна і чітка,

структура „*es kann nicht sein, dass*» є риторичною формулою неприйняття, яка виконує емпатичну функцію, надаючи висловлюванню емоційної напруги. Безособова конструкція „*wird [...] nicht gerecht*» створює ефект чіткої, об'єктивної оцінки, адже фокусує увагу не на суб'єкті дії, а на самому факті.

Отже, в межах одного діалогу демонструється зміна щонайменше чотирьох стратегій: від компромісу до співпраці, потім — прямої дискредитації з боку опонента, і, зрештою, — стратегії суперництва. Така зміна дозволяє не лише спостерігати перебіг політичної дискусії, а й ефективно залучати емоційний і когнітивний ресурс аудиторії.

Крім аналізу цілісних фрагментів парламентського діалогу, було також розглянуто окремі репліки окремих мовців, які демонструють використання конкретних комунікативних стратегій.

#### 1. Стратегія співпраці

- Нільс Шмідт (SPD) у своїй промові закликає до мирного врегулювання ситуації в Секторі Газа: «*Wir brauchen eine Waffenruhe in Gaza, um die Geiseln freizubekommen und humanitäre Hilfe hineinzubekommen [...]. Wir brauchen entschlossene Schritte hin zu einer Zweistaatenlösung.*» [Нільс Шмідт, 2024, с. 24799]. Це висловлювання фокусує увагу на необхідності колективного політичного рішення завдяки повторюваній фразі «*wir brauchen*», вона формує ритмічну структуру заклику до спільних дій і підкреслює колективну відповідальність. Конструкція „*um ... zu*» пояснює мету спільних дій.
- Анналена Бербок (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN) підкреслює важливість спільних дій демократичних партій: «*Es braucht unsere gemeinsame Kraft als demokratische Parteien [...]*» [Анналена Бербок, 2024, с. 24792]. Репліка має на меті об'єднати політичні сили навколо спільних демократичних принципів. У цьому висловлюванні лексичне поєднання „*unsere gemeinsame Kraft*» виконує функцію підсилення єдності, спільної участі і впливу, зокрема завдяки присвійному займеннику «*unsere*».

## 2. Стратегія суперництва

- Олександр Тром (CDU/CSU) у своїй промові звертається до теми спрощеної натуралізації, використовуючи іронію та критику: «*Nach drei Jahren kann man bereits deutscher Staatsbürger werden und, wenn man sich nicht ganz so sehr anstrengt, nach fünf Jahren. Und wie kurz drei Jahre sein können, davon können ja die Ampelkoalitionäre nach drei Jahren Regierungszeit ein Liedchen singen: viel zu kurz, liebe Kolleginnen und Kollegen!» [Олександр Тром, 2024, с. 24888]. Ця репліка є прикладом стратегії суперництва, оскільки у висловлюванні домінує конфронтаційний тон, що вказує на прагнення знизити репутацію політичного опонента та довести свою правоту. Метафора „*ein Liedchen singen*» функціонує як саркастичний прийом, фраза „*wenn man sich nicht ganz so sehr anstrengt*», знецінює зусилля натуралізованих осіб. Звертання «*liebe Kolleginnen und Kollegen!*» виконує апелятивну функцію і має іронічне підсилення завдяки прикметнику «*liebe*».*
- Заява Дітмара Барча (die Linke) щодо зовнішньої політики Німеччини у зв'язку з конфліктом на Близькому Сході також втілює цю стратегію: «*Eine Schlussfolgerung [...] hätte eine radikale Abkehr von der bisherigen deutschen Iran-Politik sein müssen. Der Wissens- und Technologietransfer dorthin hätte umgehend gestoppt werden müssen. [...] Und der Westen ist erst glaubhaft solidarisch mit Israel, wenn er aufhört, islamistische Gruppen und Regierungen im Zweifel für seine geopolitischen Interessen zu nutzen.*» [Дітмар Барч, 2024, с. 24798]. У даному випадку спостерігається відкрита конфронтація з урядовою політикою, в якій мовець наполягає на негайному припиненні співпраці з Іраном та критикує подвійні стандарти Заходу. Словосполучення „*radikale Abkehr*», „*umgehend gestoppt*» посилює критику урядової політики. Конструкції з Кон'юнктив II „*hätte sein müssen*», „*hätte gestoppt werden müssen*» виражають докір у

неприйнятих діях і створюють риторичний тиск, притаманний стратегії суперництва.

### 3. Стратегія компромісу

- Карлос Каспер (SPD) у своїй промові визнає, що політики не завжди легко доходять згоди, але при цьому підкреслює важливість самого процесу домовленостей: «*Wir sind uns nicht immer einig; das ist klar. Kompromissfindung dauert, manchmal zu lange; das ist mir auch bewusst. Aber wir sind auf dem Weg.*» [Карлос Каспер, 2024, с. 24821]. Цей фрагмент добре показує типову ситуацію в політичних дебатах, коли сторони мають різні позиції, але прагнуть знайти спільне рішення. Лексема „*Kompromissfindung*» акцентує увагу на самому процесі досягнення згоди, що відображає прагнення до компромісу. Вираз „*nicht immer einig [...] Aber*» містить протиставлення через «*aber*», яке сигналізує про готовність долати розбіжності заради спільного рішення.
- Ламія Каддор (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN) наголошує, що важливо звертати увагу на обидві сторони конфлікту та не допустити подальшої ескалації: «*Das Schicksal der einen ist unzertrennlich mit dem Schicksal der anderen verbunden. Wir sollten das Leid auf beiden Seiten sehen. Deshalb kann der einzig vernünftige politische Ansatz nur der sein, weitere Eskalationen zu verhindern.*» [Ламія Каддор, 2024, с. 24784]. У цій репліці звучить заклик до балансу й стриманості. Замість одностороннього обвинувачення, вона пропонує подивитися на ситуацію ширше й уникнути подальшого загострення. Словосполучення „*unzertrennlich [...] verbunden*» є стилістично підсиленним висловом, який передає глибоку взаємозалежність сторін конфлікту, прислівник „*unzertrennlich*» має підсилювальну та емпатичну дію. Вираз „*Wir sollten [...] auf beiden Seiten sehen*» містить модальну конструкцію з *sollten*, яка слугує мовним маркером до стриманості та одночасно з тим пошуку компромісу.

### 4. Стратегія уникнення (Vermeidung)

- Йоганнес Шрапс (SPD) у своїй репліці висловлює небажання заглиблюватися в конфліктну тему, пов'язану з ситуацією в Грузії: «*[...] will ich um dieses Dilemma in Georgien auch gar nicht groß drumherum reden [...]*» [Йоганнес Шрапс, 2024, с. 24905]. Ці слова показують, що промовець свідомо уникає розгорнутої критики або жорсткої оцінки. Використання модального дієслова „will» у підкреслює свідомий вибір мовця не загострювати дискусію, що реалізує стратегію уникнення. Вираз «*gar nicht*» виконує емпатичну функцію і тільки підсилює небажання мовця.

#### 5. Стратегія вибачення (Entschuldigung)

- Клаус Ернст (BSW) під час виступу звертається з публічним вибаченням за допущену неуважність: «*Habe ich Sie vergessen? — Oh, Entschuldigung! Das ist ein ganz großes Missgeschick, für das ich mich entschuldigen möchte.*» [Клаус Ернст, 2024, с. 24855]. Ця репліка — приклад щирого визнання власної помилки у публічному просторі. Висловлювання містить експліцитну лексему „*Entschuldigung*» та конструкцію „*ich mich entschuldigen möchte*», що граматично оформлює акт вибачення в делікатній формі за допомогою модального дієслова „*möchte*», яке пом'якшує тон. Мовець не лише вибачається, а й акцентує, що це було серйозне упущення з його боку за допомогою вигуку «*oh*» та виразу „*ein ganz großes Missgeschick*», де прислівник «*ganz*» та прикметник «*großes*» інтенсифікують іменник «*Missgeschick*».

#### 6. Стратегія маніпуляції

- Клаус Ернст (BSW) у своїй промові торкається питання енергетичної політики, пропонуючи наступне рішення: «*Mit Putin klären, dass wir Energie kriegen! Er hat es angeboten. Warum machen wir das nicht?*» [Клаус Ернст, 2024, с. 24855]. На перший погляд, це висловлювання звучить як прагматичний заклик до забезпечення енергетичних потреб країни. Риторичне питання „*Warum machen wir das nicht?*» виконує

маніпулятивну функцію, оскільки підштовхує адресата до ніби логічного, але одностороннього висновку, водночас замовчуючи критичні аспекти — політичні, етичні та безпекові ризики співпраці з агресором, чим створює ілюзію «здорового глузду».

- В іншій репліці Ернст вдається до ще більш виразного поєднання маніпуляції з іронією і сарказмом: *«Zweitens. Jetzt sagt die AfD, wir sollen Atomkraftwerke wieder in Betrieb nehmen. Wissen Sie was? Ich gebe jedem von euch eine Maß Bier aus — jedem, wie er da sitzt —, wenn ihr sagt, wo wir den Atommüll morgen hintun sollen.»* [Клаус Ернст, 2024, с. 24855]. Це висловлювання є прикладом маніпуляції через дискредитацію позиції опонентів. Вираз *„ich gebe jedem von euch eine Maß Bier aus»* виконує функцію іронічного прийому, що знижує статус опонентів і створює ефект висміювання. Повторення займенника *«jedem»* створює ефект прямого звертання до всіх слухачів окремо і посилює ефект залучення аудиторії. Риторичне питання *«Wissen Sie was?»* у контексті політичної промови використовується для введення саркастичного коментаря, створюючи ефект зверхності.

#### 7. Стратегія прямої дискредитації

- Юрген Браун (AfD) у своїй репліці звертається до представників CDU/CSU із саркастичним зауваженням: *«Die Opposition spielende Union scheint aber Angst vor einem Untersuchungsausschuss zu haben.»* [Юрген Браун, 2024, с. 24952]. Мовець звинувачує опозицію у небажанні ініціювати розслідування, що можна трактувати як вказівку на страх або нещирість. Така репліка спрямована на публічне приниження опонентів та підірив довіри до них. Лексична одиниця *„scheint Angst zu haben»* містить імпліцитне звинувачення через дієслово *„scheint»*, що створює припущення, але в той же час надає висловлюванню іронічно-саркастичного відтінку. Використання дієприкметника (Partizip I)

„spielende» у фразі „die Opposition spielende Union» має підтекст нещирості та театральності, що додатково дискредитує опонентів.

- Флоріан Ханн (CDU/CSU) у виступі жорстко критикує опонентів, заявляючи: «*Der Antrag zeigt eine erschreckende fachliche Unkenntnis [...]. Offenbart auch fehlenden militärischen Sachverstand.*» [Флоріан Ханн, 2024, с. 24942]. Це висловлювання містить пряму атаку на професійну компетентність авторів документу. Лексема „erschreckende» має виразно емоційне забарвлення і передає сильне негативне ставлення мовця. Іменникові фрази „Unkenntnis» і „fehlenden Sachverstand» є синонімічними за змістом і спільно підсилюють негативну оцінку компетентності опонента, адже обидві вказують на відсутність необхідних знань і розуміння.
- У виступі Томаса Зайтца також простежується стратегія прямої дискредитації: «*Wahre Worte und doch pure Heuchelei! Denn aufgrund des immer schnelleren Niedergangs Deutschlands, für den Sie von den Kartellparteien alle zusammen verantwortlich sind, wissen Sie, dass bald noch mehr Wähler Ihnen das Vertrauen entziehen [...].*» [Томас Зайтц, 2024, с. 24836]. Політик висловлює пряме звинувачення у загальному занепаді країни, називаючи їх слова лицемірними. Лексема „pure Heuchelei!» несе сильний емоційний та моральний осуд, підкреслюючи лицемірство опонентів і створюючи негативний моральний імідж. Конструкція „Sie ... verantwortlich sind» містить пряме звинувачення, вживання особового займенника „Sie» акцентує індивідуальну відповідальність адресатів, роблячи звернення більш цілеспрямованим до опонента.

#### 8. Стратегія непрямой дискредитації

- Марко Бушманн вдається до завуальованої критики політичних опонентів, коли стверджує: «*[...] dass ihre Interessen besser bei seriösen Demokraten aufgehoben sind als bei Leuten, die sich die Probleme nicht vornehmen, um sie zu lösen, sondern um sich an ihnen zu weiden.*» [Макро

Бушманн, 2024, с. 24822]. Це висловлювання не містить прямої назви партії чи особи, однак завдяки контексту можна здогадатися, до кого звернене це зауваження. Таким чином, мовець формує образ «недемократичної» сили, яка експлуатує проблеми замість їх вирішення. Конструкція „*um [...] zu [...] sondern [...] zu*» є граматичною структурою, що використовується для вираження протиставлення, у даному випадку вона служить для чіткого розмежування двох контрастних мотивів: вирішення проблем та експлуатації проблем. Метафоричне використання дієслова «*weiden*» у контексті проблеми (наживатися на проблемах) робить критику образнішою і більш емоційно забарвленою. Фраза „*besser ... als*» є конструкцією Komparativ (ступеня порівняння), яка підкреслює перевагу однієї групи над іншою.

- У виступі Маркус Фабер (FDP) використовується комплексна стратегія: репліка починається з непрямой критики, але поступово переходить до прямої дискредитації: «*Ich habe Frau Wagenknecht dort nicht gesehen. Ich habe auch Sie dort nicht gesehen. [...] Ihre Parteivorsitzende verweigert sich auch der Debatte hier in diesem Haus. [...] Sie nichts anderes sind als Radio Moskau hier in diesem Haus.*» [Маркус Фабер, 2024, с. 24946]. На початку мовець апелює до відсутності представників BSW на важливих заходах, що створює сумніви щодо їхньої залученості в актуальні процеси. Це — непряма дискредитація, яка натякає на недостатню активність або зацікавленість. Проте фінальна частина репліки, де партія порівнюється з «*Radio Moskau*», є вже відкритою формою дискредитації, спрямованою на публічне приниження. Повтор фраз „*Ich habe ... nicht gesehen*» і «*in diesem Haus*» виконує функцію емпатичного наголосу — це стилістичний прийом, що підсилює заяву мовця. Займенник „*Sie*» посилює ефект персоналізації критики, роблячи її більш цілеспрямованою і гострою. Порівняння партії з «*Radio Moskau*» — це пряма метафорична

дискредитація, що містить негативну оцінку і виконує функцію публічного приниження.

У процесі аналізу парламентських дебатів Бундестагу було встановлено, що політична взаємодія демонструє широкий спектр комунікативних стратегій — від конструктивної співпраці до відкритої конфронтації. Стратегії, як-от суперництво, компроміс, дискредитація, уникнення тощо, застосовуються мовцями залежно від риторичних цілей і політичного контексту, а їх поєднання дозволяє гнучко маніпулювати сприйняттям аудиторії, не виходячи за межі парламентської етики.

## **Висновки до розділу 2**

У практичному розділі було розглянуто ключові аспекти комунікативної взаємодії, зосереджені навколо дискусії та конфлікту. Через аналіз емпіричних прикладів і досліджень ми зосередилися на тому, як формується ефективне спілкування — від нейронної та мовної синхронізації до стратегій взаєморозуміння в складних ситуаціях.

Було приділено значну увагу здатності людей налаштовуватись одне на одного в розмові. Такі явища, як нейронна синхронізація, підтверджують, що комунікація — це не лише передача слів, а й тонкий процес встановлення спільного ритму, настрою та довіри. Ми з'ясували, що деякі мовні й невербальні сигнали значно підвищують ефективність діалогу, а також сприяють згуртованості групи.

Було розглянуто типи мислення під час розмови — практичний, емоційний та соціальний. Вміння їх розрізнити дозволяє краще адаптуватися до співрозмовника та уникати типових непорозумінь. У міжкультурному контексті ми дослідили, як культурні відмінності впливають на комунікацію, зокрема через мовні бар'єри, інтерпретацію жестів і різні уявлення про ввічливість.

Було запропоновано ефективні мовні конструкції, які допомагають уникати конфліктів у міжнародному спілкуванні.

У професійних середовищах (політика, право, наука, освіта) ми проаналізували мовні особливості дискусії та з'ясували, що навіть у формальних сферах комунікативна стратегія залежить від контексту, емоцій та мети мовця. Окрему цінність становив аналіз парламентських дебатів у Бундестазі, де простежувалась зміна стратегій: від співпраці до прямої дискредитації, що дозволило побачити механізми впливу на аудиторію та опонентів у реальному часі.

Проведене дослідження підтвердило, що ефективна комунікація — це багаторівнева взаємодія, в якій важливими є не лише слова, а й інтонація, структура мовлення, контекст, культура та стратегія. Практичні приклади та аналіз дозволяють зробити висновок: гнучкість, емпатія, уважність до співрозмовника та володіння мовними інструментами — ключ до успішного діалогу та конструктивного вирішення конфліктів.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Робота присвячена всебічному аналізу комунікації як соціального феномену з особливою увагою до дискусії та конфлікту як специфічних форм комунікативної взаємодії. Актуальність теми обумовлена зростанням значення комунікативної компетентності у сучасному інформаційному суспільстві, де ефективне спілкування є необхідною умовою міжособистісної, професійної та міжкультурної взаємодії.

Метою дослідження було вивчення особливостей ефективної комунікації, а також систематизація стратегій ведення дискусій і методів врегулювання конфліктів. Для досягнення поставленої мети були сформульовані такі завдання: теоретичний аналіз понять комунікації, дискусії та конфлікту; характеристика видів комунікації та їх принципів; огляд стратегій дискусії; виявлення причин конфліктів; аналіз практичних прикладів комунікативної взаємодії в різних соціальних сферах.

У **першому розділі** розкрито багатовимірну природу поняття «комунікація» з точки зору різних наукових дисциплін. Розглянуто види комунікації залежно від кількості учасників, її функції в суспільстві, а також специфіку діалогу та монологу. Окрему увагу було приділено дискусії як формі раціонального обговорення, що поєднує логіку, риторичку, психологію і соціальну взаємодію. Проаналізовано природу конфліктів, їх причини, динаміку та можливі шляхи розв'язання. Також розглянуто комунікативні стратегії, зокрема конструктивні, деструктивні й псевдо-конструктивні, а також лінгвістичні принципи (принцип кооперації Грайса, принцип ввічливості Ліча), які забезпечують ефективність дискусій.

У **другому розділі** дослідження було зосереджено на практичному функціонуванні комунікації в різних сферах. Зокрема, було проаналізовано роль нейронної та мовної синхронізації у досягненні міжособистісного порозуміння, визначено типи мислення, які впливають на стиль спілкування, і

вивчено особливості міжкультурної взаємодії в умовах мовних та культурних бар'єрів. Досліджено стратегії дискусій у професійних сферах, а саме політичному, правовому, науковому та освітньому середовищах. Приділено увагу комунікації під час конфліктів і процесу медіації як одному з найефективніших способів їх врегулювання. Аналіз парламентських дебатів у Бундестазі дозволив наочно продемонструвати використання різних стратегій — від співпраці до дискредитації — та мовних засобів, за допомогою яких політики досягають своїх цілей.

Отримані результати дають змогу зробити висновок, що ефективна комунікація є багатограним процесом, який поєднує когнітивні, емоційні, культурні й мовні компоненти. Конструктивне спілкування неможливе без гнучкості, емпатії, усвідомлення контексту та використання відповідних мовленнєвих стратегій. Робота має як теоретичне, так і практичне значення — її результати можуть бути використані для покращення комунікативної компетентності, а також для розробки освітніх програм, тренінгів і методичних матеріалів, спрямованих на розвиток навичок ефективної дискусії та врегулювання конфліктів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Bergmann J., Niemann A. The European Union as an Effective Mediator in Peace Negotiations? Conceptual Framework and Plausibility Probe. Mainz Papers on International and European Politics. Johannes Gutenberg University Mainz, No. 5., 2013. p. 1.
2. Cambridge dictionary. Cambridge University. URL: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english-ukrainian/>
3. Cooley C. H. The significance of communication. Social organization: A study of the larger mind. New York, 1909. p. 61–65.
4. Deutscher Bundestag. Plenarprotokoll 20/191: Stenografischer Bericht der 191. Sitzung. Berlin: Deutscher Bundestag, 2024. 24784-24952 S.
5. Duhigg C. Supercommunicators: How to Unlock the Secret Language of Connection. Diversified Publishing, 2024. p. 3-21.
6. Fandrejewska A., Wasilik K. Cultural Differences and Barriers in Communication and Functioning of an International Organisation. HANDEL WEWNĘTRZNY. Warszawa, 2018. p. 203-206.
7. Kapur R. The Types of Communication. University of Delhi, 2020. p. 1-4.
8. Noletto A. C., Pfeifer K., Retter H. Is there any evidence in favour or against the Sapir-Whorf hypothesis in your language? Discussion, 2018. URL: <https://www.researchgate.net/post/Is-there-any-evidence-in-favour-or-against-the-Sapir-Whorf-hypothesis-in-your-language>.
9. Pfundmair M., Agthe M., Aydin N., Frey D., Konflikt und Konfliktlösung. Enzyklopädie der Psychologie: Sozialpsychologie, 2017. 19-21 S.
10. Sängler J., Müller V., Lindenberger U. Frontiers | Intra- and interbrain synchronization and network properties when playing guitar in duets. Frontiers, 2012. URL: <https://www.frontiersin.org/journals/human-neuroscience/articles/10.3389/fnhum.2012.00312/full>.
11. Sievers B, Welker Ch. How consensus-building conversation changes our minds and aligns our brains. Cambridge: Harvard University, 2020. p. 1-14.

- URL: <https://scispace.com/pdf/how-consensus-building-conversation-changes-our-minds-and-apr41rj5lg.pdf>.
12. Yashika. Group Discussion Topics for College Students 2025. Getmyuni. URL: <https://www.getmyuni.com/articles/group-discussion-topics-for-college-students>.
  13. Бесараб Т. П. Схід та захід: проблеми міжкультурної комунікації у ділових стосунках. *Актуальні проблеми слов'янської філології*. Харків: Харківський національний університет "Юридична академія України імені Ярослава Мудрого", 2013. с. 563-568.
  14. Бондажевська Л.С. Правила ведення дискусії та їх порушення: прагма-діалектичний підхід. *Філософія і політологія в контексті сучасної культури*, Київ: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, 2012. с. 28–29.
  15. Гаврилюк Р. Медіація як ефективний інструмент вирішення конфліктів. Чернівці: Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. с. 1-3.
  16. Галаган В.Я, Орлов В.Ф, Отич О.М. Психологія конфлікту. Київ: Державний економіко-технологічний університет транспорту, 2008. с. 6-56.
  17. Голубєва М, Використання методу дискусії у вищих навчальних закладах України. *Українські інтелектуали: погляд із сьогодення*, 2006. с. 163–169.
  18. Дебати Зеленського та Порошенка: повний текст виступів та відповідей кандидатів. ТСН.ua., 2019. URL: <https://tsn.ua/politika/debati-zelenskogo-ta-poroshenka-povniy-tekst-vistupiv-ta-vidpovidey-kandidativ-1332675.html>.
  19. Дениско П. Філософська реінтерпретація гіпотези Сепіра–Ворфа. 23-тє вид. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2019. с. 38.
  20. Дуцик Д.Р. Політична журналістика. К.: Вид. Дім «Києво-Могилянська акад.», 2005, с. 52.

- 21.Енциклопедія сучасної України. Ін-т енциклопед. дослідж. НАН України.  
URL: <https://esu.com.ua/>.
- 22.Завальська Л. Комунікативний конфлікт у політичному дискурсі.  
*Лінгвостилістичні студії*. 2017. Вип. 6, Одеса: Нац. ун-т «Од. юрид.  
акад.». с. 71-78.
- 23.Карпчук Н. Міжнародна інформація та суспільні комунікації. Луцьк:  
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2018.  
с. 9-34.
- 24.Косенко Ю.В., Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. Суми:  
Сумський державний університет, 2011. с. 18-51.
- 25.Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій : курс лекцій. Житомир:  
ЖДУ ім. І. Франка, 2013. с. 24-31, 56-60.
- 26.Кривенко В.В. Комунікація: поняття, сутність, зміст. *Науковий вісник  
Ужгородського Національного Університету*, 84-те вид. Ужгород, 2024.  
с. 71-76.
- 27.Лукіна Л.В. Політичний дискурс: сутність та особливості застосування.  
*Науковий журнал «політикус»*. Київ, 2021. № 2., с. 75-77.
- 28.Міхіденко К.О. Лінгвокогнітивний та етнокультурний аспекти  
німецькомовного конфліктного дискурсу (на матеріалі інтернет-  
комунікації): дисертація. Кну ім. Тараса Шевченка, Київ, 2021. с. 100-135.
- 29.Мудрик О. Дискусія як метод формування комунікативних навичок на  
заняттях з англійської мови. *Актуальні питання гуманітарних наук*.  
Харків: Національна академія Національної гвардії України, 2023. Т. 3, №  
60. с. 184–186.
- 30.О.І. Багрій, Жанрова специфіка писемної наукової дискусії. Центр  
наукових досліджень та викладання іноземних мов НАН України, 2008. с.  
14-16.

- 31.Павленко Л. Гіперекспліцитність висловлень та принцип кооперації Грайса. *Наукові записки*, серія: філологічні науки, Київ. № 145., 2016. с. 177-178.
- 32.Посмітна В.В. Мовна комунікація у професійній діяльності : навч. посіб. Київ: Київський інститут НГУ, 2023. с. 151-152.
- 33.Потапова Н.В, Отрошко Т.Ф. Особливості організації навчальних дискусій у процесі підготовки майбутніх педагогів. 10-те вид, Харків, 2019. с. 167-170.
- 34.Про забезпечення функціонування української мови як державної : Закон України від 25.04.2019 № 2704-VIII., Верховна Рада України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text>
- 35.Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. соціально-психологічний вимір управління конфліктами : конспект лекцій. Харків: УкрДУЗТ, 2020. с. 9.
- 36.Словник.ua : словник. URL: <https://slovnuk.ua/index.php>.
- 37.Човганюк М.М. Основні концепції теорії ввічливості. *Сучасні тенденції розвитку мов*, Київ: Український державний університет імені Михайла Драгоманова, 2013. № 10. с. 279.
- 38.Чорнобай О. Л. Мистецтво суперечки, або еристика: предмет та історія. Інститут права та психології Національного університету «Львівська політехніка», 2015. с. 211-216 .
- 39.Юркевич О.М, Титов В.Д, Куцепал С.В. Юридична аргументація логічні дослідження : монографія. 2-ге вид. Харків: Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, 2015. с. 164-165.
- 40.Юфименко В.Г. Мовні аспекти правильного ведення наукової дискусії на медичних конференціях, семінарах, симпозіумах ВДНЗУ. Полтава: «Українська медична стоматологічна академія», 2010. с. 1-4.
- 41.Янісів М.П. Стратегія і тактика аргументації як основа формування іншомовної дискусійної компетенції. *Актуальні проблеми філології та*

*перекладознавства*. Львів: Національний університет Львівська політехніка, 2019. № 16. с. 218–219.

## ZUSAMMENFASSUNG

Die Bachelorarbeit ist **dem Thema** «Effektive Kommunikation: Strategien für die Führung von Diskussionen und Konflikten» gewidmet.

**Die Aktualität** des Themas ergibt sich aus der wachsenden Bedeutung kommunikativer Kompetenz in einer zunehmend vernetzten, interkulturellen und informationsorientierten Gesellschaft.

**Das Objekt** der Forschung ist Kommunikation als soziales Phänomen, insbesondere in ihrer Funktion bei Diskussionen und Konflikten.

**Der Gegenstand** der Forschung sind Strategien zur Führung von Diskussionen und zur Konfliktbewältigung im Kommunikationsprozess in verschiedenen gesellschaftlichen Kontexten.

**Das Ziel** der Arbeit war es, die Merkmale effektiver Kommunikation zu untersuchen sowie die Strategien der Diskussionsführung und Methoden der Konfliktlösung zu analysieren und zu klassifizieren. Zu **den Forschungsaufgaben** gehörten die theoretische Analyse des Kommunikationsbegriffs, seiner Typen und Prinzipien, die Erstellung einer Übersicht von Diskussionsstrategien, die Ermittlung typischer Konfliktursachen sowie die Analyse praktischer Beispiele kommunikativer Interaktion in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen.

Im **ersten Kapitel** wurde die theoretische Grundlage gelegt. Es wurden verschiedene Ansätze zur Definition von Kommunikation dargestellt, die Arten der Kommunikation unterschieden und grundlegende Prinzipien erfolgreicher Interaktion analysiert. Darüber hinaus wurde die Diskussion als Form kollektiven Argumentierens untersucht sowie der Konflikt als sozialpsychologisches Phänomen beschrieben, einschließlich seiner Ursachen, Dynamik und möglichen Lösungsstrategien. Zudem wurden kommunikative Strategien (konstruktive, destruktive, pseudokonstruktive) sowie linguistische Prinzipien wie die Kooperationsmaxime nach H. P. Grice und das Höflichkeitsprinzip nach G. Leech betrachtet.

Im **zweiten Kapitel** lag der Fokus auf der praktischen Anwendung. Es wurden aktuelle kommunikative Praktiken analysiert, darunter neuronale und sprachliche Synchronisation als Grundlage erfolgreicher Interaktion, Denkstile in Gesprächen, interkulturelle Kommunikationsbarrieren und deren Überwindung durch sprachliche Mittel. Diskussionsformen in Politik, Recht, Wissenschaft und Bildung wurden untersucht sowie Mediation als Mittel zur Konfliktlösung dargestellt. Ein besonderer Schwerpunkt lag auf der Analyse von Parlamentsdebatten im Bundestag, um die Anwendung unterschiedlicher Kommunikationsstrategien in der politischen Praxis zu verdeutlichen.

**Die praktische Bedeutung** der Arbeit liegt in der Möglichkeit, die Ergebnisse zur Verbesserung kommunikativer Kompetenzen in der beruflichen und zwischenmenschlichen Kommunikation zu nutzen. Die analysierten Strategien und Modelle können in Schulungen, Seminaren und Lehrplänen zur Kommunikationsförderung eingesetzt werden.

**Die wissenschaftliche Neuheit** der Arbeit besteht in einem integrierten Zugang zur Erforschung von Kommunikation, der theoretische Konzepte mit aktuellen empirischen Beispielen kombiniert. Es wurde eine aktualisierte Systematisierung von Diskussions- und Konfliktstrategien unter Einbezug realer sprachlicher Phänomene und moderner Forschungsergebnisse vorgenommen.

Die Untersuchung hat gezeigt, dass effektive Kommunikation ein vielschichtiger Prozess ist, der kognitive, emotionale, kulturelle und sprachliche Aspekte miteinander vereint. Die Fähigkeit, Kommunikationsstrategien situationsangemessen anzupassen, ist entscheidend für das Gelingen sowohl zwischenmenschlicher als auch professioneller Interaktionen. Die gewonnenen Erkenntnisse besitzen sowohl theoretischen als auch praktischen Wert und können in der Lehre, in Schulungsprogrammen zur Kommunikationsentwicklung sowie in weiterführenden wissenschaftlichen Studien Anwendung finden.