

Streszczenie

Praca zatytułowana: Conflict and its resolution: the case of verbal communication („Konflikt werbalny oraz metody jego rozwiązania na przykładzie komunikacji werbalnej”) poświęcona jest omówieniu roli konfliktu w relacjach międzyludzkich. Celem pracy jest przedstawienie zjawiska konfliktu oraz metod jego rozwiązywania. Praca stawia sobie za cel odpowiedź na następujące pytania: Czym jest konflikt? Czym jest interakcja konfliktowa? Czy konflikt jest wstępem do agresji? Czy konflikty istnieją wyłącznie na poziomie społecznym oraz kulturowym? Rozważania podjęte w niniejszej dysertacji mają na celu opisanie zachowań werbalnych w trakcie konfliktu. Autor pracy przede wszystkim próbuje znaleźć odpowiedź na pytanie, czym jest konflikt na poziomie komunikacyjnym oraz jak można go rozwiązać. Jednym z głównych celów pracy jest ukazanie, jakie metody można wykorzystać w procesie rozwiązywania konfliktów.

Praca składa się z 3 rozdziałów teoretycznych oraz rozdziału empirycznego (rozdział czwarty). Rozprawa omawia pokrótce współczesne teorie poświęcone konfliktowi oraz wskazuje na metody jego rozwiązania. Pierwszy rozdział poświęcony jest ogólnej teorii konfliktów. Rozważania podjęte w pierwszym rozdziale stanowią teoretyczną podstawę analizy i omówienie problematyki konfliktu werbalnego. W rozdziale tym autor podejmuje takie zagadnienia jak: czym jest konwersacja, jakie są rodzaje komunikacji, co to jest komunikator, arena komunikacji, dyskusja, miejsce normy językowej w komunikacji. Omówiony również został model piękna w komunikacji w ekspresji o charakterze asonansowym zaproponowany przez Puppla (2012). W rozdziale tym autor powołuje się na maksymy Grice'a oraz Leecha jako istotne wskazówki odnośnie generowania konfliktów. Rozdział pierwszy przede wszystkim koncentruje się na odpowiedzi: co to jest konflikt? Jaki jest wiek osób najbardziej agresywnych? Jakie są rodzaje konfliktów oraz źródła ich powstawania? Co to jest werbalna agresja oraz jakie są jej źródła? W niniejszym rozdziale

przeprowadza jest także analiza modelu komunikacji zaproponowanego przez Jakobsona. Rozważania podjęte w tym rozdziale poświęcone są także typologii konfliktów.

Rozdział drugi pracy poświęcony jest konfliktowi z punktu widzenia komunikacji językowej. Celem tego rozdziału jest ukazania konfliktu jako wyrażania się werbalnego rozmówców w procesie interakcji werbalnej. Rozważania podjęte w tym rozdziale mają również pokazać, czym jest interakcja werbalna. Omówiona została definicja interakcji konfliktowej, która została zaproponowana przez Eriksena (2013). Pokazane są: proces tworzenia się konfliktu w interakcji międzyludzkiej oraz czym jest agresja werbalna. Szczegółowej analizie poddane są modele konfliktu, w oparciu o założenia Sarnowskiego (1999), przebadane są także możliwe sekwencje powstawania konfliktu. Ponadto analizowane są również typy aktów mowy obecne w sytuacji konfliktowej w odniesieniu do klasyfikacji zaproponowanej przez Cupach (2010) oraz zachowania konfliktowe na podstawie propozycji Sillarsa (1980) oraz Newton (1988). Podjęte rozważanie ukazują również strategie komunikacyjne zaproponowane przez Awdiejewa jako cenne źródło informacji o zachowaniach werbalnych w trakcie konfliktu. W rozdziale tym omówiona została również definicja emocji oraz rodzaje emocji pojawiających się w konflikcie werbalnym. Dyskusji została również poddana kwestia obecności tonu głosu oraz jego wpływu na komunikację konfliktową. W tym rozdziale omówione zostały zachowania niewerbalne obecne w sytuacji konfliktu.

Trzeci rozdział poświęcony jest metodom rozwiązywania konfliktów. Omówione jest zagadnienie zarządzania konfliktem. Formy zarządzania konfliktem zostały podzielone na podstawowe oraz drugorzędne. W rozdziale tym przeanalizowane zostały trzy główne metody rozwiązywania konfliktów, tzn. negocjacje, mediacje oraz arbitraż. Rozważania podjęte w niniejszym rozdziale odnoszą się także do omówienia innych możliwości zarządzania konfliktem. W procesie badania metod rozwiązywania konfliktów omówione

zostały: definicja negocjacji, techniki negocjacji, 4 fazy negocjacji oraz modele negocjacji zaproponowane przez Gordona. Dalsze rozważania poświęcone są mediacji, definicji mediacji, procesowi mediacji oraz stylom mediacji. Następnie opisany został arbitraż i jego style. Ponadto, przeanalizowane zostały również inne formy rozwiązywania konfliktów.

Czwarty rozdział pracy ma charakter metodologiczny. Pierwsza jego część składa się z analizy dwóch ankiet poświęconych konfliktowi oraz metodom jego rozwiązywania. Ankieta nr 1 poświęcona jest odpowiedzi na następujące pytania: Co to jest konflikt? Co to jest werbalna agresja? Czy kiedykolwiek byłeś świadkiem konfliktów? Czy można skorzystać na konflikcie? Gdzie oraz jak często występują konflikty? W jakim wieku ludzie są skłonni do używania agresji werbalnej? Jakie są cechy osób najbardziej agresywnych? oraz jak kończą się konflikty? Większość badanych odpowiedziała, że konflikty są wynikiem rozbieżnych interesów rozmówców. Wyniki kwestionariusza wskazują, że ludzie nie korzystają na konflikcie. Respondenci odpowiedzieli, że zjawisko agresji werbalnej opiera się na werbalnym ataku. Co ciekawe, badanie wykazało, że do konfliktów dochodzi bardzo często przynajmniej kilka razy w tygodniu. Duża część respondentów wskazała jako miejsca najbardziej konfliktogenne: studio telewizyjne, sejm, senat, forum internetowe, chat internetowy, wnętrza zabudowań. Wyniki badania również wskazują, że osobami najbardziej konfliktogennymi są politycy oraz nauczyciele. Przedział wiekowy osób skłonnych do używania agresji werbalnej to 21-60 lat.

Natomiast ankieta nr 2 poświęcona jest znalezieniu odpowiedzi na pytania: jakie zachowania werbalne powodują przemoc? Czy wulgaryzmy występują w sytuacjach konfliktowych? Dlaczego ludzie używają wulgaryzmy? Jakie są źródła konfliktu werbalnego? Jakie słowa są najbardziej konfliktogenne w języku polskim? Czy ludzie wiedzą jak rozwiązywać konflikty? Jaka jest najlepsza metoda rozwiązywania konfliktów? Czy język ciała ma wpływ na interakcję konfliktową? Jaki jest dystans pomiędzy osobami w sytuacji

konfliktu? Większość badanych wskazała na wyśmiewanie oraz wygrażanie jako główne źródła sprzyjające konfliktowi. Bardzo duża grupa respondentów wskazała, że nie używa wulgaryzmów w sytuacji konfliktu. Wyniki kwestionariusza wskazują, że wulgaryzmy są używane, żeby obrazić drugiego człowieka lub podkreślić negatywne emocje. Co ciekawe, wyniki badania wskazują, że badane osoby wiedzą jak rozwiązywać konflikty. Respondenci wskazali na negocjacje jako najlepszą metodę rozwiązywania konfliktów. Przeprowadzone przez autora badanie wskazuje również, że język ciała ma znaczący wpływ na generowanie sytuacji konfliktowych. Co więcej, badane osoby wskazały, że w trakcie konfliktu człowiek komunikuje się nie tylko gestykulacją czy wyrazem twarzy, ale całym ciałem. Osoby badane określiły dystans pomiędzy komunikatorami w trakcie konfliktu jako indywidualny.

Niniejsza praca ukazuje generowanie konfliktu na poziomie konwersacji międzypersonalnej oraz wskazuje metody rozwiązywania konfliktu. Autor ma nadzieję, że niniejsza praca może być ważnym źródłem opisu zachowań werbalnych w trakcie konfliktu oraz metod jego rozwiązywania. Może także rzucić światło na dualną naturę zachowań językowych, konfliktogennych i niekonfliktogennych i tym samym przyczynić się do jeszcze pełniejszego obrazu języka w perspektywie ekologicznej.