

ОСНОВНІ ЕМОЦІЙНО-ОЦІННІ МОВНІ ЗАСОБИ В УРЕГУЛЮВАННІ КОНФЛІКТІВ: НА МАТЕРІАЛІ СОЦІОЛІНГВІСТИЧНОГО ОПИТУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ДОНЕЦЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА ТА ВАРШАВСЬКОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Наталія Луцишина

здобувач вищої освіти СО «Магістр» спеціальності «035 Філологія»
Донецького національного університету імені Василя Стуса
Хмельницьке шосе, 7, м. Вінниця, Україна
orcid.org/0009-0002-5388-4287
e-mail: lutsyshyna.n@donnu.edu.ua

Ірина Гарбера

кандидат філологічних наук, доцент, завідувач кафедри
загального та прикладного мовознавства і слов'янської філології
Донецького національного університету імені Василя Стуса
Хмельницьке шосе, 7, м. Вінниця, Україна
orcid.org/0000-0001-5365-054X
e-mail: iryna.garbera@gmail.com

Анотація. Статтю присвячено комплексному аналізу емоційно-оцінних мовних засобів, що застосовуються здобувачами вищої освіти для врегулювання конфліктних ситуацій у повсякденній комунікації. На матеріалі соціолінгвістичного опитування студентів Донецького національного університету імені Василя Стуса та Варшавського університету з'ясовано гендерно-вікові параметри вибірки, частотність виникнення конфліктів і провідні сфери їх прояву. Установлено, що для обох груп респондентів типовими зонами конфліктогенності є сімейне спілкування, а для українських студентів – також політичний дискурс. Проаналізовано ставлення опитаних до впливу мовних засобів на перебіг і результат конфліктної взаємодії: абсолютна більшість учасників анкетування визнає ключову роль добору слів у деескалації напруги.

На основі відкритих відповідей респондентів здійснено класифікацію конфліктогасних висловлювань за трьома типами: раціональні, емоційні та раціонально-емоційні. Кількісний та якісний аналіз показав, що домінантною стратегією для обох вибірок є використання раціональних мовних конструкцій, зорієнтованих на логічне аргументування, пояснення позиції, пошук компромісу та конструктивне обговорення проблеми. Емоційні та раціонально-емоційні висловлювання виконують переважно функції підтримання емоційної рівноваги, вираження емпатії та створення сприятливого тону для подальшої взаємодії. Порівняльний аналіз українських і польських прикладів засвідчив близькість комунікативних стратегій, попри відмінності культурних та мовних контекстів.

Отримані результати підтверджують, що свідомий добір емоційно-оцінних мовних засобів є невід'ємним компонентом конструктивного врегулювання конфліктів і відображає сформованість комунікативної компетентності молоді у міжособистісній сфері. Дослідження відкриває перспективи подальшого вивчення культурно зумовлених моделей конфліктного дискурсу та ефективності різних стратегій мовленнєвої поведінки.

Ключові слова: конфлікт, емоційно-оцінні мовні засоби, соціолінгвістичне опитування, раціональні стратегії, емпатія, конфліктна комунікація, міжкультурна взаємодія.

**BASIC EMOTIONAL AND EVALUATIVE LANGUAGE TOOLS
IN CONFLICT RESOLUTION: BASED ON THE MATERIALS
OF A SOCIOLINGUISTIC SURVEY OF STUDENTS AT THE VASYL' STUS
DONETSK NATIONAL UNIVERSITY AND THE UNIVERSITY OF WARSAW**

Nataliia Lutsyshyna

*Higher Education Applicant at the Master's degree in the specialty «035 Philology»
Vasyl' Stus Donetsk National University
Khmelnyske shose, 7, Vinnytsia, Ukraine
orcid.org/0009-0002-5388-4287
e-mail: lutsyshyna.n@donnu.edu.ua*

Iryna Harbera

*Candidate of Philological Sciences, Associate Professor,
Head of the Department of General and Applied Linguistics and Slavic Philology,
Khmelnyske shose, 7, Vinnytsia, Ukraine
orcid.org/0000-0001-5365-054X
e-mail: iryna.garbera@gmail.com*

Abstract. *This article presents a comprehensive analysis of emotional and evaluative linguistic means used by university students to resolve conflict situations in everyday communication. Based on a sociolinguistic survey conducted among students of Vasyl' Stus Donetsk National University and the University of Warsaw, the study identifies the gender and age characteristics of the sample, the frequency of conflict occurrences, and the primary spheres in which conflicts arise. The findings demonstrate that family communication is the most typical domain of conflict for both respondent groups, while political discourse additionally emerges as a significant source of tension for Ukrainian students. The survey also reveals that the overwhelming majority of participants acknowledge the crucial role of word choice in reducing tension and influencing the outcome of a conflict.*

Using respondents' open-ended answers, the study offers a classification of conflict-reducing linguistic expressions into three types: rational, emotional, and rational-emotional. Quantitative and qualitative analysis shows that both groups predominantly rely on rational linguistic strategies aimed at logical argumentation, explanation of one's viewpoint, searching for compromise, and facilitating constructive dialogue. Emotional and rational-emotional expressions, though less frequent, serve important functions such as maintaining emotional balance, expressing empathy, and creating a favorable tone for communication. A comparative analysis of Ukrainian and Polish responses indicates significant similarity in communicative strategies despite cultural and linguistic differences.

The results confirm that the conscious selection of emotional and evaluative linguistic means is a key component of constructive conflict resolution and reflects the communicative competence of young people in interpersonal interaction. The research also points to further prospects for studying culturally conditioned models of conflict discourse and the effectiveness of various speech strategies in conflict management.

Key words: *conflict, emotional and evaluative linguistic means, sociolinguistic survey, rational strategies, empathy, conflict communication, intercultural interaction.*

Постановка проблеми. Конфлікти є невід'ємним складником людської комунікації та соціальної взаємодії на всіх рівнях – від міжособистісного до глобального. У сучасному суспільстві, особливо в умовах культурного та мовного різноманіття, питання ефективного врегулювання конфліктних ситуацій набуває особливої актуальності. Мовні засоби відіграють ключову роль у процесі конфліктної взаємодії, оскільки саме через вербальну комунікацію відбувається як ескалація протиріч, так і їх конструктивне вирішення.

Попри наявність численних досліджень конфліктів у різних гуманітарних науках, недостатньо вивченими залишаються конкретні емоційно-оцінні мовні механізми, які використовують представники різних культур для деескалації конфліктних ситуацій. Особливий інтерес становить порівняльний аспект використання вербальних стратегій врегулювання конфліктів носіями різних мов та представниками різних культурних середовищ, зокрема українського та польського студентства.

Конфлікти, зокрема вербальні, досить продуктивно опрацьовано Флорієм Бацєви-

чем – в аспекті комунікативної лінгвістики загалом та комунікативної толерантності зокрема [1, с. 45–57]; Людмилою Білоколенко – в аспекті узагальненої українськомовної репрезентації міжособистісного конфлікту [2, с. 72–87]; Наталією Войцехівською – в аспекті аналізу конфліктного дискурсу в художній літературі [3, с. 32–34]; Любомирою Гнатюк – в аспекті конфліктної міжкультурної взаємодії [4, с. 187–196] та ін.

Метою статті є виявлення та аналіз основних емоційно-оцінних мовних засобів, які використовують здобувачі вищої освіти для врегулювання конфліктних ситуацій, на матеріалі соціолінгвістичного опитування студентів Донецького національного університету імені Василя Стуса та Варшавського університету. Дослідження передбачає з'ясування частотності виникнення конфліктів у повсякденному житті респондентів, сфер їх прояву, ставлення до впливу вербальних засобів на результат конфлікту, а також класифікацію конкретних мовних конструкцій за типами (раціональні, емоційні, раціонально-емоційні) з метою визначення домінантних комунікативних стратегій урегулювання міжособистісних протиріч.

Предмет дослідження. Конфліктна комунікативна взаємодія у студентському середовищі та вербальні засоби врегулювання конфліктів.

Об'єкт дослідження. Емоційно-оцінні мовні засоби, які використовують здобувачі вищої освіти Донецького національного університету імені Василя Стуса та Варшавського університету для врегулювання конфліктних ситуацій, їх класифікація за типами (раціональні, емоційні, раціонально-емоційні) та особливості функціонування в міжкультурному комунікативному просторі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Конфлікти – досить поширене комунікативне (як міжособистісне, так і національне, глобальне) явище в нашій історії та сьогоденні. На думку Орісі Демської, вони є частиною, а саме передумовою, еволюційного розвитку людини, тому їх вивчають, аналізують, осмислюють, розв'язують тощо представники фактично всіх галузей гуманітарних знань: соціологи, політологи, психологи, економісти, культурологи, лінгвісти та ін. [5, с. 69–74]. Конфліктогени відіграють основну роль у формуванні конфлікту. Ними можуть виступати слова, дії людей або їхня

бездіяльність, у результаті чого виникає конфліктна ситуація [6, с. 13].

Конфлікти виникають у всіх сферах нашого життя, тому потрібно навчитися їх гармонізувати, вирішувати та завершувати. Основні способи завершення конфлікту включають: 1) його безпосереднє розв'язання; 2) поступове врегулювання; 3) поетапне згасання; 4) перехід у новий конфлікт.

Успішному подоланню протиріччя сприяють неупереджене обговорення проблеми, розкриття її сутності та здатність учасників зосереджуватися на головному. Натомість акцентуація на другорядних деталях і орієнтація виключно на власні інтереси зменшують можливості для конструктивного вирішення конфлікту. Після аналізу та оцінки конфліктної ситуації сторони прогнозують можливі шляхи її подолання й вибирають ті способи вирішення, які найбільше узгоджуються з їхніми інтересами та обставинами.

Стратегія подолання конфлікту визначає головну лінію поведінки учасника на завершальному етапі протистояння. Виділяють п'ять основних стратегій: суперництво, компроміс, співпрацю, уникнення та пристосування. Вибір конкретної стратегії зумовлений низкою чинників: особистісними характеристиками опонента, масштабом завданих і власних утрат, наявністю ресурсів, соціальним статусом, можливими наслідками, значущістю проблеми, що розв'язується, тривалістю конфлікту та іншими обставинами [7, с. 15–23].

У нашій роботі ми акцентуємо увагу на мовних засобах вирішення конфліктів. Для досягнення мети дослідження проведено соціолінгвістичний експеримент. Сучасний соціолінгвістичний експеримент – це складний процес, який потребує ретельної організації та продуманого підходу. Його мета полягає в отриманні репрезентативних і максимально об'єктивних даних про мовну поведінку людей або інші аспекти функціонування мовного колективу [8].

Було проведено соціолінгвістичний експеримент між студентами Варшавського університету (Uniwersytet Warszawski, далі – UW) та Донецького національного університету імені Василя Стуса (далі – ДонНУ імені Василя Стуса). Здобувачам було запропоновано пройти анкету «Основні емоційно-оцінні мовні засоби у врегулюванні конфліктів (Podstawowe środki językowe o charakterze

emocjonalno–oceniającym w rozwiązywaniu konfliktów)». Ідея полягала в тому, щоб зрозуміти, які мовні засоби вживають респонденти (представники різних культур, менталітетів плюс носії різних мов) у вирішенні конфлікту. Загалом в експерименті взяли участь 27 здобувачів (13 – із Варшавського університету, 14 – із ДонНУ імені Василя Стуса).

Результати:

Частка респондентів жіночої статі серед здобувачів Варшавського університету становить 69,2%, а чоловічої – 30,8% (рис. 1), тоді як у ДонНУ імені Василя Стуса 85,7% – жінки, 14,3% – чоловіки (рис. 2).

Пłeć:

13 відповідей

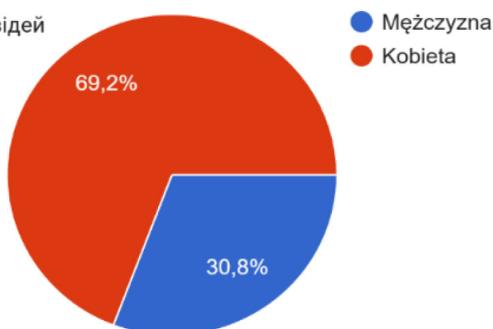


Рис. 1. Відсоткове відношення опитаних здобувачів чоловічої та жіночої статей у UW

Ваша стать:

14 відповідей

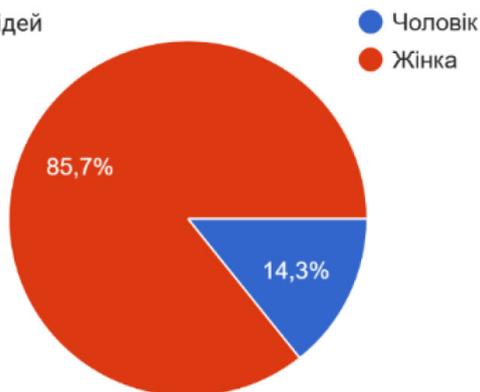


Рис. 2. Відсоткове відношення опитаних здобувачів чоловічої та жіночої статей у ДонНУ

Загалом вікова категорія респондентів UW різнилася: 61,5% становлять здобувачі віком від 18 до 25 років, 23,1% – від 26 до 40 років, 15,4% – від 41 до 60 років (рис. 3). Вік опитаних здобувачів ДонНУ – 18–25 років (рис. 4).

Kategoria wiekowa:

13 відповідей

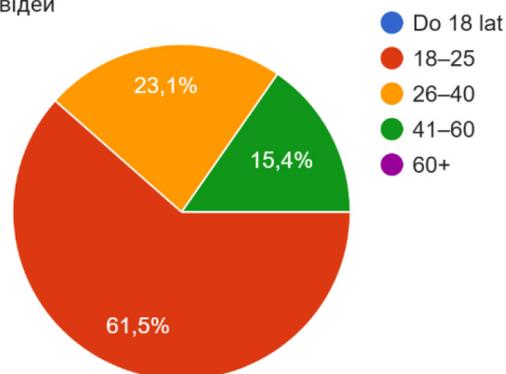


Рис. 3. Вікова категорія опитаних здобувачів у UW

Ваша вікова категорія:

14 відповідей

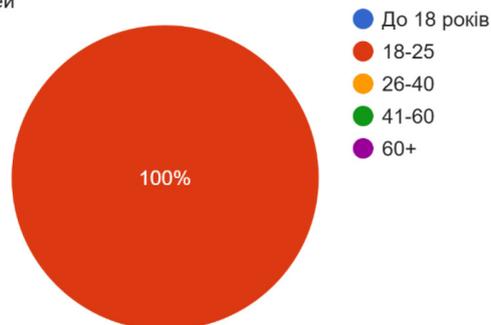


Рис. 4. Вікова категорія опитаних здобувачів у ДонНУ імені Василя Стуса

Опитування показало, що 69,2% здобувачів UW іноді стикаються з конфліктами, а 30,8% – рідко (рис. 5); 35,7% здобувачів ДонНУ часто стикаються з конфліктними ситуаціями, 35,7% – іноді, 28,6% – рідко (рис. 6).

Як видно зі схем, найчастіше конфлікти у здобувачів трапляються у сім'ї. Та, звичайно, якщо брати до уваги ситуацію в Україні, то у сфері політики (рис. 7, 8).

Як видно з результатів, більшість українських та польських здобувачів вважають, що добір слів реально впливає на результат конфлікту (рис. 9, 10).

Здобувачам було запропоновано вибрати з переліку ті мовні засоби, які найчастіше вони використовують у врегулюванні конфліктів (рис. 11, 12). Найбільше здобувачі двох університетів послуговуються позитивною лексикою (українці – 64,3%, поляки – 69,2%) та емпатичними висловленнями (українці – 92,9%, поляки – 69,2%).

Jak często spotykasz się z sytuacjami konfliktowymi w codziennym życiu?

13 відповідей

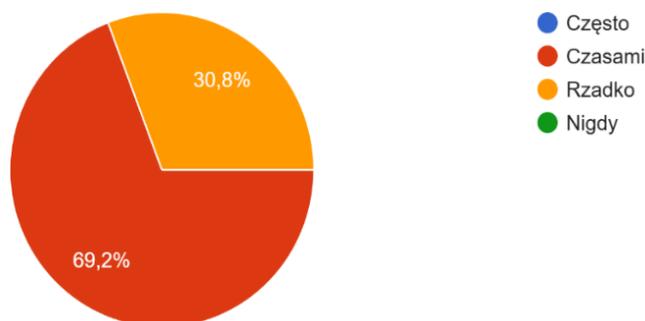


Рис. 5. Наскільки часто здобувачі UW стикаються з конфліктними ситуаціями у повсякденному житті

Як часто ви стикаєтесь із конфліктними ситуаціями у повсякденному житті?

14 відповідей

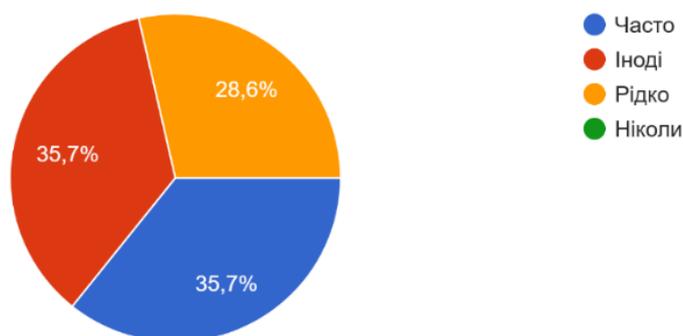


Рис. 6. Наскільки часто здобувачі ДонНУ імені Василя Стуса стикаються з конфліктними ситуаціями у повсякденному житті

W jakich sferach najczęściej występują konflikty? (można wybrać kilka odpowiedzi)

13 відповідей

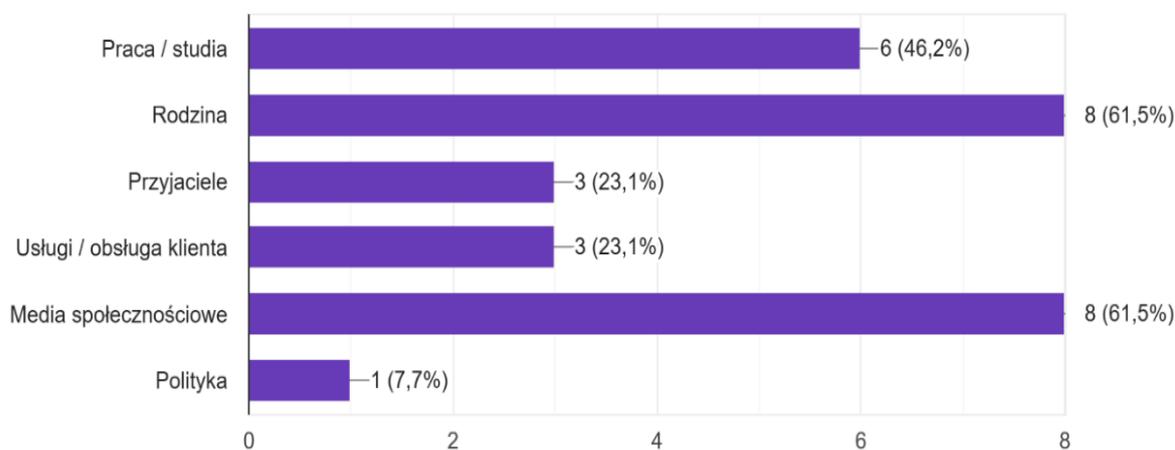


Рис. 7. Сфери, у яких найчастіше виникають конфлікти у здобувачів UW

У яких сферах найчастіше виникають конфлікти? (можна обрати кілька варіантів)

14 відповідей

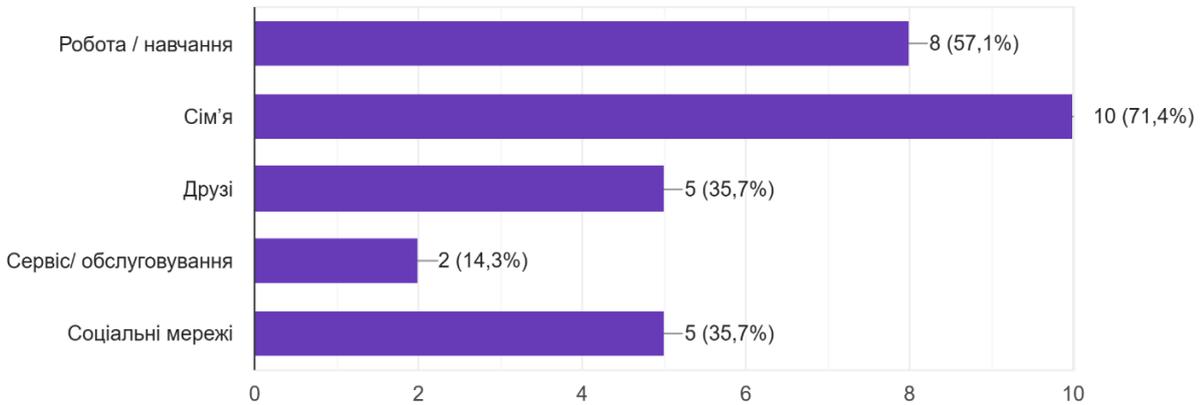


Рис. 8. Сфери, у яких найчастіше виникають конфлікти у здобувачів ДонНУ

Czy uważasz, że wybór słów rzeczywiście wpływa na wynik konfliktu?

13 відповідей

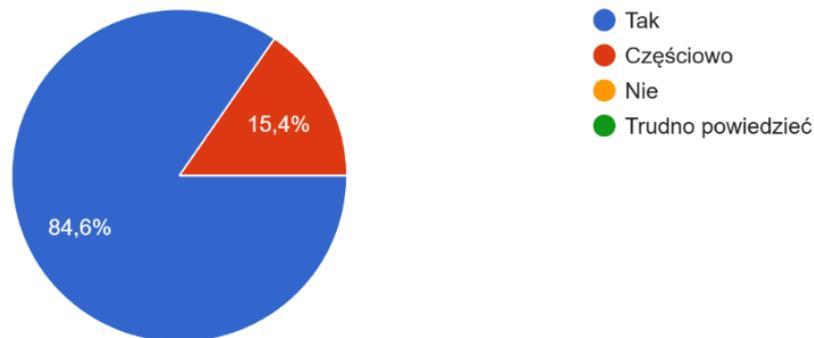


Рис. 9. Думка здобувачів UW щодо того, що добір слів реально впливає на результат конфлікту

Чи вважаєте ви, що добір слів реально впливає на результат конфлікту?

14 відповідей

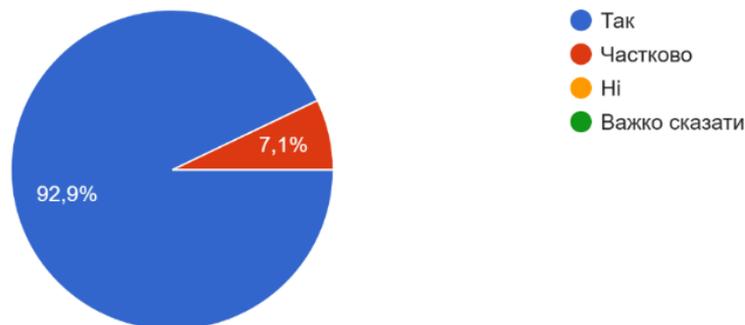


Рис. 10. Думка здобувачів ДонНУ щодо того, що добір слів реально впливає на результат конфлікту

Які емоційно-оцінні засоби, на вашу думку, допомагають знизити напругу в конфлікті?
(оберіть до 3 варіантів)

14 відповідей

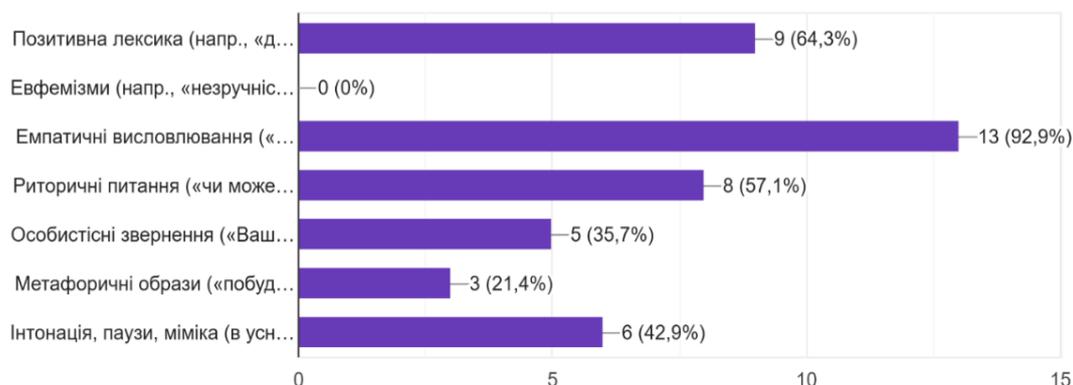


Рис. 11. Емоційно-оцінні засоби для зниження напруги в конфлікті (здобувачі ДонНУ ім. Василя Стуса)

Jakie środki językowe pomagają, Twoim zdaniem, zmniejszyć napięcie w konflikcie? (wybierz maks. 3)

13 відповідей

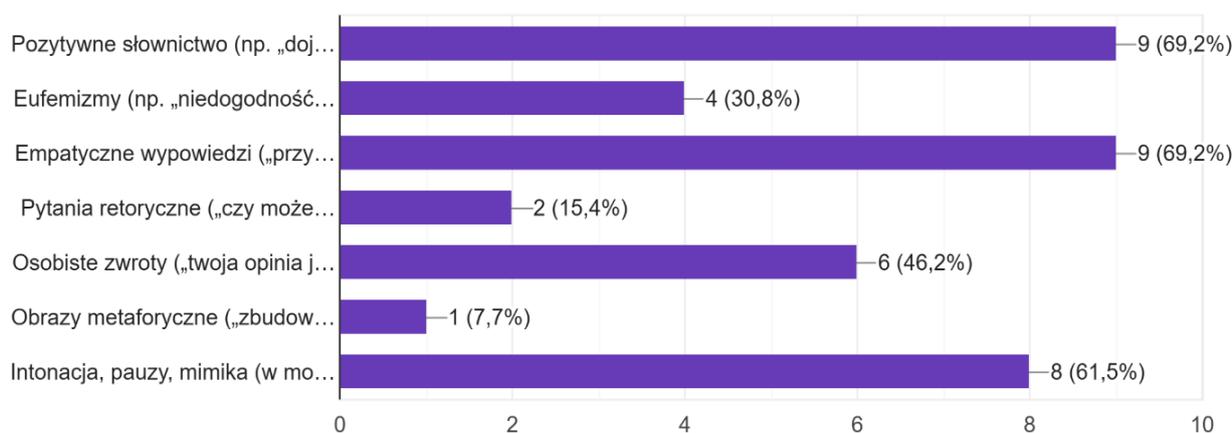


Рис. 12. Емоційно-оцінні засоби для зниження напруги в конфлікті (здобувачі UW)

Польським та українським здобувачам було запропоновано написати приклади (5–7) використовуваних особисто ними мовних засобів, що ефективно допомагають вирішити/врегулювати конфлікт. У результаті отримані фрази було поділено на три різновиди: раціональні (коли учасник конфліктної комунікативної ситуації у процесі добору мовних засобів для врегулювання конфлікту апелює до розуму, мовної свідомості, ціннісної картини світу, морального складника осо-

бистості тощо), емоційні (у тому разі, якщо учасник конфліктної комунікативної ситуації у доборі й використанні для її гармонізації мовних засобів спирається на власний (поточний у ситуації конфлікту) емоційний стан, психоментальний тип особистості, темперамент тощо) та раціональні + емоційні (органічне дискурсивне поєднання двох попередніх різновидів, варійоване залежно від контексту й розгортання конфліктної комунікативної ситуації).

Таблиця 1

Відповіді українських здобувачів

№	Раціональні	Емоційні	Раціональні + емоційні
1	«я також думала/відчувала те саме, тому розумію тебе»	«ми зараз сваримось, як (якась метафора). Це не те, що ми хотіли, погодься»	«я люблю та поважаю тебе, тому не хочу, щоб ця сварка змушувала думати тебе інакше. Я лише хочу пояснити свою точку зору»
2	«я розумію, чому ти саме так реагуєш»	«Мені неприємно, коли розмовляють у такому тоні, тому що я відчуваю стрес»	
3	«я розумію, чому ти так думаєш»	«давай заспокоїмось і все обговоримо»	
4	«нам обом не подобається ситуація, що склалась, тому давай спробуємо знайти компроміс»	«мені не сподобалась така-то поведінка/дія, чи можемо ми повпливати на зміни у цій ситуації?»	
5	«як я розумію, тобі важливо, щоб ми дотримувалися дедлайну?»	«дякую за твою точку зору»	
6	«я хочу зрозуміти твою думку», «я знаю, що можу помилятися»	«що вже дасть сваритися, коли нічого вже не зміниш, і мені це теж не подобається, але...»	
7	«чи правильно я тебе зрозуміла?»	«прошу вибачення за непорозуміння»	
8	«тобто ти маєш на увазі...»	«можливо, вас порадує такий варіант?»	
9	«я тебе вислухаю»	«сподіваюся, ми зможемо вирішити ситуацію»	
10	«я вас розумію, але все-таки чи не могли ми б зробити ось так...»	«гарзд, тоді спробуймо все виправити»	
11	«я розумію твою точку зору, давай знайдемо компроміс, давай спокійно поговоримо»	«я би на вашому місці відчув би те ж саме»	
12	«давай спробуємо розібратися разом»	«добре, що ми зараз проговорюємо ці моменти»	
13	«можливо, ми можемо знайти компроміс»	«ще поб'ємося зараз; тільки не кусайся»	
14	«що ти пропонуєш?»		
15	«я розумію тебе того...»		
16	«якщо це єдина проблема то давай...»		
17	«якщо це проблема, то давай якось її вирішувати»		
18	«розумію ваш негатив стосовно цієї ситуації»		
19	«можемо знайти компроміс у такому разі»		
20	«розумію ваше хвилювання»		
21	«вибачте, що так трапилось»		
22	«дозвольте, будь ласка, усе пояснити»		
23	«вибачте, але, мабуть, у нас непорозуміння»		
24	«я ціную вашу думку, але дозвольте мені теж сказати»		
25	«я розумію твою реакцію»		
26	«я справді хочу краще зрозуміти тебе»		
27	«давайте обговоримо це питання»		
28	«давайте вирішимо це питання зараз»		
29	«дякую за зауваження»		

Відповіді польських здобувачів

№	Раціональні	Емоційні	Раціональні+емоційні
1	2	3	4
1	«Rozumiem Twój punkt widzenia. Dla mnie natomiast ważne jest XXX, dlatego zależy mi na XXX. Może w takim razie róbmy xxx?» «Я розумію твою точку зору. Для мене ж важливе XXX, тому мені важливо, щоб було XXX. Можливо, тоді зробимо xxx?»	«Jestem w tej chwili bardzo zdenerwowanx tą sytuacją i potrzebuje chwili, żeby się wyciszyć. Czy możemy wrócić do tej rozmowy za x minut?» «Я зараз дуже засмучений/засмучена цією ситуацією й потребую трохи часу, щоб заспокоїтися. Чи можемо повернутися до цієї розмови за x хвилин?»	«Słyszę, że to jest dla Ciebie ważne, ale nie zgadzam się z tym. Moim zdaniem XXX. Co Ty o tym sądzisz?» «Я чую, що це для тебе важливо, але я із цим не згоден/згодна. На мою думку, XXX. Що ти про це думаєш?»
2	«potrzebuję x» «Мені потрібно x»	«Kiedy do mnie mówisz w ten sposób czuję XXX. Prosiłabym, żebyś się tak do mnie nie zwracałx.» «Коли ти так до мене говориш, я відчуваю XXX. Я б попросив/попросила, щоб ти так до мене не звертався/не зверталася»	«Nie ma co się denerwować» «Немає сенсу нервуватись»
3	«proponuję x» «Я пропоную x»	«czuję x» «Я відчуваю x»	«Rozumiem że możesz tak czuć» «Я розумію, що ти можеш так себе почувати»
4	«możemy x?» «Чи можемо ми x?»	«Rozwiążmy to spokojnie» «Давайте вирішимо це спокійно»	«Rozumiem, co czujesz Spróbujmy znaleźć razem rozwiązanie Nie chciałem cię urazić» «Я розумію, що ти відчуваєш. Спробуймо разом знайти рішення. Я не хотів тебе образити»
5	«Porozmawiajmy, wyjaśnijmy to» «Давай поговоримо, прояснімо це»	«Ważne że mówisz szczerze co czujesz» «Важливо, що ти щиро говориш про свої почуття»	«Moim zdaniem, sytuacja nie jest fatalna, damy radę!» «На мою думку, ситуація не є катастрофічною – ми впораємося!»
6	«Dziękuję za zrozumienie» «Дякую за розуміння»	«Czuję, że...» «Я відчуваю, що...»	«myślę, że Twoje uczucia mogą być powodowane jakąś inną sytuacją» «Я думаю, що твої почуття можуть бути викликані якоюсь іншою ситуацією»
7	«Liczę, że podpiszemy tę umowę» «Сподіваюся, що ми підпишемо цю угоду»	«No słuchaj, chyba...» «Ну слухай, мабуть...»	
8	«Znalezienie rozwiązania teraz umożliwi nam udaną współpracę w przyszłości, w przypadku podobnych sytuacji» «Знайдення рішення зараз дозволить нам успішно співпрацювати в майбутньому»	«Ej no to raczej nie jest tak, że...» «Ей, це, мабуть, не зовсім так... »	

Продовження таблиці 2

1	2	3	4
9	«Mam wrażenie, że...» «Маю враження, що...»	«No zazwyczaj tak bywa, ale...» «Зазвичай так буває, але...»	
10	«Odebrałam to jako...» «Я сприйняла це як...»	«Nie martw się! Możemy wszystko dyskutować. Współczuję, ale...» «Не хвилюйся! Ми можемо все обговорити. Я співчуваю, але...»	
11	«Żarty, jeśli jest na to przestrzeń, a nie mam siły kontynuować, typu «Przynajmniej nie jesteśmy jacyśtam», odwoływanie się do tego, co padło, ale obracanie tego w żart» «Анекдоти, якщо для них є місце: «Принаймні ми не якісь там (гірші)», посилаючись на сказане, але перетворюючи його на жарт»	«omówmy to na spokojnie» «Давай обговоримо це спокійно»	
12	«pозwól mi najpierw dokładnie wyjaśnić sytuację» «Дозволь мені спочатку точно пояснити ситуацію»	«Bardzo przepraszamy za niedogodności» «Щиро вибачаємося за незручності»	
13	«bardzo by mi pomogło, gdybyś..., ale jeśli nie dasz rady, to jakoś sobie poradzę» «Мені було б дуже корисно, якби ти... але якщо не зможеш – я якось впораюся»	«zależy mi, żebyśmy ze sobą rozmawiali» «Мені важливо, щоб ми розмовляли»	
14	«rozumiem twój punkt widzenia, ale...» «Я розумію твою точку зору, але...»	«jak się czujesz z tą sytuacją, chcę znać twoje emocje» «Як ти почуваєшся в цій ситуації? Я хочу знати твої емоції»	
15	«może uda się znaleźć jakiś kompromis» «Можливо, нам вдасться знайти компроміс»		
16	«Przepraszam, możliwe jest, że nie wzięłam pod uwagę wszystkich okoliczności» «Вибач, можливо, я не врахувала всі обставини»		
17	«Rozumiem Cię, ale spójrz na sprawę z mojego punktu widzenia» «Я тебе розумію, але подивись на ситуацію з мого боку»		
18	«Czy możemy znaleźć kompromis?» «Чи можемо ми знайти компроміс?»		

1	2	3	4
19	«Jestem pewna, że uda nam się rozwiązać ten problem» «Я впевнена, що ми зможемо вирішити цю проблему»		
20	«Rozumiem Pana/Pani niezadowolenie, możemy w tej sytuacji...» «Я розумію ваше незадоволення, у цій ситуації ми можемо...»		
21	«Czy możemy to Państwu jakoś wynagrodzić?» «Чи можемо ми якось компенсувати вам це?»		
22	«Państwa opinia jest dla nas bardzo ważna» «Ваша думка дуже важлива для нас»		
23	«Postaramy się mieć to na uwadze idąc dalej» «Ми постараємося враховувати це в подальшій роботі»		
24	«jeśli chcemy coś zmienić, to zróbmy to razem» «Якщо ми хочемо щось змінити, давай зробимо це разом»		

Висновки. Отже, студенти Донецького національного університету імені Василя Стуса та Варшавського університету послуговуються здебільшого раціональними мовними засобами з метою залагодження конфліктної комунікативної ситуації (порівняно з часткою емоційних мовних засобів). Досить невелика кількість відповідей репрезентує тяжіння мовців до раціоналізму та емоційності. В експерименті було виявлено й випадки, коли людина не могла точно сформулювати, якими мовними засобами послуговується, а описала їх (а також узагальнені механізми, стратегії, способи вирішення конфлікту), наприклад: «*Moje ulubione z pracy, zwłaszcza w mailach: Rozumiem, że [parafraza tego, co powiedział rozmówca]. [Od razu przejście do przedstawienia mojego argumentu i opisanie sytuacji z mojej prespektywy]*» (Я розумію, що [переказ сказаного співрозмовником]. [Далі – одразу моя аргументація та опис ситуації...]); «1. spokojny ton głosu; 2. wyrażanie zrozumienia emocji drugiej osoby; 3. proponowanie rozwiązania; 4. parafrazowanie wypowiedzi innej

osoby; 5. nie wiem, co jeszcze ((1. спокійний тон голосу; 2. вираження розуміння емоцій іншої людини; 3. запропонування рішення; 4. перефразування слів іншої особи; 5. не знаю, що ще : ()); «Спокійно говорю, погоджуюсь, шукаю компроміси»; «не підвищувати тон, спокійний голос, вибачення або визнання помилок, перетягнути фокус із проблеми на її вирішення».

Таким чином, емоційно-оцінні мовні засоби відіграють ключову роль у врегулюванні конфліктних ситуацій серед студентської молоді різних культурних середовищ. Аналіз результатів соціолінгвістичного опитування студентів Донецького національного університету імені Василя Стуса та Варшавського університету дає можливість стверджувати, що, попри культурні, мовні та соціальні відмінності, респонденти обох університетів демонструють подібні мовленнєві стратегії у ситуаціях конфліктної взаємодії. Найчастіше студенти вибирають раціональні мовні засоби, що підкреслює пріоритет логічної аргументації, прагнення до компромісу й орієнтацію на конструктивний діалог. Водночас

емоційні та раціонально-емоційні висловлювання хоч і засвідчують меншу частотність, відіграють важливу роль у вираженні емпатії, підтримці емоційної рівноваги та зниженні напруги. Респонденти української та польської вибірок виявили високу усвідомленість впливу мовних засобів на хід і результат конфлікту, що підтверджено їхнім переконанням у значущості добору слів під час комунікативної взаємодії. Отримані дані дають змогу зафіксувати тенденцію до домінування стратегій співпраці та конструктивного обговорення проблеми, що свідчить про сформованість

комунікативної компетентності, спрямованої на гармонізацію міжособистісних стосунків.

Отже, результати дослідження підкреслюють важливість свідомого використання емоційно-оцінних мовних засобів у процесі врегулювання конфліктів, а також окреслюють перспективи наукових розвідок, зокрема щодо поглибленого аналізу культурних маркерів мовленнєвої поведінки, порівняння ефективності різних комунікативних стратегій та розроблення практичних рекомендацій для підвищення рівня конфліктної компетентності у молодіжному середовищі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ, 2009. 344 с.
2. Білоконенко Л.А. Українськомовна репрезентація міжособистісного конфлікту : дис. ... докт. філол. наук : 10.02.01. Дніпро, 2016. 454 с.
3. Войцехівська Н. А. Конфліктний дискурс в українській художній літературі: структурний, семантичний, комунікативний і лінгвокогнітивний аспекти : дис. докт. філол. наук : 10.02.01. Київ, 2018. 512 с.
4. Гнатюк Л.Я. Технології міжперсонального спілкування у міжкультурній взаємодії. Донецьк, 2013. 336 с.
5. Демська О.М. Мовні конфлікти з перспективи лінгвоконфліктології. *Наукові записки НаУКМА*. 2018. С. 69–74.
6. Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання : практичний посібник / Г.М. Бевз та ін. 2020. 144 с.
7. Лавриненко Г.А. Конструктивне розв'язання конфліктів: форми, стратегії і способи вирішення. *Політичне життя*. 2023. № 1. С. 15–23.
8. Боголюбов С.А. *Соціолінгвістика*. 2017. URL: <https://stud.com.ua/76134/sotsiologiya/sotsiolingvistika> (дата звернення: 14.11.2025).

REFERENCES

1. Batsyevych, F.S. (2009). *Osnovy komunikatyvnoi lnhvistyky* [Fundamentals of communicative linguistics]. Kyiv. 344 p. [in Ukrainian].
2. Bilokononko, L.A. (2016). *Ukrainskomovna reprezentatsiia mizhosobystisnoho konfliktu* [Ukrainian-language representation of interpersonal conflict] (Doctoral dissertation). Dnipro. 454 p. [in Ukrainian].
3. Voitsekhivska, N.A. (2018). *Konfliktnyi dyskurs v ukrainskii khudozhnii literaturi: strukturnyi, semantychnyi, komunikatyvnyi i lnhvokohnityvnyi aspekty* [Conflict discourse in Ukrainian fiction: Structural, semantic, communicative and linguocognitive aspects] (Doctoral dissertation). Kyiv. 512 p. [in Ukrainian].
4. Hnatiuk, L.Ya. (2013). *Tekhnolohii mizhpersonalnoho spilkuvannia u mizhkulturnii vzaiemodii* [Interpersonal communication technologies in intercultural interaction]. Donetsk. 336 p. [in Ukrainian].
5. Demaska, O.M. (2018). *Movni konflikty z perspektyvy lnhvokonfliktolohii* [Linguistic conflicts from the perspective of linguoconflictology]. *Naukovi zapysky NaUKMA*, pp. 69–74. [in Ukrainian].
6. Bevez, H.M., Petrenko, I.V., Husiev, A.I., Davydov, V.I., Ivachevska, O.V., Maleieva, N.S., & Tsukur, O.H. (2020). *Sotsialnyi konflikt: innovatsiini komunikatyvni tekhnolohii vrehuliuvannia: praktychnyi posibnyk* [Social conflict: Innovative communicative technologies of regulation: A practical guide]. 144 p. [in Ukrainian].
7. Lavrynenko, H.A. (2023). *Konstruktivne rozviazannia konfliktiv: formy, stratehii i sposoby vyrishennia* [Constructive conflict resolution: Forms, strategies, and methods of solving]. *Politychne zhyttia*, (1), 15–23. [in Ukrainian].
8. Boholiubov, S.A. (2017). *Sotsiolnhvistyka* [Sociolinguistics]. Retrieved from <https://stud.com.ua/76134/sotsiologiya/sotsiolingvistika> (accessed 14 November 2025). [in Ukrainian].

Дата першого надходження статті до видання: 20.11.2025
 Дата прийняття статті до друку після рецензування: 15.12.2025
 Дата публікації (оприлюднення) статті: 30.12.2025