

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»

РУССКО-АНГЛИЙСКИЙ УЧЕБНЫЙ СЛОВАРЬ ПО КОНФЛИКТОЛОГИИ



Ижевск
2017

УДК [159.923:316.6]:811.111(038)

ББК 88.504я21+81.432.1-4

Р 895

Рекомендовано к изданию

Редакционно-издательским советом УдГУ

Рецензент:

доцент УдГУ, кандидат педагогических наук

Е. В. Тройникова

Р 895 Леонов Н. И., Маханькова Н. В., Пушина Н. И., Широких Е. А.
Русско-английский учебный словарь по конфликтологии. –
Ижевск: Издательский центр «Удмуртский университет», 2017. –
90 с.

ISBN 978-5-4312-0513-2

Предлагаемый русско-английский учебный словарь по конфликтологии предназначен для студентов-бакалавров и магистров направлений «Конфликтология», «Социальная психология управления», а также для бакалавров-лингвистов профиля «Теория и практика межкультурной коммуникации», изучающих языки, культуры, межкультурные коммуникации и речевые конфликты.

УДК [159.923:316.6]:811.111(038)

ББК 88.504я21+81.432.1-4

ISBN 978-5-4312-0513-2

© Леонов Н. И., Маханькова Н. В.,
Пушина Н. И., Широких Е. А., 2017

© ФГБОУ ВО «Удмуртский
государственный университет», 2017

Содержание

От авторов	4
Русско-английский словарь по конфликтологии.....	8
Примеры контекстного употребления словарных единиц, содержательно связанных с ключевым понятием «конфликт».....	41
Список использованной литературы	77
Алфавитный указатель	83

ОТ АВТОРОВ

Русско-английский учебный толково-переводной словарь по конфликтологии ставит целью систематизацию, уточнение основных терминов дисциплины и поиск их соответствующих эквивалентов в английском языке. Ключевая категория словаря – конфликт и его производные. Конфликт (лат. *conflictus* – столкновение) понимается как столкновение противоположных интересов, взглядов; серьезное разногласие, спор. Понятие «конфликт» изучается в философии, социологии, психологии, конфликтологии и других науках. В межкультурной коммуникации конфликт – противостояние участников общения, способное приводить к разрыву коммуникации. Конфликт – элемент культуры войны (В. Г. Зинченко, 2010).

Как любой учебный словарь, данный словарь обладает обучающей направленностью и призван использоваться как средство обучения, как один из инструментов в учебном процессе. Его учебный характер проявляется в составе словника, размещении, способах подачи и интерпретации лингвистической информации, способе изложения, объеме и т. д., в характерных для словарей всех типов функций – информативной и нормативной. Поскольку учебный словарь – это и лексикографическое произведение, которое специально предназначено для оказания помощи в изучении языка, особенностью данного словаря являются тексты на русском и английском языках, которые дополняют словарные статьи и касаются конфликта, конфликтных ситуаций, речевой конфликтологии, принципов коммуникации, минимизирующих коммуникативные неудачи в межличностной, межкультурной коммуникации, тексты, которые преподаватели-лингвисты (в том числе и преподаватели английского языка), психологи и другие могут использовать на занятиях со студентами, магистрантами, аспирантами, реализуя цели и задачи обучения.

Фундаментальные основы конфликтологии были заложены и обоснованы немецким философом и социологом Г. Зиммелем, австрийским социологом Л. Гумпловичем, американскими социологами А. Смоллом, У. Самнером, Л. Козером. Хотя среди основоположников теории конфликтов часто отмечаются Гераклит, Сократ, Платон, Гегель и его учение о противоречиях и борьбе противоположностей. В связи с этим ряд словарных статей посвящен тем исследователям, которые стояли у истоков конфликтологии, развивали и продвигали вперед науку, призванную решать в веке 21 самую главную проблему, проблему урегулирования конфликтов в интеркультурном мире, проблему мирного, бесконфликтного существования всего человечества.

В основу словаря положен междисциплинарный подход, поскольку конфликт – явление междисциплинарное. Без участия политологов, психологов, социологов, историков, этнографов, философов, правоведов, экономистов, добавим лингвистов, других ученых, специалистов-практиков, разработать эффективную программу разрешения любых конфликтов практически нереально (А. Я. Анцупов, С. Л. Прошанов).

Словарь построен по алфавитному принципу с опорой на идею конфликта, предложенную Н. И. Леоновым «как форму проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, которое возникает в ситуации непосредственного взаимодействия субъекта и обусловлено противоположно выбранными целями, образами конфликтной ситуации, представлениями, осознаваемыми или неосознаваемыми участниками ситуации действиями, направленными на разрешение или снятие противоречия». Центральными статьями словаря закономерно являются «Конфликт», «Конфликтология», «Речевая конфликтология», «Коммуникативные неудачи», «Принципы коммуникации».

Статьи об авторах, значимых для конфликтологии, включены в словарь по алфавитному принципу.

КОНФЛИКТ

Вместо идеологического противостояния XX века в XXI столетии главную роль будут играть межкультурные конфликты. Главными противоборствующими силами становятся цивилизации, объединяющие группы стран со схожими ментальными ценностями.

Самуэль Хантингтон

Боль и конфликт могут вылиться в развитие и совершенствование.

Абрахам Маслоу

Должно знать, что вражда – обычный порядок вещей, и что всё возникает через вражду.

Гераклит

Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс.

Ч. Диксон

Бранись с таким расчетом, чтобы скоро стать другом.

Периандр

Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье к тебе не будут чувствовать вражды.

Конфуций

Конфликты – атрибут общественной жизни, непременное и важное условие общественного развития.

Гераклит

Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас.

Далай Лама

Все конфликты в мире и в душе человека проходят через его сердце и возвращаются к нам осмысленными и понятными. А то, что понятно, уже не так страшно.

Э. Фромм

Слово «конфликт» обычно означает конфликт между организмами, каждый из которых стремится максимизировать свою индивидуальную выживаемость.

Р. Докинз

В жизни конфликты разрешаются совсем не так, как это бывает в кино. В жизни они вообще не разрешаются, а просто тянутся и тянутся, пока тихо не исчерпываются сами собой... Они просто-напросто высыхают, как грязные лужи на солнце.

С. Кинг

Мудрый человек всегда найдёт способ, чтобы не начать войну.

И. Ямамото

РУССКО-АНГЛИЙСКИЙ СЛОВАРЬ ПО КОНФЛИКТОЛОГИИ

Авторитет – принятое широкими слоями населения и узаконенное право руководить поведением и действиями других людей. Авторитет выражает особого рода общественные отношения между людьми и их общностями, которые основаны на доверии к качествам и достоинствам его субъекта (носителя).

Агрессия – индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба, либо на уничтожение другого человека или группы людей.

Активное социально-психологическое обучение – психолого-педагогическая форма совершенствования коммуникативного поведения людей, осуществляемая в условиях групповой учебно-тренировочной деятельности.

Акцентуация локуса контроля – чрезмерная выраженность стремления человека приписывать ответственность за особенности и результаты своей деятельности, в том числе и конфликтной, внешним силам и обстоятельствам (экстернальный тип личности) либо собственным особенностям поведения и усилиям (интернальный тип личности).

Альтернативы решений – новые, оригинальные варианты решения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.

Амбивалентность – двойственное отношение человека к какому-либо объекту, обуславливающее противоречивость соответствующих поведенческих проявлений.

Анализ конфликта: прикладной – необходимое условие объективного понимания и разрешения конфликта, предполагающий выяснение следующих факторов: 1) причин конфликта; 2) его объекта; 3) сторон конфликта (его субъектов, конфликтеров); 4) их интересов, в том числе противоположных и совпадающих; 5) целей, преследуемых конфликтующими сторонами; 6) соотношения сил, средств, резервов противоборствующих сторон; 7) поводов и предлогов конфликтного взаимодействия; 8) позиций конфликтующих субъектов; 9) возможных этапов развертывания конфликта и его последствий. Итогом прикладного анализа конфликта выступают: 1) выбор стратегии конфликтного поведения; 2) определение тактики конфликтного взаимодействия; 3) построение оптимальной модели разрешения конфликта; 4) выбор адекватной социальной технологии (приемов, способов и т. д.) реализации данной модели.

Анализ конфликта: теоретический – построение системы идей, концепций, принципов, ориентированных на изучение, осмысление и интерпретацию основных тенденций и закономерностей развертывания конфликтных взаимодействий. Различают несколько взаимосвязанных уровней такого анализа:

Социально-философский уровень является методологической основой теоретического рассмотрения конфликта на всех последующих уровнях его анализа и представляет собой синтез теоретических представлений о противоречиях как источнике любого развития, в том числе и конфликтного, и детерминизма, рассматривающего все социальные процессы, включая конфликтные, как причинно обусловленные.

Социологический уровень представляет собой системное исследование причин, социодинамики развертывания конфликтных взаимодействий, их типов, видов и форм проявления, способов разрешения, роли их в развитии общества, социальных групп и общностей.

Социально-психологический уровень – совокупность исследовательских процедур и методов изучения особенностей поведения и деятельности индивидов и малых групп (семья, трудовой коллектив и др.), включенных в конфликтные процессы, с точки зрения социально-психологических особенностей внутриличностных, межличностных, внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.

Политологический уровень – системное исследование самых интенсивных и напряженных социальных конфликтов, протекающих в политической сфере общества и направленных на удержание и укрепление государственной власти или ее ниспровержение, завоевание и т. п., на анализ разнообразия и противоборства политических интересов, целей, установок различных политических общностей (социальных классов, общественно-политических движений, партий, клик и т. п.), способов осуществления политических конфликтов, их разрешения и урегулирования.

Юридически-правовой уровень – совокупность методов и процедур исследования конфликтов с точки зрения нормативно-правовой регуляции взаимодействий между индивидами, группами и социальными институтами, такими, в частности, как государство и право, и, следовательно, рассмотрения конфликтных ситуаций и процессов в реальной связи их с действующими правовыми структурами и инструментами, с эффективностью деятельности последних.

Антагонизм – одна из форм противоречий, характеризующаяся острой, непримиримой враждой, борьбой противоположных сил. Разрешима только в логике «или – или».

Антагонист – непримиримый, враждебный человек, который жестко отстаивает свои интересы в конфликте, не идет ни на какие уступки, придерживается крайних взглядов.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку, группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности.

Арбитраж – способ урегулирования трудовых, имущественных, политических, международных и других конфликтов, при котором конфликтующие стороны обращаются к арбитрам (третейским судьям), независимым от них, избираемым самими сторонами или назначаемыми по их соглашению из числа авторитетных лиц, организаций либо международных органов.

Атрибуция – приписывание человеком причин и мотивов поведения, личностных качеств и характеристик другим людям на основе обыденного, житейского анализа их действий и поступков.

Аутгруппа – социальная группа, по отношению к которой индивид не ощущает чувства идентичности или принадлежности, испытывая к ней враждебность, представляя членов такой группы как не «наших», «чужих».

Аутоагрессия – агрессивные действия, направленные на самого себя (например, суицидальное поведение).

Бунт – острая и открытая форма межгруппового конфликта, представляющая собой стихийное, неорганизованное выступление народных масс в защиту своих интересов против несправедливости, чинимой социальной группой или индивидом, владеющими собственностью или властью.

Власть – способность и возможность индивида или группы оказывать решающее воздействие на других людей или социальные группы и слои и, навязывая им свою волю, побуждать их выполнять действия не только при их согласии, но и вопреки их оппозиции по отношению к властным структурам. Сущностью власти являются отношения руководства, господства и подчинения.

Внутригрупповой (ингрупповой) фаворитизм – стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

Воздействие управленческое на конфликт – действие управляющей системы на участвующие в конфликте стороны (или на одну из них) с целью изменения содержания и интенсивности конфликтного взаимодействия, его масштабов для эффективного разрешения или урегулирования конфликта.

Война – самая острая, жестокая и деструктивная форма социального конфликта, сложное общественно-политическое явление, продолжение политики насильственными средствами, затрагивающее все сферы жизнедеятельности общества. Специфическое содержание войны составляет вооруженная борьба. Главными и решающими средствами ее ведения являются вооруженные силы, а также другие военизированные формирования. Наряду с вооруженной борьбой для достижения поставленных конфликтующими сторонами целей в войне применяются также экономические, политические, дипломатические, идеологические, психологические и другие средства и соответствующие им формы борьбы.

Воля – способность личности и общности осуществлять регуляцию и саморегуляцию деятельности и поведения, в том числе и в конфликте, выражающуюся в активном преодолении трудностей и противоречий, конфликтных противоборств в процессе целеполагания и достижения сознательно поставленных целей.

Генерализация конфликта – переход в конфликте от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта.

Геноцид – преднамеренное подавление и массовое уничтожение представителей определенной этнонациональной общности или расы, приводящее к вспышкам конфликтов на этнонациональной почве.

Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта: субъектные (количество основных участников); пространственные (территория, на которой происходит конфликт); временные (продолжительность конфликта).

Группа конфликтная – совокупность людей, объединяемая общими интересами, целями и задачами деятельности, осознающая противоположность их интересам, целям и задачам соперничающей группы и ведущая с последней активную конфликтную борьбу.

Группы равных – это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников.

Дилемма узника – затруднительная ситуация выбора между двумя неприятными возможностями; используется в качестве модели изучения динамики конфликтных взаимодействий и развития коммуникативных процессов в конфликте на основе применения класса игр с ненулевой суммой.

Дискриминация – несправедливое, принижающее личность или группу, их права обращение с членами определенной общности (территориальной, политической, этнической, субкультурной, религиозной) со стороны господствующего социального слоя или властных структур, нередко приводящее к возникновению политических, этнонациональных и иных конфликтов.

Жертва конфликта – субъект, который провоцирует возникновение напряженности в отношениях между людьми и обладает таким комплексом психологических и интеллектуальных качеств, которые усиливают по отношению к нему агрессивные формы поведения даже со стороны очень мирных людей.

Забастовка – разновидность социального конфликта, выражающаяся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвижением ряда требований экономического, социального или политического характера.

Зиммель, Георг (01 марта 1858, Берлин – 26 сентября 1918, Страсбург) – немецкий философ и социолог, один из главных представителей поздней философии жизни, основоположник так называемой формальной социологии. С 1901 г. экстраординарный профессор Берлинского, с 1914 г. – профессор Страсбургского университета; автор более 30 книг, посвященных философии культуры, социологии, этике, эстетике, истории философии. Зиммель является одним из основоположников современной

социологии. В социологии Зиммель – создатель теории социального взаимодействия. Зиммеля относят к основоположникам конфликтологии.

Ид (оно) – в психоаналитической теории З. Фрейда подсознательное психическое формирование, которое является источником психической энергии личности, стимулируемой стремлением к удовольствию. В случае столкновения с другими психическими подсистемами личности – эго и суперэго – приводит к возникновению внутриличностных конфликтов.

Ингруппа – социальная группа, по отношению к которой человек испытывает чувство идентичности и принадлежности, выражаемое в терминах «мы», «наши».

Индивидуализация конфликта – в конфликтологической концепции Р. Дарендорфа процесс вытеснения в общественной жизни массовых конфликтов, субъектами которых выступают большие социальные группы людей – классы, персонифицированными формами конфликтных взаимодействий, субъектами которых являются отдельные индивиды, враждующие по каким-либо причинам между собой.

Институционализация конфликта – процесс включения конфликтных взаимодействий в существующую в обществе систему ценностно-нормативных образцов действия, приведение их в соответствие с требованиями и установлениями Конституции и других правовых актов.

Инцидент – действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующие резкое обострение противоречия и начало открытой борьбы между ними.

Квазигруппа – возникающая непреднамеренно и спонтанно социальная группа, в которой отсутствуют устойчивые ожидания и осознанное понимание противоположности своих интересов и целей интересам и целям другой группы или групп.

Кóзер, Льюис Альфрéd (27 ноября 1913, Берлин – 8 июля 2003, Кембридж, США) – немецкий философ и социолог. Один из основоположников социологии конфликта. Представитель позитивного функционализма. Опираясь на идеи Зиммеля, которого он переводил и пропагандировал в США, внёс значительный вклад в разработку теории социального конфликта. Козер показал в конфликте начало, способствующее укреплению консенсуса.

Компромисс – стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

Конкуренция – это борьба между субъектами или группами, которые не обязательно находятся в коммуникации или контакте, но которые заинтересованы в достижении одной и той же цели.

Консенсус – социальное согласие и определенная степень согласованности в действиях, благодаря чему обеспечивается социальная интеграция и совместные коллективные действия, в том числе и групп, находящихся до этого в конфликтных противостояниях.

Контроль социальный – способ саморегуляции социальной системы (общества, общности, группы), обеспечивающий упорядоченное взаимодействие составляющих ее элементов посредством ценностно-нормативного регулирования правовыми, социокультурными, моральными и иными нормами. Контроль социальный может либо усиливать

возникающие в обществе конфликтные взаимодействия, либо подавлять их (в случае тоталитарной системы политической власти), либо смягчать и институционализировать их (в демократическом обществе).

Конфликт – форма проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, которое возникает в ситуации непосредственного взаимодействия субъекта и обусловленно противоположно выбранными целями, образами конфликтной ситуации, представлениями, осознаваемыми или неосознаваемыми участниками ситуации действиями, направленными на разрешение или снятие противоречия (Н. И. Леонов). В межкультурной коммуникации конфликт – форма взаимодействия участников общения, способное приводить к разрыву коммуникации. Конфликт – борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой цели противников должны быть нейтрализованы, ущемлены или лимитированы их соперниками (Л. Козер). Конфликт – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями (А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов). Конфликт выступает как биполярное явление – противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами) (Н. В. Гришина).

Конфликт с нулевой суммой – конфликт, в котором интересы сторон полностью противоположны. В таком конфликте «выигрыш» одной стороны точно равен «проигрышу» другой, а в итоге сумма выигрышей равна нулю.

Конфликт с отрицательной суммой – конфликт, в котором все его участники оказываются в проигрыше.

Конфликтная компетентность – это многоуровневое и многокомпонентное образование взаимосвязанных между собой когнитивных, мотивационных, эмоционально-регулятивных и поведенческих характеристик, определяющих целесообразное поведение личности в конфликтной ситуации (Н. И. Леонов).

Конфликтная ситуация – это такое совпадение обстоятельств и человеческих интересов, которое объективно создает почву для реального противоборства между субъектами.

Конфликтное поведение – пространственно-временная организация активности субъекта, регуляция которой опосредована образом конфликтной ситуации (Н. И. Леонов, 2002).

Конфликтогены – слова, жесты, оценки, суждения, действия или бездействия одной или обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации и к ее перерастанию в реальный конфликт.

Конфликтологическая компетентность посредника – это системное, многокомпонентное образование профессионально-важных, социально-психологических, операциональных и поведенческих особенностей посредника, способствующие конструктивному урегулированию конфликтов между субъектами конфликтного взаимодействия (Н. И. Леонов).

Конфликтология – отрасль научного знания, изучающая общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов.

Культурный шок – особое психологическое состояние, неизбежно развивающееся в процессе адаптации индивида к новому культурному окружению. В развитии этого состояния выделяются несколько последовательных фаз, связанных не только с отрицательными, но и с положительными эмоциональными и физическими ощущениями, которые испытывает человек в другой культуре.

Макроуровень – уровень сосредоточения внимания на крупномасштабных социальных структурах, институтах, фактах, событиях.

Медиатор – независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Медиация - способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Микроуровень – уровень сосредоточения внимания на элементах межличностного взаимодействия и общения.

Мировая сделка – соглашение о взаимных уступках, к которому прибегали в случае, когда стороны испытывали трудности в доказывании своих требований.

Насилие – применение человеком или социальной группой различных форм принуждения (физического, психологического, политического, экономического, вооруженного и т. п.) в отношении других людей, социальных групп и слоев с целью завоевания или сохранения и укрепления экономического, политического, идеологического господ-

ства, приобретения тех или иных прав или привилегий без учета интересов другой стороны.

Национализм – система взглядов и практических действий, основанная на этноцентризме и этноэгоизме, на дискриминации иных этнических групп, приводящая часто к обострению этнонациональной напряженности, возникновению межнациональных конфликтов.

Образ конфликтной ситуации – организованная репрезентация конфликтной ситуации в системе знаний субъекта, которая представлена в двух аспектах: структурном и динамическом. Структура образа конфликтной ситуации, определяемая самим субъектом, включает следующие его презентирующие составляющие: самого себя, другого человека и концептуальность ситуации. Динамический аспект характеризуется такими феноменами, как целостность – незавершенность, взаимосвязанность – автономность, статичность – динамичность, типичность – индивидуальность (Н. И. Леонов).

Объект конфликта – конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Переговоры – механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны.

Подстрекатель в конфликте – это лицо или группа, которые подталкивают другого участника к конфликту. Сам подстрекатель может затем и не участвовать. Его задача – спровоцировать, развязать конфликт, при этом он обязательно преследует свой интерес.

Помощник – третья сторона в урегулировании конфликта, функции которой заключаются в совершенствовании процесса обсуждения проблемы и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

Пособник в конфликте – лицо, содействующее конфликту советами, личной помощью. Активные пособники имеют конкретные интересы, цели. Пассивные пособники – наблюдатели, которые своим присутствием или сочувствием побуждают к эскалации.

Предмет конфликта – объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами; основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

Принцип вежливости Дж. Лича – принцип взаиморасположения говорящих в структуре речевого акта, создает среду позитивного взаимодействия, обеспечивает благоприятный фон для реализации коммуникативных стратегий, предусматривает максимум такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии.

Принцип кооперации Г. Грайса – порядок совместного оперирования информацией в структуре коммуникативного акта.

Принципы медиации – совокупность фундаментальных правил, регулирующих взаимодействие медиатора и его клиента, а также взаимодействие их с третьими лицами.

Проблема – задача, преграда, трудность, объективно (в психологии – субъективно) возникающая в ходе развития, познания в теоретической или практической деятельности.

Противоборствующие стороны конфликта – участники первого ранга, которые непосредственно взаимодействуют, стремясь удовлетворить свои интересы.

Речевой конфликт – состояние противоборства двух сторон (участников конфликта), в процессе которого каждая из сторон сознательно и активно действует в ущерб противоположной стороне, эксплицируя свои действия вербальными и прагматическими средствами (В. С. Третьякова).

Рэкет – острая форма межгруппового конфликта, представляющего собой агрессивные действия конфликтной группы (рэкетиров) по изъятию ценностей у жертвы (человека, предприятия, фирмы и т. п.) путем шантажа и вымогательства с применением угроз и насилия.

Самнер, Уильям Грэм (30 октября 1840, Патерсон, Нью-Джерси, США – 12 мая 1910, Энглвуд, Нью-Джерси, США) – американский социолог, философ, экономист и публицист, профессор политических и социальных наук Йельского университета, представитель социального дарвинизма. Определяющее влияние на формирование его концепции оказали труды Спенсера. В своих работах Самнер исходил из двух основных принципов: 1) естественный отбор и борьба за существование имеют решающее и универсальное значение; 2) социальная эволюция носит автоматический и неуклонный характер. Идея естественного отбора в его интерпретации выступала как идея естественности социального отбора, поэтому социальное неравенство он рассматривал как нормальное состояние и необходимое условие развития цивилизации. Самнер отстаивал стихийность в социальном развитии и выступал против всех форм государственного регулирования соци-

ально-экономических отношений. Самнер разработал понятия, впоследствии широко применявшиеся в социальных науках: «мы – группа», «они – группа» и «этноцентризм» (понятие, использовавшееся ранее Гумпловичем). Взаимоотношения в «мы – группе» Самнер упрощенно трактовал как согласие, а взаимоотношения между «мы – группой» и «они – группой» – как враждебность, базирующаяся на этноцентризме: склонности человека воспринимать и оценивать различные явления на основе культурных стереотипов своей этнической (социальной) группы.

Служба школьной медиации – эта служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода.

Соперничество – стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывания другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

Сотрудничество – кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

Суперэго – согласно психоаналитической теории З. Фрейда, психологическая подсистема личности, руководствующаяся требованиями совести, долга и ответственности и выполняющая функции нравственного контроля и моральной оценки деятельности личности. В случае расхождения ее оценок с требованиями двух других подсистем – ид и эго – возникает внутриличностный конфликт.

Теория игр – раздел математики, в котором изучаются математические модели принятия оптимальных решений, в том числе в условиях конфликта.

Толерантность – отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор.

Третейский судья – третья сторона в конфликте, наиболее авторитарная по своим полномочиям; поочередно выслушав обе стороны, третейский судья принимает решения, обязательные для оппонентов.

Урегулирование конфликта – выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтеров сосредоточены на снижении интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.

Челночная дипломатия – способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоящий в организации посредником встреч последовательно с каждой из сторон.

Эго (я) – согласно психоаналитической теории З. Фрейда, специфическая подсистема личности, выступающая посредником между Суперэго и Ид и контролирующая поведение человека в соответствии с требованиями рациональности и реальности и тем самым помогающая индивиду правильно ориентироваться в окружающем мире. В случае расхождения требований Эго с устремлениями других психических подсистем личности возникает внутриличностный конфликт.

Этноцентризм – совокупность взглядов, идей, ценностей, действий, которые приводят к абсолютизации ценностно-нормативной системы культуры данного этноса и к недооценке, пренебрежению культурой другой этнической группы, что чаще всего оборачивается возникновением конфликтов в сфере этнонациональных отношений.

Accentuation of control locus – a person’s excessive tendency to lay the responsibility for his actions’ results (including conflict) on external forces and circumstances (external personality type) or his own behavior and efforts (internal personality type).

Accomplice in conflict – an individual contributing to the conflict with advice, personal assistance. Active accomplices have particular interests and goals. Passive accomplices are spectators encouraging the conflict with their presence and sympathy.

Active socio-psychological training – psychological-pedagogical form of communicative behavior improvement, implemented in terms of group training activities.

Aggression – a general term for behavior with the intention of harming another or controlling another for one’s own needs and to the other’s detriment.

Alternative solutions – new, original solutions to the problems underlying the conflict which are different from the approaches previously proposed by the parties during the development of the conflict.

Ambivalence – presence of strong and often overwhelming simultaneous contrasting attitudes, ideas, feelings, and drives towards an object, person or goal. The experiencing of two strong but conflicting emotions or desires at the same time.

Antagonism – one of the forms of contradictions, characterized by a sharp, irreconcilable enmity, struggle of opposing forces, solvable only in the logic of “either – or”.

Antagonist – one who acts in opposition.

Antipathy – a strong negative emotional attitude of an individual toward another person, group, manifested in hostility, coldness, unkindness.

Arbitration – method of settling employment, property, political, international and other conflicts in which the conflicting parties

appeal to the arbitrators (arbitration judges), independent of them, elected by the parties or appointed by agreement from the distinguished individuals, organizations or international bodies.

Arbitrator – a third party in the conflict, the most authoritative in terms of his powers; having listened to both sides, the arbitrator makes up decisions that are obligatory for the opponents.

Assistant – the third party in conflict resolving, the functions of which are to improve the process of discussing without interfering with the debate concerning the content of the issues and final decision.

Attribution – the process by which an event or the behaviour of a person is understood in terms of suggested motives or influences. The judgement that a person or an event has a particular characteristic or quality. The ascription or proscription of a characteristic, quality, feature, reason, or emotion to something or someone.

Authority – the legalized right, adopted by the general public and to direct the behaviour and actions of other people. The authority expresses a special kind of social relations between people and their communities that are based on trust to the qualities and virtues of his subject (media).

Autoaggression – aggressive actions to yourself (e.g. suicidal behaviour).

Border of conflict – external structural-dynamic limits of the conflict: subjective (the number of main participants); spatial (the area where the conflict occurs); time (duration of the conflict).

Competition – the pursuit of the same resources or goal by two or more entities in which the success of one lessens or negates the possibility of the success of the other. Struggle for the possession or use of limited goods, concrete or abstract.

Gratification for one person largely precludes gratification for another.

Compromise – mental mechanism whereby a conflict is evaded by disguising the repressed wish to make it acceptable in consciousness.

Conciliation – agreement on reciprocal concessions resorted to in the case when the parties had difficulties in proving their claims.

Conflict – the form of revealing the contradiction, not settled in the past or being settled at present which arises in the process of the subject's direct interaction and conditioned by opposing goals, images of conflict situation, views, actions the participants of the situations may be aware or unaware of and which are supposed to settle the argument (N. Leonov). In cross-cultural communication conflict is a form of interlocutors' interaction, which may lead to communication failure. Conflict is a struggle concerning values, claims because of deficit of status, power and means, where the competitors' goals are to be neutralized or limited by their rivals (L. Coser). Conflict is the most critical way to settle meaningful arguments, arising in the process of interaction which involves opposition of the conflict subjects and negative emotions (A. Antsupov, A. Shipilov). Conflict is a bipolar phenomenon, two elements opposing, which is revealed in the sides' activity, directed to settle the contradiction, the sides of the conflict represented by an active subject (subjects) (N. Grishina).

Conflict analysis: applied – a necessary condition for conflict objective understanding and conflict resolution, involving the clarification of the following factors: 1) causes of conflict; 2) object; 3) the conflict parties (its subjects, confliction); 4) the parties' interests, including opposite and matching;

5) the objectives of the conflicting parties; 6) the ratio of forces and means, reserves of the warring parties; 7) the reasons and excuses of the conflict; 8) the positions of the conflicting parties; 9) the possible deployment phases of the conflict and its consequences.

Conflict analysis: theoretical – construction of a system of ideas, concepts, principles, oriented on the study, comprehension and interpretation of major trends and patterns of conflict interactions deployment. There are several interconnected levels of analysis:

1. Socio-philosophical level is the methodological basis of a theoretical analysis of conflict at all subsequent analysis levels. It represents a synthesis of theoretical ideas about the contradictions as the source of any development (including conflict), and determinism, which considers all social processes (including conflict) to be cause-related.
2. Sociological level is a systematic study of causes, socio-dynamics of the disputed interactions deployment, their types, species and forms of manifestations, ways of resolution, their role in the development of society, social groups and communities.
3. Socio-psychological level – a set of research procedures and methods to study the behavior and activities of individuals and small groups (family, employees etc.) involved in conflict processes, in terms of the psychosocial characteristics of intrapersonal, interpersonal, intragroup and intergroup conflicts.
4. Political level – a systematic study of the most intense and tense social conflicts occurring in the political sphere of society and aimed at the retention and strengthening the state power or overthrow, conquest, etc., on the analysis of the diversity and confrontation of political interests, purposes, attitudes of

various political groups (social classes, political movements, parties, cliques, etc.), modalities of political conflicts, their resolution and settlement.

5. Legal level is a set of methods and procedures to study conflict from the perspective of normative-legal regulation of interaction between individuals, groups and social institutions, (for example, state and law), to research conflict situations and processes in connection with existing legal structures and tools, with the efficiency of the latter.

Conflict behavior – spatial-temporal organization of the subject’s activity, regulation of this activity is mediated by conflict situation image (N. Leonov).

Conflict competence – multilevel and multicomponent formation of interrelated cognitive, motivational, emotion-regulating and behavioral features, determining the appropriate behavior of the individual in conflict situation (N. Leonov).

Conflict group – a group of people sharing common interests, goals and objectives. They are aware of interests, goals and objectives of the contending groups, and lead active conflict struggle.

Conflict instigator – an individual or a group encouraging another participant to enter the conflict. The instigator may not participate. His / her goal is to provoke, unleash the conflict, always pursuing his / her own ends.

Conflict resolution – any of the methods used by disputing parties to settle their differences. Common methods include accommodating each other’s needs, compromising, or working together toward shared goals; or avoiding, competing with, or attempting to defeat the opponent. The term “conflict resolution” is sometimes used interchangeably with the term dispute resolution or alternative dispute resolution. Processes of conflict resolution generally include negotiation, mediation,

and diplomacy. The processes of arbitration, litigation, and formal complaint processes such as ombudsman processes, are usually described with the term dispute resolution, although some refer to them as “conflict resolution.” Processes of mediation and arbitration are often referred to as alternative dispute resolution.

Conflict situation – the specific condition of the social system, community, group, or interactions between them, which manifest: conflicting interests, goals, motives, and attitudes; awareness of this contradiction, which is accompanied by negative emotions motivating potential opponent to look for a reason for the conflict action, to develop a strategy, tactics and technology of the upcoming conflict struggle.

Conflictogenes – words, gestures, assessments, judgments, actions or inaction of one or both communicating parties that can lead to a conflict situation escalating into a real conflict.

Conflictology – the branch of scientific knowledge, based on interdisciplinary approach, the object of which is the study of conflicts and their role in society and personality’s life.

Conflict with zero sum – a conflict in which the interests of the parties are completely opposite. In such a conflict “winning” of one side is exactly equal to the “loss” of another side, as a result the amount of winnings is equal to zero.

Conflict with negative sum – a conflict in which all the participants lose.

Confronting sides of the conflict – participants of the first rank interacting directly, striving to satisfy their needs.

Consensus – common or generalized agreement, usually concerning social norms or acceptable behaviour; also used to refer to agreement between theories or ideas.

Cooperation – the process of working together toward a common goal.

Cooperative principle by H. P. Grice – the assumption that participants in a conversation normally attempt to be informative, truthful, relevant, and clear. A set of norms expected in conversation. Grice proposes four maxims expected in conversation: quality (speaker tells the truth or what is provable by adequate evidence); quantity (speaker is as informative as required); relation (response is relevant to topic of discussion); manner (speaker avoids ambiguity or obscurity, is direct and straightforward).

Coser, Lewis (November, 27 1913 – July 8, 2003) was a German-American sociologist, serving as the 66th president of the American Sociological Association in 1975. Coser was the first sociologist to try to bring together structural functionalism and conflict theory; his work was focused on finding the functions of social conflict. Coser argued with Georg Simmel that conflict might serve to solidify a loosely structured group. In a society that seems to be disintegrating, conflict with another society, inter-group conflict, may restore the integrative core. Conflicts within a society, intra-group conflict, can bring some ordinarily isolated individuals into an active role. Conflicts also serve a communication function. Prior to conflict, groups may be unsure of their adversary's position, but as a result of conflict, positions and boundaries between groups often become clarified, leaving individuals better able to decide on a proper course of action in relation to their adversary.

Culture shock – a condition of confusion and anxiety affecting a person suddenly exposed to an alien culture or milieu; the psychological effect of a drastic change in the cultural environment of an individual. The person may exhibit feelings

of helplessness, discomfort, and disorientation in attempting to adapt to a different cultural group with dissimilar practices, values, and beliefs.

Discrimination – differential unfair treatment of different racial, ethnic, political, subcultural, religious or other groups.

Ego – the conscious sense of personal identity for many theorists, including Jung and Murray. In psychoanalysis, the executive function of the personality, which includes the self and makes decisions about actual behavior and mediates the desires of the id, the moral restraints of the superego, and the constraints and opportunities of reality using rational thought to make plans and carry them out. The sense of self-worth.

Ethnocentrism –the nearly universal tendency to view the world and to judge others primarily from the perspective of one’s own in-group culture. Ethnocentrism often entails the overt or covert belief that one’s in-group is the most important group and that its culture is superior to those of other groups. This bias toward viewing the characteristics of one’s in-group as the golden standard is often accompanied by derogation of characteristics associated with out-groups. Ethnocentric behaviors entail cooperation among in-group members and lack of cooperation with or hostility toward members of out-groups.

Game theory – a mathematical approach to describing how people make constrained choices with the intention of understanding human conflict. Experimental games are usually set up so that there is a possibility of both competition and cooperation, and game theory examines the circumstances and personal characteristics associated with the choices made.

Generalization of the conflict – transition from the superficial to the deeper contradictions in conflict, the increase in range of different points of conflict, which is accompanied by the expansion of the conflict boundaries.

Genocide – deliberate suppression and extermination of members of a certain ethnic community or race, leading to the outbreak of conflicts on ethnic base.

Id – part of Freud’s structural theory of mental functioning. The id is that part of the psychic apparatus that operates unconsciously, harbours the innate, biological, instinctual drives; and is the source of psychic energy (libido). The basic inherited motivations of the organism. In Freud’s psychoanalytic theory, the id is primitive, impulsive, and pleasureseeking and needs guidance by the rational ego and the moral superego in order to function in the world.

Image of a conflict situation – an organized representation of the conflict situation in the subject’s knowledge system, which is represented in two aspects: structural and dynamic. The structure of the conflict situation image is defined by the subject, and includes the following components: himself, another person and the situation conceptuality. The dynamic aspect is characterized by such phenomena as integrity – incompleteness, interconnectedness (interrelation) – autonomy, static – dynamic, typicalness – individuality (N. Leonov).

Impact of the management on the conflict – the action of the control system in relation to affected parties (or one of them) to change the content and intensity of the conflict, its scale, effective resolution or settlement of the conflict.

Incident – an action or set of actions of the conflict’s participants, provoking a sharp aggravation of contradictions and the beginning of open struggle between them.

Individualization of conflict – according to R. Dahrendorf conflictological concept it is the process of mass conflicts displacement in social life, conflict sides are large social groups of people, classes, personified forms of conflict

interaction, the subjects of which are separate individuals, warring for some definite reason.

In-group – any group to which one belongs, which contrasts with other groups toward whom one tends to feel superior or competitive. Any group with intense bonds among all members.

Institutionalization of conflict – the process of incorporating conflict interactions in the existing social system of values and normative patterns of action, bringing them in accordance with requirements and regulations of the Constitution and other legal acts.

Intragroup (ingroup) favoritism – the desire in any way to favour members of one's own group versus members of another group.

Macro level – a level of focusing on large-scale social structures, institutions, facts and events.

Mediation – a way of resolving disputes with the assistance of a mediator on the basis of voluntary consent of the parties to achieve a mutually acceptable solution.

Mediation principles – a set of fundamental rules regulating the interaction between the mediator and his / her client, as well as their interaction with third parties.

Mediator – independent individual / individuals, asked by the sides of the conflict to act as intermediaries in settling the argument assisting in coming to a decision concerning the matter.

Mediator's conflict competence – systematic multicomponent structure of professionally significant, socio-psychological, operational and behavioral peculiarities of the mediator, contributing to the constructive settling of conflicts between subjects of conflict interaction (N. Leonov).

Micro level – a level of focusing on the elements of interpersonal interaction and communication.

Nationalism – the system beliefs and practices based on ethnocentrism and ethno selfishness, discrimination of certain ethnic groups, which often leads to aggravation of ethnic tension and ethnic conflicts.

Negotiations – the mechanism of settling the conflict; the joint activities of the opponents to find a mutually acceptable solution to the problem. Negotiations are often conducted with the participation of a third party.

Object of the conflict – specific material (resource), social (power) or spiritual (idea, principle, norm) value which both opponents tend to achieve.

Out-group – any social group which an individual identifies as one to which he/she does not belong, which is usually judged as inferior to the social group with which one identifies oneself.

Peers groups – groups of children united to learn the mediation procedure and mediation approach to further apply this knowledge and skills to settle arguments, prevent conflicts among peers, as well as to spread this knowledge, skills and experience among peers, junior and senior schoolchildren.

Politeness principle by G. Leech – politeness concerns a relationship between self and other. In conversation, self is identified as the speaker and other is the hearer. Beside that, the speaker also shows politeness to the third parties who may be present or not. The politeness principle is minimizing (other things being equal) the expression of impolite beliefs, and there is a corresponding positive version (maximizing (other things being equal) the expression of polite beliefs) which is somewhat less important. The principle proposes how to

produce and understand language based on politeness. The purpose of it is to establish feeling of community and social relationship. Thus, it focuses on process of interpretation that the center of the study is on the effect of the hearer rather than the speaker. There are six maxims of the politeness principle that are used to explain relationship between sense and force in daily conversation, those are: the tact, the generosity, the approbation, the modesty, the agreement, the sympathy maxims.

Power – the capacity to control, decide, or influence. Social power is usually exercised by control of rewards and punishments, exercise of social roles endowed with rights or duties, and control of information.

Prisoner's dilemma – a game frequently used in game theory in which each player must choose between an option that maximizes his or her own gain at the expense of his / her fellow players and an option which returns a lesser but positive return for all players. The name of the game is derived from a police tactic of giving immunity or a reduced sentence to one member of a suspected criminal group who will testify against his / her alleged accomplices.

Problem – a problem, obstacle, difficulty, objectively (in psychology – subjectively) arising in the course of development, perception in theoretical or practical activities.

Quasigroup – unintentionally and spontaneously emerging social group, in which there are no stable expectations and conscious understanding of the opposites of their interests and goals to the interests and objectives of another group or groups.

Racketeering – the acute form of inter-group conflict, representing the aggressive actions of the conflict group (racketeers) to withdraw property (valuable contribution) from the victim

(person, companies, firms, etc.) by means of blackmail and extortion using threats and violence.

Rebellion – sharp and open form of intergroup conflict, which is a spontaneous, informal manifestation of the masses to defend their interests against injustice perpetrated by a social group or individual that owns the property or power.

Rivalry – a form of relationship in which two or more individuals act as if the others are antagonists in a competition.

School mediation service – a service in the educational institution consisting of teachers, students and their parents, who have been taught the basics of school mediation method and mediation approach.

Shuttle diplomacy – diplomatic negotiations carried out by a mediator who travels back and forth between the negotiating parties trying to restore the communication between the opponents.

Simmel, Georg (March 1, 1858 – September 28, 1918) was a German sociologist, philosopher, and critic. Simmel was one of the first generation of German sociologists: his neo-Kantian approach laid the foundations for sociological antipositivism, asking ‘What is society?’ in a direct allusion to Kant’s question ‘What is nature?’, presenting pioneering analyses of social individuality and fragmentation. For Simmel, culture referred to “the cultivation of individuals through the agency of external forms which have been objectified in the course of history”. He is considered one of the founders of conflictology.

Social control – influence exerted on a person or a group of persons to conform to the demands or expectations of a society or any of its representative institutions, agencies, or organizations.

Speech conflict – the state of confrontation between the participants of the conflict in which each side acts consciously and actively

to the detriment of the opposing side explicating their actions with verbal and pragmatic means.

Strike – the kind of social conflict, manifested in the termination or reduction of work, production, services along with the introduction of a number of the requirements of economic, social or political nature.

Subject of the conflict – an objectively existing or imaginary problem, which is a source of disagreement between the parties; the basic contradiction, because of which the conflict arose.

Sumner, William Graham (October 30, 1840 – April 12, 1910) was a classical liberal American social scientist. He taught social sciences at Yale, where he held the nation's first professorship in sociology. Sumner was a polymath with numerous books and essays on American history, economic history, political theory, sociology, and anthropology. He introduced the term “ethnocentrism” to identify the roots of imperialism, which he strongly opposed. He was a spokesman against imperialism and in favor of the “forgotten man” of the middle class, a term he coined. As a sociologist, his major accomplishments were developing the concepts of diffusion, folkways, and ethnocentrism.

Superego – the part of the personality structure that represents the internalized values, ideals and moral attitudes of society. Its psychic functions are expressed in guilt, self-criticism, and conscience. The conscience, which consists of introjected ideals and moral prescriptions from the parents, mostly in early childhood, and other admired adults through later life.

Tolerance – the capacity to endure differences from expectations with equanimity, involving less reaction to some conflictogenes.

Victim of conflict – a subject which provokes tension among people and has such complex psychological and intellectual qualities that strengthen aggressive behavior of very peaceful people.

Violence – physical actions perpetrated with the deliberate intention of harming, violating, or damaging the victim. Types of violence include individual and collective or group violence. Extreme cases of individual violence include murder, aggravated or physical assault, and rape. Extreme cases of group violence include ethnic cleansing, terrorism, and war.

War – the most acute, cruel and destructive form of social conflict, complex socio-political phenomenon, continuation of politics by violent means affecting all spheres of society. The armed struggle is the specific content of a war. Armed forces and other paramilitaries are the main and decisive means of war. To achieve the goals of the conflicting sides in the war economic, political, diplomatic, ideological, psychological and other means and their corresponding forms of struggle are used along with armed struggle.

Will – the capacity of the individual and the community to implement regulation and self-regulation of activity and behavior (including conflict). It is revealed by active overcoming difficulties and contradictions, conflict confrontation in the process of goal setting and achieving consciously set goals.

**ПРИМЕРЫ КОНТЕКСТНОГО УПОТРЕБЛЕНИЯ СЛОВАРНЫХ
ЕДИНИЦ, СОДЕРЖАТЕЛЬНО СВЯЗАННЫХ С КЛЮЧЕВЫМ
ПОНЯТИЕМ «КОНФЛИКТ»**

1. Проанализируйте представленные в текстах (на русском и английском языках) конфликтные ситуации, дайте им оценку, предложите пути их разрешения.

Идет урок физики в 9 классе. Начинаящий учитель (Александр Иванович) объясняет тему, многие ученики не слушают. Кто-то занят своим делом, кто-то читает. В конце класса один из учеников (Сергей) в компании одноклассников очень громко что-то рассказывает, демонстративно не обращая на учителя никакого внимания, как будто его и нет в классе. Александр Иванович старается не обращать внимание на шум с последних парт, но при очередном взрыве смеха делает замечание учащимся, однако замечание учителя остается без внимания, и Сергей продолжает прерванный разговор, добавив, что ему на уроке не интересно. Тогда учитель просит Сергея собрать свои вещи и выйти из класса. Сергей реагирует грубо: «Да иди ты!» (*Все затихли и ждут, как же отреагирует учитель*). Учитель подошел к Сергею и попытался вывести его силой. Сергею это не понравилось, и он оттолкнул учителя. Завязалась потасовка, в ходе которой учитель силой вытолкнул ученика из класса. Урок был сорван.

Леонов Н. И.

Алеша, ученик девятого класса, – отличник. По всем предметам у него глубокие знания. Но где-то в середине третьей четверти он начал сдавать. Появились другие, внешкольные

интересы. На уроке истории вышел отвечать, но настолько слабо, что учитель, разочарованный, удивленный, вынужден был поставить тройку. На следующем уроке, полагая, что первая неудача была случайной, намереваясь дать Алеше шанс исправить положение, учитель снова вызвал его отвечать. Снова слабый, серый ответ... На протяжении последующих трех недель учитель ни разу не напоминал Алеше о его неуспехе, ни разу не спрашивал (несколько демонстративно!), хотя понимал, что класс ждет от него иной тактики. В конце месяца учитель сделал краткий обзор успеваемости класса в целом и дал характеристику работы каждого ученика в отдельности. Когда дошла очередь до Алеши, то он сказал, что удивлен его «успехами» и намерен спросить его сегодня же. Лицо Алеши вытянулось. Этого-то он никак не ожидал. Но, тем не менее, учитель вызывает его к доске и начинает задавать вопросы. Алеша отвечает плохо. Но учитель ко всеобщему удивлению ставит ему высший балл и предупреждает, что с этого момента он будет ставить ему на каждом уроке отличные отметки, но спрашивать не будет (?!), пока он сам не захочет показать настоящие знания. На следующем уроке обещание учителя было выполнено, но Алеша чувствовал себя явно неуютно. Для него это оказалось слишком сильным эмоциональным натиском, который он выдержать не смог. На последующем уроке он принял активное участие в работе класса. Поднимал руку, дополнял, хотя желания выйти к столу не изъявил... Всем было очевидно, что процесс его «выздоровления» начался.

Белкин А. С.

Ситуация успеха. Как ее создать

В одной подмосковной школе в классе вспыхнули «мальчишечьи бои». Почти каждый день после уроков подростки собирались во дворе школы и под возгласы других школьников–зрителей, начинали «выяснять отношения». В результате дети возвращались домой из школы с синяками, в разорванной одежде, и родители приходили в школу с жалобами. Проблема неоднократно обсуждалась на классных часах с ребятами и на родительских собраниях, детей наказывали. Однако если вовремя начало конфликта не было замечено, он опять выливался в драку. В чем причина? Попытки учителей уладить конфликт были неэффективны, потому что они пытались устранить внешние формы проявления конфликта, но не снимали внутренней причины. Чтобы устранить скрытые пружины конфликтной ситуации, можно организовать переговоры конфликтующих подростков, в которых учитель выступит посредником.

Самоукина Н. В.

Игры, в которые играют...

Шел урок английского языка в 10 классе. Молодая учительница (работает первый год) показала фильм о Великобритании и после просмотра подошла выключить киноаппарат, который стоял рядом с партой Юры. На платье учительницы была булавка из янтаря. Вдруг: «Подумаешь, канифоль нацепила», – услышали все (и ребята, и учительница) реплику Юры. Учительница на мгновение застыла от неожиданности, потом медленно пошла к столу. В классе стояла напряженная тишина – все ждали реакции учительницы. Повернувшись к классу, учительница подняла побледневшее

лицо и спокойно, тихим голосом рассказала притчу о морском камне, который приносит счастье женщине, а в трудные минуты согревает человека своим теплом и необыкновенным внутренним светом. Этот камень – янтарь. Когда она закончила, с задней парты кто-то спросил тихо: «А вам бывает трудно?» – «Да, вот сейчас мне очень трудно», – ответила она. После небольшой паузы Юра поднялся и тихо сказал: «Извините».

*Рыбакова М. М.
Конфликт и взаимодействие
в педагогическом процессе*

Главный бухгалтер туристической фирмы Ольга Ивановна Петрова зарекомендовала себя как ответственный, внимательный, работоспособный и исполнительный сотрудник. Часто задерживалась на рабочем месте до позднего вечера, выходила на службу в праздники и выходные, была очень увлечена своей работой и по собственной инициативе тратила свое свободное время на развитие компании.

За последние два года агентство значительно расширилось, открылись филиалы в соседних городах. Благодаря многочисленным клиентам фирма имела хорошие доходы, что позволяло администрации систематически повышать заработную плату персоналу фирмы. Администрация считала, что хорошая зарплата – достаточный стимул для качественной работы персонала. Ольга Ивановна стала заранее готовиться к предстоящему отпуску, ей достался хороший месяц – июль. График составлялся за полгода, и все было решено заранее. Ольга Ивановна планировала провести отпуск в Греции.

В конце июня на одном из египетских курортов сложилась ЧС. Многие туристы, уже оплатившие путевки, стали сдавать

свои туры обратно и требовать возврата денег. Сотрудникам турфирмы пришлось решать непростые проблемы с иностранными компаниями, корректировать заявки и расчеты. Дирекция попросила Ольгу Ивановну отложить отпуск на пару недель. И Ольга Ивановна, как ответственный работник, согласилась помочь в столь ответственный момент. Отпуск пришлось отложить до середины июля, но проблемы продолжались вплоть до начала сентября. Все забыли про обещанный отпуск, и работа вошла в привычную колею.

В октябре заболела гриппом пятилетняя дочь Ольги Ивановны – Маша. Болезнь проходила в тяжелой форме, с высокой температурой, и Ольга Ивановна была вынуждена взять больничный лист.

Спустя два дня Ольге Ивановне домой позвонил ее начальник и попросил выйти на работу, но она отказалась, отметив, что ее вполне может заменить заместитель – Ирина. Оказалось, что Ирина находилась в очередной командировке. Но Ольга Ивановна просто не могла оставить тяжело больного ребенка дома одного, поэтому она объяснила, что сможет выйти на работу только через неделю. На следующий день ей позвонил заместитель директора и в приказном порядке потребовал выйти на работу. Все попытки Ольги Ивановны объяснить сложившуюся ситуацию оказались тщетными, шеф не стал ее слушать. Он еще раз повторил свое требование и предупредил, что если Ольга Ивановна не выйдет на работу, ее придется уволить.

Леонов Н. И.

В одном из супермаркетов работают три девушки: Маргарита, Татьяна, Эмира. Маргарита и Татьяна – продавцы-кассиры, имеющие опыт работы в сети супермаркетов. Эмира

в этом магазине работает месяц. Маргарита, Татьяна и Эмира работают в одну смену по графику 2/2 по 12 часов. Все по штатному расписанию числятся продавцами-кассирами, работать соответственно должны и на кассе, и в зале успевать выставлять товар. Маргарита и Эмира работают и на кассе, и в зале, а Татьяна за кассу не садится, так как не имеет соответствующего навыка и не желает учиться, поэтому работает только в зале.

Руководитель принял решение перевести Татьяну в график 5/2 на 8-часовой рабочий день и прикрепить к ней самые сложные и трудоемкие отделы. Татьяна вынуждена была согласиться.

Руководителем также было принято решение, поощрять кассиров премией за работу в часы пик. Кто хотел получать прибавку к зарплате больше, тем пришлось научиться и работать за кассой, и увеличить скорость обслуживания покупателей.

Отработав месяц после вступивших в силу нововведений с премиями, Татьяна сравнил свою заработную плату с зарплатой других, сама подошла к руководителю и изъявила желание научиться работать кассиром.

Между матерью (Вера Ивановна) и совершеннолетним сыном возникли разногласия по поводу визита к бабушке. Вера Ивановна запланировала визит к бабушке, которая соскучилась по внуку и очень хотела его видеть. Однако у ее сына были другие планы, связанные с поездкой на дачу к друзьям, с которыми он давно не виделся, и которые приехали только на один день. Мать продолжала настаивать, ссылаясь на обещание навещать бабушку, данное сыном. Все ее попытки убедить сына вызывали его протест. В результате сын ушел, сказав «Нет!», и хлопнув дверью.

Леонов Н. И.

В 1990-е гг. двум партнерам достался контрольный пакет акций небольшого предприятия, занимавшегося как научными изысканиями, так и выпуском продукции (которая некогда пользовалась спросом). Научные исследования были давно прекращены, производство тоже пришло в плачевное состояние. Но акционеры на жизнь не жаловались: фирме принадлежали большой земельный участок в центре города, и несколько зданий на этом участке сдавались в аренду. В 2005 г. была предпринята попытка недружественного поглощения компании, однако владельцам удалось отбиться; они даже приобрели у рейдеров скупленный теми 23-процентный пакет акций, увеличив свою долю до 80%. Казалось бы, поводов для беспокойства нет. Но один из акционеров решил, что компания развивается в неверном направлении. Он предложил возродить производство и использовать пока еще не совсем утраченный научный потенциал, тем более что одной из разработок предприятия заинтересовалась крупная германская корпорация. Для всего этого требовались деньги – их акционер предлагал получить, продав одно из зданий. Однако другой совладелец не согласился с планами партнера. Компании пришлось пережить целый ряд внеочередных собраний акционеров; каждое заседание совета директоров напоминало встречу двух противоборствующих мафиозных кланов, а Генеральный Директор ушел на больничный, не желая вмешиваться в эти разборки.

https://delovoymir.biz/articles/2011/04/21/kak_reshat_konfliktnye_situacii_mezhdu_sovladelcami_kompaniy.html

10 февраля 2011 г. в турфирму «Мир без границ» пришла гражданка Иванова с целью приобрести путевку в г. Хэйхэ на 4 дня. На следующий день она в составе туристической группы выехала в соседнее государство. По размещению и обслуживанию Иванова не предъявляла никаких претензий. Утром третьего дня на завтраке гражданка Иванова сообщила руководителю о том, что ей нужно сегодня покинуть г. Хэйхэ, потому что у нее куплены билеты на самолет. На все разъяснения руководителя гражданке Ивановой о том, что покинуть Китай она может только в составе туристической группы, Иванова отвечала грубостью. К сожалению, гражданке Ивановой не удалось выехать из г. Хэйхэ. Ей пришлось возвращаться вместе с группой на следующий день. Об этом инциденте фирма была поставлена в известность. По приезду Иванова пришла на фирму и потребовала компенсации морального ущерба (за грубость руководителя) и возмещения стоимости пропавших билетов на самолет. Рассмотрев заявление гражданки Ивановой, руководство турфирмы «Мир без границ» вынуждено было отказать в удовлетворении, на что она ответила искомым заявлением в суд.

Туристическая фирма «Мир без границ» в начале 2011 г. приобрела большое количество путевок по направлению Египет у туроператора. Они договорились, что расчет по купленным путевкам произойдет в течение первого квартала. С возросшим спросом данного направления у жителей Амурской области «Мир без границ» надеялась не только выплатить долг туроператору, но и получить максимальную прибыль в ближайшее время. В связи с последними событиями на Ближнем

Востоке, туристическая фирма смогла реализовать $\frac{1}{4}$ часть всех купленных путевок у оператора. Чтобы хоть как-нибудь покрыть постоянные затраты, фирма стала продавать путевки в Египет по сниженным ценам, что привело к нехватке выплаты денежных средств туроператору. На запрос о возвращении части нереализованных путевок обратно оператору и отсрочке выплаты денежных средств фирма получила отказ. Фирме пришлось поднимать цены на другие направления (Китай, Таиланд, Вьетнам), что привело к потере клиентов. Все эти события стали причиной конфликта между турагентом и туроператором.

За все время работы в фирме «Мир без границ» сотрудник Петров, зарекомендовал себя с хорошей стороны: никогда не опаздывал, часто задерживался на рабочем месте по просьбе директора, выполняя его поручения. В фирме он занимал должность главного менеджера. 25 апреля, Петров заранее попросил у директора фирмы отгул на выходные в связи со свадьбой сына. Директор фирмы Кравцов без проблем отпустил сотрудника Петрова. В этот день Петров как обычно работал допоздна, подготавливая договора о сотрудничестве. В пятницу утром Кравцов отпустил Петрова пораньше. Вечером этого же дня по телефону директор фирмы «Мир без границ» сообщил Петрову, что в связи с производственной необходимостью он должен в субботу работать. Однако Петров проигнорировал требования Кравцова и не вышел на работу. В понедельник, когда Петров пришел на рабочее место, Кравцов сообщил, что за свое бестактное поведение он будет наказан штрафом, выговором и лишением премиальных.

Когда в отделе рекламы фирмы «Мир без границ» освободилась вакансия, Федорова Тамара Ивановна, занимающая должность старшего менеджера по рекламе, решила устроить свою племянницу. Директору фирмы племянница Тамары Ивановны сразу понравилась, и она была принята на должность младшего менеджера в отдел рекламы. Федорова быстро обучила племянницу. После двух месяцев совместной работы Тамара Ивановна стала замечать, что Сидорова (племянница) выдает ее идеи за свои собственные. Разговоры с племянницей ни к чему хорошему не привели. Наоборот, они только ухудшили взаимоотношения между ними. Сидорова стала жаловаться директору фирмы на то, что Федорова Тамара Ивановна специально цепляется к ней, идя на конфликт, и умышленно вносит разлад в рабочий процесс. Тамара Ивановна получила строгий выговор. Директор фирмы не удосужился объяснить причину выговора. На очередном совещании директор турфирмы «Мир без границ» поручил рекламному отделу разработать рекламную кампанию новому туристическому продукту «Чудеса земли Амурской». Тамара Ивановна была отстранена от этого проекта.

Фирма «Мир без границ» получила крупный заказ на реализацию нового продукта. На совещание директор фирмы «Мир без границ» поручил функциональным отделам разработать рекламную кампанию и подумать над названием проекта. Победителя, сообщил директор, ждет хорошая прибавка к жалованию. Спустя некоторое время, сотрудники фирмы стали замечать, что между отделом рекламы и отделом разработки неоднократно возникают конфликтные ситуации,

из-за чего страдает работоспособность всей фирмы. Занимаясь одним проектом, отделы забыли о других направлениях, что привело к потере постоянных клиентов.

http://studbooks.net/1209791/menedzhment/otechestvennyu_zarubezhnyu_opyt_predotvrascheniya_konfliktov_organizatsiyah

Два друга организовали компанию, которая занималась оптовыми продажами техники. Оба были директорами, одни решения принимали совместно, другие – кто-то один. Сначала дела шли хорошо, бизнес развивался, и через некоторое время в компании появилась возможность принять на работу несколько менеджеров по закупкам и продажам. Поскольку один из партнеров был постоянно занят вне офиса, обеспечивая внешние контакты, представляя компанию на выставках и проводя переговоры, он часто не принимал участия в приеме новых сотрудников. В результате последние были в основном найдены по личным контактам второго учредителя. Со временем у компании начались сложности, объем продаж сократился. Партнеры стали обвинять друг друга в неудачах. Первый партнер обвинял второго в неправильном подборе персонала, на что тот отвечал, что никто не мешал приводить своих людей или хотя бы участвовать в собеседованиях. Второй партнер винил первого в том, что он размещает рекламу не в тех изданиях и выбирает для участия не те выставки, да и вообще от выставок нет никакой пользы, реклама – пустая трата денег.

Иван – 22-летний студент филологического факультета – увлекается написанием рассказов в жанре фэнтези. Он уже хорошо зарекомендовал себя в кругах молодых писателей университета, и его рассказы печатают в ежемесячном выпуске университетского журнала.

Кирилл работает менеджером в журнале «Мы пишем». Когда-то он сам начинал писать, но его рассказы казались издателям скучными и невостребованными, поэтому он решил устроиться работать в издательскую сферу, с целью получения опыта от действующих писателей. В журнале «Мы пишем» его обязанностью был поиск молодых писателей и первичный отбор их работ для дальнейшего изучения редакторами.

Кирилл предложил помочь Ивану, сказав, что может показать его рассказы «нужным» людям. Иван был очень рад такому предложению и отдал все свои материалы Кириллу.

Через месяц Иван увидел свои рассказы, напечатанными в журнале, но подписанные именем Кирилла. Иван понял, что Кирилл его обманул.

Иван пришел в редакцию журнала, чтобы восстановить справедливость, но ничего не добился. Его попросили доказать, что эти рассказы были написаны им. Вот только никаких доказательств у Ивана не нашлось, потому что он просто доверился словам друга детства. Кирилл же все отрицал и утверждал, что рассказы его. «Друзья» перестали общаться.

Спустя некоторое время преподаватель университета помог Ивану найти издателя его рассказов, а Кирилл так и не смог доказать свои писательские способности. Рассказы Ивана вскоре закончились, а написанные Кириллом были не так интересны.

Да, вот сидим мы, завтракаем, и тут Джеймс говорит, что мы забыли принести из кухни мармелад. Я иду и притаскиваю клубничный. Он поднимает бровь: «Да нет же! Мармела-а-ад!» – «А это что, по-твоему?» – возмущаюсь я. Джеймс тогда отдельно и терпеливо говорит: «Это – клубничный джем!» Я ничего не понимаю и начинаю злиться: «А что же тогда, по-твоему, мармелад?!» Тут он не выдерживает и взрывается: «Послушай, не прикидывайся, что ты не знаешь, что такое мармелад!!!» Я смотрю на него довольно холодно, выдерживаю паузу и враждебно заявляю: «Давай объясняй! Вдруг не знаю!» Он тогда, закатив глаза к потолку, начинает талдычить: «Мармелад – это варенье из апельсинов, или лимонов, или того и другого вместе. А клубничный или какой-то там еще джем к нему никакого отношения не имеет. И на завтрак я, как и все нормальные англичане, ем только мармелад. Клубничный же джем все нормальные люди едят с булочками со сливками на пятичасовой чай». Я продолжаю вредничать: «Так, понятно! А что еще англичане не едят на завтрак?» Он язвительно отвечает: «Мы не едим соленую рыбу с хлебом и маслом, не едим творог, не едим – повторяю! – сыр». Я тогда, тоже язвительно, вопрошаю: «А что едят?» Тут Джеймс оживляется и принимает мой вопрос близко к сердцу: «Ну, вообще-то все зависит от личных вкусов. Я вот люблю легкий завтрак: овсянку или мюсли и тосты с мармеладом. Могу иногда выпить апельсинового сока. А дочери мои любят завтракать по полной программе: жареное яйцо с беконом и сосисками, жареный помидор, фасоль в томатном соусе и тосты. И чай мы все пьем, кстати, до – а не после! – завтрака». – «Знаю-знаю», – говорю я, кладу сыр на бутерброд и запиваю все это чаем.

*Давыдова-Харвуд Е.
Английская свадьба*

A COMMUNITY IN CONFLICT

Fate of Charmy Wood hangs in the balance. Environment groups **are locked in battle** with the council over the proposed new bypass through parts of Charmy Wood. Opponents of the scheme believe the town **can ill afford to** lose an area of natural beauty, and a bypass will just **open the floodgates to** further development. The council remain adamant that there is **a crying need for** the bypass to keep traffic out of the town centre, and they say they can not **free up** any other land. Council leader Val Moran believes the protesters **are out of step** with the majority, and says the council **will stand firm** and **press on with** the new road. It seems that both sides **are poles apart**, and it is highly unlikely that the council can **meet** the protesters **halfway**.

(From *Idioms and Phrasal Verbs*
by Ruth Garins and Stuart Redman)

WAR METAPHORS

The government has been engaged in **a running battle** over the introduction of identity cards, and now ministers are threatening to **break ranks** and **side with** the Opposition. Council leader Bryn Jones **will be directly in the firing line** now the council has finally decided to **bite the bullet** and raise car parking charges in the town by as much as 15 per cent. The Union **is sticking to its guns** in demanding a 7 per cent pay rise, but in the current economic climate it could **be fighting a losing battle**. **Having a foot in both camps** has not helped my supervisor: he has recently been attacked by both shop-floor workers and senior management.

(From *Idioms and Phrasal Verbs*
by Ruth Garins and Stuart Redman)

MANAGERS FROM HELL

Like Sergio Leone's gunslingers, managers come in three categories: the good, the bad and the ugly. In an average career, most of us will encounter one or two genuinely charismatic leaders, a fair number of mediocre bosses, and the occasional manager from hell. Most people in positions of authority genuinely want to be fair and objective, even if only a few consistently succeed. Some will admit to using both the carrot and the stick, a kind of 'good cop, bad cop' management style. Only a very few set out to achieve results by making other people's lives a misery; these are the real managers from hell.

The symptoms are easily recognizable: a chronic lack of trust in staff, blaming other people for their own mistakes and a tendency to let problems fester rather than taking decisive action. Nightmare managers are poor communicators, often preferring to send emails rather than face discussion and disagreement. Should team members dare express different opinion, the manager from hell resorts to screaming and shouting to avoid being proven wrong. The team's self-confidence is constantly undermined by a refusal to allow creative thinking, initiative or autonomy; changing objectives and deadlines without consulting the people involved quickly leaves staff terrified of making mistakes, frozen in inertia like rabbits caught in the headlights.

Surprisingly in an age of political correctness, team-building and people skills, some office workers claim that they actually prefer a direct, no-nonsense approach. 'At least with a straight-talking disciplinarian, you know where you are,' says Dr Jane Housego, a behavioural psychologist at the University of East Anglia. 'But there is nothing worse than coming to work every morning wondering whether you are going to be dealing with Dr Jekyll or Mr Hyde.' Inconsistency is meat and drink to the manager from hell: leaving people guessing what you are going to do next is fundamental to any 'divide and rule' strategy.

Often this kind of behavior is completely unconscious, Housego explains. ‘Most ineffective managers don’t realize just how destructive they are. More often than not, they have been promoted to management because they were good salespeople, engineers, chemists, or whatever. But because they have never been trained to manage, they reproduce bad models received from their own bosses. ‘Driving a team hell for leather can actually be a successful strategy in the short term, so initial successes reinforce these patterns of behavior. But the higher up the corporate ladder they go, the less likely they are to succeed. ‘Inevitably, slave drivers make enemies,’ says Housego. ‘Sooner or later an ex-slave will get themselves into a position where they can take revenge. What is more, senior managers are political animals who don’t much care to share the top floor with a monster.’

In the meantime, however co-workers still have to live with the manager from hell. How can they limit the damage? ‘You and your boss get paid for doing the same thing: meeting corporate objectives,’ Housego continues. ‘When a boss is unable or unwilling to manage the team properly, the team has to manage the boss. First of all, make sure all objectives, deadlines and deliverables are written down in black and white. Not only does that make it much harder for the boss to move the goalposts further down the line, it also provides an objective measure for your own performance. Similarly, put any information that might reflect badly on the manager’s decisions, skills or judgement in writing: refer to the facts impersonally and objectively, avoiding personal opinions; give the boss the opportunity to take corrective action without losing face. Don’t get into arguments with the boss in meetings; when other people are present, there’s only ever going to be one winner.’

Housego also recommends keeping a diary with all the evidence you may need if you have to justify yourself. If your boss

blames you for not doing tasks you were never assigned, schedule weekly meetings where you review the coming week together, then confirm everything immediately after the meeting in a friendly email. And if the worst comes to the worst and the situation becomes untenable, always have a plan B. If you have to leave, make sure you leave on your own terms: go when you are ready to go, not just when your boss gives you no alternative.

One final piece of advice is to occupy the moral highground. ‘whatever happens,’ says Housego, ‘you should always resist the temptation to get into a slanging match. Criticizing your boss can only damage your own reputation. Sooner or later the manager from hell will be found out. When top management finally realize your boss is impossible, make sure you are seen as part of the solution, not part of the problem.’

(From *The Business CI Advanced*
by John Allison, Rachel Appleby
and Edward de Chazal)

JODIE SEPARATION SHOCK

Jodie Webb faced the press last night after news got out that her four year marriage to actor Des Miles **had reached the end of the line**. In an emotional statement, Jodie said they **had done their utmost** to keep the marriage alive, but being **in the public eye coupled with** long periods of separation **had taken its toll**. Despite the news, her agent predicted that Jodie would **bounce back from** this current setback, and was determined it shouldn’t **cast a shadow over** the release of her latest film. Jodie made a plea for fans to leave her in peace, before **fighting her way through** the crowd and into the back of a waiting car.

(From *Idioms and Phrasal Verbs*
by Ruth Garins and Stuart Redman)

FLYING IN THE FACE OF AUTHORITY

Ian McEwan was born on 21 June in 1948 in Aldershot, Hampshire, England. He spent much of his childhood in the Far East, Germany and North Africa where his father, an officer in the army, was posted.

He returned to England and read English at Sussex University. After graduating, he became the first student on the MA Creative Writing course established at the University of East Anglia by Malcolm Bradbury and Angus Wilson. He is a Fellow of both the Royal Society of Literature and the Royal Society of Arts, a Fellow of the American Academy of Arts and Sciences, and was awarded the Shakespeare Prize by the Alfred Topper Foundation, Hamburg, in 1999. He was awarded a CBE in 2000.

*In 1976 his first collection of short stories, *First Love, Last Rites* (1975), won the Somerset Maugham Award.*

Great emotional and intellectual resources are demanded in quarrels; stamina helps, as does a capacity for obsession. But no one is born a good quarreler; the craft must be learned.

There are two generally recognized apprenticeships. First, and universally preferred, is a long childhood spent in the company of fractious siblings. After several years of rainy afternoons brothers and sisters develop a sure feel for the tactics of attrition and the niceties of strategy so necessary in first-rate quarrelling.

The only child, or the child of peaceful or repressed households, is likely to grow up failing to understand that quarrels, unlike arguments, are not about anything, least of all the pursuit of truth. The apparent subject of a quarrel is a mere pretext; the real business is the quarrel itself.

Essentially, adversaries in a quarrel are out to establish or rescue their dignity. Hence the elementary principle: anything may

be said. The unschooled, probably no less quarrelsome by inclination than anyone else, may spend an hour with knocking heart, sifting the consequences of calling this old acquaintance a lying fraud. Too late! With a cheerful wave the old acquaintance has left the room.

Those who miss their first apprenticeship may care to enroll in the second, the bad marriage. This can be perilous for the neophyte; the mutual intimacy of spouses makes them at once more vulnerable and more dangerous in attack. Once sex is involved, the stakes are higher all round. And there is an unspoken rule that those who love, or have loved, one another are granted a licence for unlimited beastliness such as is denied to mere sworn enemies. For all that, some of our most tenacious black belt quarrelers have come to it late in life and mastered every throw, from the Crushing Silence to the Gloating Apology, in less than ten years of marriage.

A quarrel may last years. Among brooding types with time on their hands, like writers, half a lifetime is not uncommon. In its most refined form, a quarrel may consist of the participants not talking to each other. They will need to scheme laboriously to appear in public together to register their silence.

Brief, violent quarrels are also known as rows. In all cases the essential ingredient remains the same; the original cause must be forgotten as soon as possible. From here on, dignity, pride, self-esteem, honour are the crucial issues, which is why quarrelling, like jealousy, is an all-consuming business, virtually a profession. For the quarreler's very self-hood is on the line. To lose an argument is a brief disappointment, much like losing a game of tennis; but to be crushed in a quarrel... rather bite off your tongue and spread it at your opponent's feet.

(From the *Observer*
by Ian McEwan)

WHAT CAN BE DONE IF THE PEOPLE NEXT DOOR BREED MAGGOTS

The best neighbour I ever had was an Italian restaurant. Emergency lasagne available night and day, change for the launderette on Sundays, a permanent door-keeper against gatecrashers and policemen with parking tickets. Even if our fourth floor bath water did run dry every time they filled up the Espresso machine, I miss them still.

Bad neighbours can blight a house worse than dry rot but there is no insurance against them, no effective barricades in the compulsory intimacy except a decent caution and conversation ruthlessly restricted to matters of meteorology. And it only takes a tiny breach in the wall of platitudes to unleash appalling dramas of persecution and passion.

And what can be done if the people next door breed maggots or wake up to the Body Snatchers (or some other punk group) in quadrophonic or poison the cat with their slug doom? What happens when one man's trumpet practice is another's thumping headache, when two neighbouring life styles are just incompatible? There are three basic responses to what the law calls Nuisance: surrender, retaliate or sue.

Joan and Andrew live next to a couple who have been having screaming, shouting and banging fights two or three times a week for the best part of five years. "It sometimes gets so bad that our whole house shakes, pictures rattle on the wall," said Joan. She has tried sympathetic chats, face to face confrontation and even recourse to the local social services department and the police when she feared that the child of the family might be at risk. "Every time I say something, she is apologetic but says she can't help it. I don't think the child is subject to physical abuse, but the verbal onslaughts are frightful. It's worrying as well as infuriating but it seems there's nothing to be

done. There would be no point in bringing an action against them, it's just how they are.”

Retaliation – or crash for crash – is a dangerous game which calls for nerves of steel and considerable perseverance. It is a winner who take all strategy from which there is no turning back, because it becomes a war of escalation and the side which is prepared to go nuclear wins. Michael's neighbour in Surrey made every summer afternoon noxious with the sound of his motor mower. Negotiations got nowhere so Michael bought an electric hedge trimmer and plied it right where the neighbour's wife liked to sunbathe. Neighbour opened up with a chain saw. Michael lit bonfires full of wet leaves when the wind was westerly. Neighbour left his car engine running with the exhaust pointing through the fence. Michael served an ultimatum: either an end to hostilities or he would sow a plantation of ground elder right along his side of the hedge. Legal, but a lethal threat to neighbour's well-tended acre and a half. Mowing now takes place on weekday evenings and the weekends are silent.

There are two main areas where the law has a role: in boundary disputes where the tide deeds are not clear and in cases of nuisance from noise or fumes or some other persistent interference in someone's peaceful enjoyment of their home. The remedies available in case of nuisance are either an injunction – a court order to stop it – or damages in compensation for the victim's suffering. There is only one thing worse than having to take your neighbour to court, and that is letting your fury build up so long that you lose your temper and end up in the dock yourself like Mrs Edith Holmes of Huntingdon who was driven mad by her neighbour's incessant hammering, drilling and other DIY activities between 7.30 and 11.30 every night. She ended up throwing a brick through his done-it-himself double glazing and had to plead guilty to criminal damage. A merciful magistrate gave her a conditional discharge and allowed only £35 of

her neighbour's £70 claim for compensation. The neighbour, he said, was an expert and could do his own repairs.

But judges and ten-foot walls and conciliation and bribery can only do so much. In this one vital area of living you are entirely at the mercy of luck, which may deal you a curse or a blessing regardless of any attempts to arrange things otherwise.

(From *the Guardian* by Liz Forgan)

Date: Sept.9

Location: At my host family's house

Observation / Description

This morning I had to go to school at 8:10, but I could not hear my alarm clock ringing at 6:40, so I overslept until 8:00. My host mother did not wake me up though she heard the alarm clock's sound.

Opinion / Analysis

She was very unkind to me. Maybe she doesn't care if I have many difficulties at school. I felt loneliness. In Japan people help each other. We always take care of our families and always take care of our friends even if they are grown-up persons. To take care of each other is a most important value for us. Host mother said in the morning, "Next time if you don't wake up, what should I do? I respected your privacy this morning." Her words were very impressive to me. I understood her attitude represented the important American values: individualism and privacy. Maybe she also wanted me to learn "self-help" and "time-control" to survive in America.

(From *Developing Intercultural Awareness: A Cross-Cultural Training Handbook* by L. Robert Kohls and John M. Knight)

CULTURE SHOCK

Good manners are always good manners. That's what Miranda Ingram, who is English, thought, until she married Alexander, who is Russian.

When I first met Alexander and he said to me in Russian “Nalei mnye chai – pour me some tea,” I got angry and answered, “Pour it yourself.” Translated into English, without a ‘Could you ...?’ and a ‘please’, it sounded really rude to me. But in Russian it was fine – you don’t have to add any polite words.

However when I took Alexander home to meet my parents in the UK, I had to give him an intensive course in *pleases* and *thank yous* (which he thought were completely unnecessary) and to teach him to say *sorry* even if someone else stepped on his toe, and to smile, smile, smile.

Another thing that Alexander just couldn’t understand was why people said things like, “Would you mind passing me the salt, please?” He said, “It’s only the salt, for goodness sake! What do you say in English if you want a real favour?”

He also watched in amazement when, at a dinner party in England, we swallowed some really disgusting food and I said, “Mmm ... delicious”. In Russia, people are much more direct. The first time Alexander’s mother came to our house to dinner in Moscow, she told me that my soup needed more flavouring. Afterwards when we argued about it my husband said, “Do you prefer your dinner guests to lie?”

Alexander complained that in England he felt ‘like the village idiot’ because in Russia if you smile all the time people think that you are mad. In fact, this is exactly what my husband’s friends thought of me the first time I went to Russia because I smiled at everyone, and translated every ‘please’ and ‘thank you’ from English into Russian!

At home now we have an agreement. If we're speaking Russian, he can say "Pour me some tea", and just make a noise like a grunt when I give it to him. But when we are speaking English, he has to add a 'please', a 'thank you' and a smile.

(From *New English File* adapted from *the British Press* by Clive Oxenden, Christina Lathamkoenig)

FAMILY TENSIONS

"There may be nothing worse than slammed doors, raised voices and tears, but, according to new research, it's actually a good idea for parents who want to be close to their teenage children to have a row a day. Instead of causing alienation, conflict can strengthen parent-adolescent relationships", says Tabitha Holmes, a specialist in adolescent development. "It was a complete surprise to me to discover during my research that teenagers themselves saw heated arguments as something that brought them closer to their parents," said Holmes. "Whereas their parents talked about how upsetting and destructive arguing with their child was, the adolescents were able to see how locking horns helped them to understand their parents point of view more clearly. They were also very aware that a good row forced them to think through, articulate and defend their opinions and desires." According to Holmes, it is the day-to-day conflicts – the very ones that can be so draining – that are most constructive: the endless rows over homework, clothes, curfews and friends. It's vital for conflicts to be heated: calm discussion or animated debate does not count. "Adolescents said they only told their mothers what they really felt and thought when they were forced to defend their position. If your teenager is rowing with you, it is actually a mark of respect," Holmes said. "It shows they

value you enough to tell you their genuine feelings and thoughts.” To be positive conflicts have to be handled in the right way, Holmes admitted. Parents need to listen genuinely to their teenager’s viewpoint; it is necessary for them to be able to modify their own position in the light of what their child tells them; and they need to be respectful, to go into the row acknowledging that their child’s point of view is worthwhile.

(From *Solutions* by Tim Falla,
Paul A. Davies)

My daughter had a friend over last night for dinner. They sat at the table on a bench seat. As they waited for dinner to be ready they joked around, pushing each other. Finally in exasperation I told my daughter to stop kidding around and come help do the finishing touches for dinner. My daughter ignored me. I walked over to my daughter, leaned toward her and looked her squarely in the eyes. “Heather, I need your help to get dinner done so we can eat.” She didn’t say anything. She just sat there and stared at me. “I’m getting angry because your mother and I have been in the kitchen for an hour and even when we asked for someone to set the table you wouldn’t come.” She just stared at me. I raised my voice: “Are you listening to me?” “You don’t have to shout. All you have to say is please,” she responded. “What do you want me to do?” “Please finish setting the table and then tear lettuce, cut up tomatoes and celery for a salad.” Although reluctantly, she got up from the bench and helped.

*Пушина Н. И., Маханькова Н. В.,
Широких Е. А. Речевая конфликтология:
коммуникативные неудачи в межкуль-
турной коммуникации*

The Anatomy of Conflict

If there is no communication then there is no respect.

If there is no respect then there is no caring.

If there is no caring then there is no understanding.

If there is no understanding then there is no compassion.

If there is no compassion then there is no empathy.

If there is no empathy then there is no forgiveness.

If there is no forgiveness then there is no kindness.

If there is no kindness then there is no honesty.

If there is no honesty then there is no love.

If there is no love then God doesn't reside there.

If God doesn't reside there then there is no peace.

If there is no peace then there is no happiness.

If there is no happiness then there is conflict because there is no communication!

Shannon L. Alder

II. В представленных фрагментах научного дискурса выделите ключевые словарные единицы, связанные с понятием «конфликт» и его производными.

ИЗМЕНЕНИЕ ОБРАЗА КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ МЕДИАЦИИ ШКОЛЬНИКОВ

Практика «конфликта» концентрирует своё внимание сегодня на способах выхода из этой экстремальной ситуации, поскольку разрешение конфликта должно сопровождаться благоприятными последствиями и личностными приобретениями, а не депрессивными уходами из реальности и разочарованиями. Школьная служба примирения представляет собой организацию в образовательных учреждениях, в которой дети на волонтерских началах под руководством взрослого куратора цивилизованным способом способствуют разрешению конфликтов с помощью медиации. Одним из этапов создания школьной службы примирения является обучение школьников основам медиации.

Одним из компонентов структуры конфликта выделяют образ конфликтной ситуации – организованную репрезентацию конфликтной ситуации в системе знаний субъекта, которая представлена в двух аспектах: структурном и динамическом (Н. И. Леонов). Структуру образа конфликтной ситуации составляют: представление о себе, другом человеке (участнике конфликта) и концептуальность ситуации конфликта. Динамический аспект характеризуется феноменами: целостность – незавершенность, взаимосвязанность – автономность, статичность – динамичность, типичность – индивидуальность.

Использование ситуации в качестве элемента, адекватно репрезентирующего субъект-объектные взаимоотношения в психологическом тезаурусе, возможно только в случае её

понимания как продукта и результата взаимодействия личности и среды (А. В. Филиппов; С. В. Ковалев). Наряду с прототипами, стереотипами и эталонами конфликтная ситуация занимает определенное место в репрезентации социального мира, выполняя прогностическую функцию. А именно позволяет личности формировать определенное отношение к партнеру по общению. Следовательно, логично и то, что образ ситуации может определять особенности поведения человека, и должен быть точкой приложения усилий специалистов при обучении конструктивному способу поведения в конфликте.

Результатом проникновения человека в мир и мира в человека является построение образа конфликтной ситуации. Следовательно, образы являются опосредующим звеном между характеристиками участников и объективными условиями конфликта, с одной стороны, и могут предопределять особенности конфликтного поведения с другой стороны. Под конфликтным поведением понимается пространственно-временная организация активности субъекта, регуляция которой опосредована образом конфликтной ситуации (Н. И. Леонов).

Установлено, что образы конфликтной ситуации старшеклассников, выбирающих разные стратегии поведения в конфликте, отличаются структурно-динамическими характеристиками. Выявлена малая дифференцируемость и наполненность ядра социального представления о конфликте школьников силовыми способами его разрешения (драка, вражда, крик, обида). Обоснована программа обучения школьников методу школьной медиации, представляющему собой инструмент формирования самопознания школьника, прояснения и понимания собственных желаний, интересов, чувств. Восприятие становится более широким, объемным и менее стереотипизированным (Ц. А. Шамликашвили, М. А. Хазанова).

Результатом самопознания может быть целостное обращение к своему опыту, создающее предпосылки изменения отношения к себе и другим в сторону реалистичного понимания (М. Геллин).

В результате придания нового смысла конфликтной ситуации, участники примирительной встречи самостоятельно подходят не только к её конструктивному разрешению, но и пониманию алгоритма действия посредника.

Н. И. Леонов, М. М. Главатских

DEVELOPING THE CONFLICT COMPETENCE IN TEACHER EDUCATION STUDENTS

The European Commission recommends taking into account eight key competencies to be mastered by every European. These include: 1) competence in the mother tongue; 2) competence in foreign languages; 3) mathematical and fundamental, science and technology competence; 4) computer competence; 5) educational competence; 6) interpersonal, intercultural and social competences and civic competence; 7) entrepreneurial competence; 8) cultural competence.

This research is based on the assumption that interpersonal communication is an integral part of a teacher's professional work and one of the factors of its effectiveness.

In the context of drastic social change, the rapid development of new social knowledge and skills and gaining the social competence are becoming more and more essential. The structure of the social competence includes the communicative and verbal competence, the socio-psychosocial competence and interpersonal orientation, the ego competence and the social competence as such (the operational competence).

The conflict competence should not be confused with the 'conflictological competence'. The conflictological competence, or the

competence in resolving another person's conflict, is a complex integral unity. This competence is a type of the communicative competence and has its essential characteristics: structural complexity that has an integral character; connectedness with the structure of the communication process and its effectiveness; dynamic structural components and the possibility of their development (N. I. Leonov).

Different levels can be distinguished in the conflict competence as an integral unit: the level of personal values, the level of personal motives and attitudes and the level of skills. Human values have a decisive influence on the nature of communication and are strategic guidelines in conflict practice. In reality conflict experience is related to a very strong motivation. In fact, not only the intensity of the action, but also the direction and the way of behavior depend on the motivation.

Basing on the synthesis of theoretical and empirical data on the issue of the conflict competence, we have identified the following structural components:

- cognitive (knowledge is associated with getting to know another person, includes the ability to predict the behavior of another person and solve various problems that arise between people at different stages of the conflict effectively);
- motivational (personal orientation to the constructive resolution of the conflict);
- emotional-regulatory (includes emotional responsiveness, sensitivity to another person, consideration of one's own actions and the actions of partners);
- behavioral (behavioral strategies in the conflict, reflects a person's ability to cooperate and engage in joint activities, adequate communication style).

N. Leonov

LOGIC AND CONVERSATION

I wish to represent a certain subclass of nonconventional implicatures, which I shall call CONVERSATIONAL implicatures, as being essentially connected with certain general features of discourse; so my next step is to try to say what these features are.

The following may provide a first approximation to a general principle. Our talk exchanges do not normally consist of a succession of disconnected remarks, and would not be rational if they did. They are characteristically, to some degree at least, cooperative efforts; and each participant recognizes in them, to some extent, a common purpose or set of purposes, or at least a mutually accepted direction. This purpose or direction may be fixed from the start (e.g., by an initial proposal of a question for discussion), or it may evolve during the exchange; it may be fairly definite, or it may be so indefinite as to leave very considerable latitude to the participants (as in a casual conversation). But at each stage, SOME possible conversational moves would be excluded as conversationally unsuitable. We might then formulate a rough general principle which participants will be expected (*ceteris paribus*) to observe, namely: Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged. One might label this the COOPERATIVE PRINCIPLE.

On the assumption that some such general principle as this is acceptable, one may perhaps distinguish four categories under one or another of which will fall certain more specific maxims and submaxims, the following of which will, in general, yield results in accordance with the Cooperative Principle. Echoing Kant, I call these categories Quantity, Quality, Relation, and Manner. The category of QUANTITY relates to the quantity of information to be provided, and under it fall the following maxims:

1. Make your contribution as informative as is required (for the current purposes of the exchange).

2. Do not make your contribution more informative than is required.

(The second maxim is disputable; it might be said that to be overinformative is not a transgression of the CP but merely a waste of time. However, it might be answered that such overinformativeness may be confusing in that it is liable to raise side issues; and there may also be an indirect effect, in that the hearers may be misled as a result of thinking that there is some particular POINT in the provision of the excess of information. However this may be, there is perhaps a different reason for doubt about the admission of this second maxim, namely, that its effect will be secured by a later maxim, which concerns relevance).

Under the category of QUALITY falls a supermaxim – ‘Try to make your contribution one that is true’ – and two more specific maxims:

1. Do not say what you believe to be false.

2. Do not say that for which you lack adequate evidence.

Under the category of RELATION I place a single maxim, namely, ‘Be relevant.’ Though the maxim itself is terse, its formulation conceals a number of problems that exercise me a good deal: questions about what different kinds and focuses of relevance there may be, how these shift in the course of a talk exchange, how to allow for the fact that subjects of conversation are legitimately changed, and so on. I find the treatment of such questions exceedingly difficult, and I hope to revert to them in a later work.

Finally, under the category of MANNER, which I understand as relating not (like the previous categories) to what is said but, rather, to HOW what is said is to be said, I include the supermaxim – ‘Be perspicuous’ – and various maxims such as:

1. Avoid obscurity of expression.
2. Avoid ambiguity.
3. Be brief (avoid unnecessary prolixity).
4. Be orderly.

And one might need others.

It is obvious that the observance of some of these maxims is a matter of less urgency than is the observance of others; a man who has expressed himself with undue prolixity would, in general, be open to milder comment than would a man who has said something he believes to be false. Indeed, it might be felt that the importance of at least the first maxim of Quality is such that it should not be included in a scheme of the kind I am constructing; other maxims come into operation only on the assumption that this maxim of Quality is satisfied. While this may be correct, so far as the generation of implicatures is concerned it seems to play a role not totally different from the other maxims, and it will be convenient, for the present at least, to treat it as a member of the list of maxims.

There are, of course, all sorts of other maxims (aesthetic, social, or moral in character), such as ‘Be polite’, that are also normally observed by participants in talk exchanges, and these may also generate nonconventional implicatures. The conversational maxims, however, and the conversational implicatures connected with them, are specially connected (I hope) with the particular purposes that talk (and so, talk exchange) is adapted to serve and is primarily employed to serve. I have stated my maxims as if this purpose were a maximally effective exchange of information; this specification is, of course, too narrow, and the scheme needs to be generalized to allow for such general purposes as influencing or directing the actions of others.

H. Paul Grice

CULTURAL SYNDROMES AND CONFLICT

We need to distinguish conflict within the in-group from conflict between groups. Individualism is associated with conflict inside a culture, such as crime or divorce. Collectivism is associated with conflict between groups, such as ethnic cleansing or war.

Factors that have been found to increase aggression (see Triandis, 1994) include biological factors (e.g., high levels of testosterone), social structural factors (such as low family cohesion, few intimate relationships, low father involvement in the upbringing of sons, isolation from kin, anonymity, all of which are associated with individualism), high levels of arousal (because of frustration, competition), hot weather, modeling (aggressive models, aggressive people receive more status in the society), gender marking (men and women are seen as very different), retaliation, economic inequality, few resources (associated with collectivism), social stress (e.g., high levels of inflation), ease of being aggressive (e.g., availability of weapons), and low costs (aggression does not lead to punishment). Clearly there are many factors, many of which do not have much to do with cultural patterns. Yet culture is important for many of these factors (Segall et al., 1997).

Some of the factors, such as weak families, are associated with individualism, and lead to within-group aggression, and others are associated with collectivism.

When interacting with in-group members, people from collectivist cultures tend to be unusually sensitive to the needs of the others, supportive, helpful, and even self-sacrificing. However, when interacting with out-group members they are usually indifferent and, if the two groups have incompatible goals, they are even hostile.

Once the in-group has been called to action against an out-group by in-group authorities, vertical collectivists are especially likely to become aggressive. This pattern leads to especially high

levels of hostility when a “culture of honour” is present. Such cultures are found in situations where there are no police (or other authorities that can resolve conflict), so that people have to protect themselves against intruders by means of their personal efforts (Nisbett & Cohen, 1996). To extrapolate to the international scene, conflict would be higher if international bodies such as the United Nations did not exist.

Certain combinations of cultural syndromes can lead to treating the out-group inhumanely. In simple cultures the distinction between different kinds of “others” is unlikely to occur. In vertical cultures, there is likely to be a perception that “others” are very different, just as it is ordinary that people at the top and bottom of a hierarchy are seen as very different. In active cultures the elimination of outgroups (e.g., ethnic cleansing) is likely to be seen as an especially good way to change the sociopolitical environment. In universalist cultures, treating all out-group members the same fits the cultural pattern. If one enemy is to be killed, all should be killed. In diffuse cultures, making distinctions between different kinds of enemies is not likely, so that all out-group members are likely to be treated badly. Instrumental cultures may be particularly effective in eliminating their enemies.

Thus, when a particular combination of cultural syndromes is found, namely active, universalistic, diffuse, instrumental, vertical collectivism, inhumane treatment of out-groups is likely to occur.

All humans are ethnocentric (Triandis, 1994). That means that they think of their in-group as the standard of what is good and proper, and of other groups as good only to the extent that they are similar to the in-group. Ethnocentrism also results in members of a culture seeing their own norms and behaviour as “natural” and correct and those of members of other cultures as “unnatural” and “incorrect.” Ethnocentrism leads people to see their norms as

universally valid; to avoid questioning norms, role definitions, and values; and to help ingroup members, feel proud of the in-group, and simultaneously to reject out-groups (Triandis, 1994).

The rejection of out-groups is especially likely to occur in collectivist cultures. In extreme collectivist cultures out-groups are often seen as “not quite human” and “not deserving any rights.” Although individualists are capable of dealing with out-groups in an inhuman way (e.g., the Mai Lai incident during the Vietnam war), collectivists are even more extreme in dealing with out-groups (e. g., the rape of Nanking; Chang, 1997, where an estimated 300,000 civilians were killed; the Holocaust). Fortunately, the particular combination of active, universalistic, diffuse, instrumental vertical collectivism is rare, so that such incidents do not occur frequently.

Furthermore, as indicated earlier, typical collectivism is usually incompatible with the active, universalistic, and instrumental syndromes so that the above-mentioned combination is really rare. Nevertheless, in the 20th century we have witnessed many cases of genocide and ethnic cleansing, so we cannot ignore the data.

One way to avoid these inhuman actions would be to monitor cultures that tend toward this undesirable combination of syndromes and to change them to reduce the probability of occurrence of the particular combination of syndromes. There is very little research about the factors that result in the various syndromes mentioned earlier, but we do know something about the occurrence of collectivism.

Harry C. Triandis

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: учебник для вузов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология: междисциплинарный подход, обзор диссертационных исследований / А. Я. Анцупов, С. Л. Прошанов. – М., 1997. – 240 с.
3. Белкин А. С. Ситуация успеха. Как ее создать. – М. : Просвещение, 1991. – С. 72.
4. Гришаева Л. И., Цурикова Л. В. Введение в теорию межкультурной коммуникации. – М. : Академия, 2007. – 336 с.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб. : Питер, 2002. – 544 с.
6. Грушевицкая Т. Г., Попков В. Д., Садохин А. П. Основы межкультурной коммуникации: учебник для вузов. – М. : ЮНИТИ–ДАНА, 2002. – 352 с.
7. Давыдова-Харвуд Е. Английская свадьба. – М. : Колибри, 2011. – 86 с.
8. Зинченко В. Г., Зусман В. Г., Кирнозе З. И. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме : учеб. пособие. – М. : Флинта: Наука, 2008. – 224 с.
9. Ларина Т. В. Категория вежливости и стили коммуникации: монография. – М. : Рукописные памятники Древней Руси, 2009. – 516 с.
10. Леонов Н. И. Влияние доверия в организации на стратегии поведения сотрудников в конфликтной ситуации / Н. И. Леонов, И. Ю. Леонова // Вестник Удмуртского университета. Сер. Философия. Психология. Педагогика. – 2016. – Т. 26, вып. 1. – С. 53–70.

11. Леонов Н. И. Конфликтология: учеб.пособие (на арабском языке) / Н. И. Леонов. – Б. м. : AL-Nawra'a Publishing House, 2013. – 111 с.
12. Леонов Н. И. Образ «врага» в конфликте / Н. И. Леонов // Актуальные проблемы психологии и педагогики в современном мире : сб. тр. участников III Междунар. науч.-практ. конф., Москва, РУДН, 6–7 апр. 2017 г. / под общ. ред.: Н. Б. Карабущенко, Н. Л. Сунгуровой. – Москва : РУДН, 2017. – С. 31–38.
13. Леонов Н. И. Представления о школьной службе примирения участников образовательного процесса / Н. И. Леонов, М. М. Главатских // Социальный мир человека : [материалы 6 Междунар. науч.-практ. конф. «Человек и мир: мирозидание, конфликт и медиация в интеркультурном мире», 14–16 апр. 2016, г. Ижевск] под ред. Н. И. Леонова. – Ижевск : ERGO, 2016. – Вып. 6. – (Lingua Socialis). – С. 195–197.
14. Леонов Н. И. Психотехническое обеспечение готовности конфликтологов к деятельности медиатора в образовательных учреждениях // Материалы X Юбилейной междунар. науч.-практ. конф. «Современное образование: роль психологии», 2–5 июля 2014 г. – М. , 2014. – С. 92–96.
15. Леонов Н. И. Формирование конфликтной компетентности субъектов образовательного процесса / Н. И. Леонов // Конфликтология XXI века. Пути исредства укрепления мира : материалы II Санкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов, 3–4 октября 2014 г. – Санкт-Петербург, 2014. – С. 44–47.
16. Леонов Н. И. Влияние конфликтности на стратегии совладающего поведения медицинских работников / Н. И. Леонов // Психология стресса и совладающего

- поведения: ресурсы, здоровье, развитие : материалы IV Междунар. науч. конф., Кострома, 22–24 сент. 2016 г. : в 2 т. / отв. ред.: Т. Л. Крюкова, М. В. Сапоровская, С. А. Хазова. – Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2016. – Т. 2. – С. 172–175.
17. Леонов Н. И. Конфликтология. – М. : Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2010. – 232 с.
18. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: учебное пособие. – СПб. : Питер, 2005. – 240 с.
19. Маханькова Н. В. Условия и стратегии успешного интервью-собеседования (кросс-культурный аспект) // Социальный мир человека: материалы VI Междунар. науч.-практ. конф. «Человек и мир: мирозидание, конфликт и медиация в интеркультурном мире». – Ижевск : ERGO, 2016. – Вып. 6. – С. 345–349.
20. Маханькова Н. В. Интервью как технология становления профессионально-творческой компетентности специалиста в межкультурной коммуникации» // Вестник МГИМО. Магия ИННО: новое в исследовании языка и методике его преподавания: материалы II науч.-практ. конф. (Москва, 24–25 апреля 2015 г.). Т. 1. – М. : МГИМО–Университет, 2015. – С. 612–617.
21. Маханькова П. Ю. Категория вежливости в интеркультурном мире / Социальный мир человека: материалы VI Междунар. науч.-практ. конф. «Человек и мир: мирозидание, конфликт и медиация в интеркультурном мире». – Ижевск : ERGO, 2016. – Вып. 6. – С. 354–359.

22. Нагорняк А. А. Виды коммуникативных неудач в ситуациях межкультурного общения [Электронный ресурс] // «Международный журнал экспериментального образования». – 2013. – № 7 – С. 95–98. URL: www.rae.ru/meo/?section=content&op=-show_article&article_id=3823 (дата обращения: 06.05.2015).
23. Прохоров Ю. Е., Стернин И. А. Русские: коммуникативное поведение. – М. : Флинта, Наука, 2006. – 238 с.
24. Пушина Н. И. Принципы коммуникации как фактор предупреждения коммуникативных неудач в межкультурном диалоге // Социальный мир человека: материалы VI Междунар. науч.-практ. конф. «Человек и мир: мирозидание, конфликт и медиация в интеркультурном мире». – Ижевск : ERGO, 2016. – Вып. 6. – С. 231–236.
25. Пушина Н. И., Маханькова Н. В., Широких Е. А. Коммуникативные неудачи в межкультурной коммуникации: причины, типология, стратегии минимизации // Вестник Удмуртского университета. Сер. История и филология. – 2015. – Т. 25. – Вып. 6. – С. 28–34.
26. Пушина Н. И., Маханькова Н. В., Широких Е. А. Речевая конфликтология: коммуникативные неудачи в межкультурной коммуникации: учебное пособие. – Ижевск: Издательский центр «Удмуртский университет», 2015. – 164 с.
27. Пушина Н.И. Коммуникативные неудачи в межкультурной коммуникации // Вестник МГИМО. Магия ИННО: новое в исследовании языка и методике его преподавания: материалы. II науч.-практ. конф. (Москва, 24–25 апреля 2015 г.). – Т. 1. – М. : МГИМО–Университет, 2015. – С. 630–635.

28. Пушина Н. И. Диалог культур VS конфликт культур в межкультурной коммуникации // Диалог культур. Культура диалога: в поисках передовых социогуманитарных практик: материалы I междунар. конф. – М.: Языки Народов Мира, 2016. – С.461–466.
29. Пушина Н. И. Коммуникативные неудачи в речевых актах межкультурной коммуникации // Материалы VII Междунар. науч.-метод. конф. «Теория и практика языковой коммуникации». – Уфа: Уфимск. гос. авиац. техн. ун-т, 2015. – С. 161–167.
30. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М. : Просвещение, 1991. – С. 121.
31. Самоукина Н. В. Игры, в которые играют... Психологический практикум. – Дубна: «Феникс+», 2000. – С. 72.
32. Широких Е. А. Коммуникативные неудачи в юмористическом дискурсе (на примере произведений П. Г. Вудхауза) // Теория и практика языковой коммуникации: материалы VIII Междунар. науч.-практ. конф. – Уфа: РИК УГАТУ, 2016. – С. 270–276.
33. Широких Е. А. Причины коммуникативных неудач в Интернет-дискурсе // Вестник Удмуртского университета. Сер. История и филология. – 2016. – Вып. 6. – С. 86–92.
34. Широких Е. А. Причины коммуникативных неудач в Интернет-форуме // Социальный мир человека: материалы VI Междунар. науч.-практ. конф. «Человек и мир: мирозидание, конфликт и медиация в интеркультурном мире». – Ижевск : ERGO, 2016. – Вып. 6. – С. 270–275.
35. Bhatia M. S. Dictionary of Psychology and Allied Sciences. – New Age International Ltd, Publishers, 2009.
36. Fox K. Watching the English. The Hidden Rules of English Behaviour. – London, 2004. – P. 61–63.

37. Furnham A., Bochner S. Culture Shock. Psychological reactions to unfamiliar environments. – London and N.Y. – 1986.
38. Grice H. Logic and Conversation // Cole P., Morgan J. Syntax and Semantics. – New-York: Academic Press, 1975. – Vol. 3. Speech Acts. – P. 41–58.
39. Leech G. Principles of Pragmatics. – London – New-York: Longman, 1983. – 273 p.
40. Leonov N. I. Developing the conflict competence in teacher education students // EDUCATION – TECHNOLOGY – COMPUTER SCIENCE. – Rzeszów 2014, 23th-24th September 2014. – P. 109–112.
41. Leonov N. I. Bases de la conflictologia : [manual] / N. Leonov; пер. с рус. А. Karpava. – Izhevsk : [Instituto de ciencias de la computacion], 2015. – 115 p.
42. Leonov N. I., Glavatskikh M. M. Changing the image of a conflict situation while training school students in mediation skills // Psychology in Russia: State of the Art. – 10 (2). – 2017. – P. 165–178.
43. Leonov N. I. Social representations of the university teachers about conflict resolution with students // Edukacja – Technika – Informatyka: wybrane problemy edukacji technicznej i zawodowej = Education – Technology – Computer Science: main problems of technology and professional education: rocznik naukowy. – Rzeszow, 2013. – NR 4, Czesc 1. – P. 127–132.
44. Matsumoto D. The Cambridge Dictionary of Psychology. – Cambridge University Press, 2009.
45. Samovar Larry A., Porter Richard E. Intercultural Communication. A Reader. – Australia, Canada, Mexico, Singapore, Spain, United Kingdom, United States : Thomson, Wadsworth, 2003. – 352 p.

АЛФАВИТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ

- Авторитет – Authority
Агрессия – Aggression
Активное социально-психологическое обучение – Active socio-psychological training
Акцентуация локуса контроля – Accentuation of control locus
Альтернативы решений – Alternative solutions
Амбивалентность – Ambivalence
Анализ конфликта: прикладной – Conflict analysis: applied
Анализ конфликта: теоретический – Conflict analysis: theoretical
Антагонизм – Antagonism
Антагонист – Antagonist
Антипатия – Antipathy
Арбитраж – Arbitration
Атрибуция – Attribution
Аутгруппа – Out-group
Аутоагрессия – Autoaggression
Бунт – Rebellion
Власть – Power
Внутригрупповой (ингрупповой) фаворитизм – Intragroup (ingroup) favoritism
Воздействие управленческое на конфликт – Impact of the management on the conflict
Война – War
Воля – Will
Генерализация конфликта – Generalization of the conflict
Геноцид – Genocide
Границы конфликта – Border of conflict
Группа конфликтная – Conflict group
Группы равных – Peers groups

Дилемма узника – Prisoner's dilemma
Дискриминация – Discrimination
Жертва конфликта – Victim of conflict
Забастовка – Strike
Зиммель, Георг – Simmel, Georg
Ид (оно) – Id
Ингруппа – In-group
Индивидуализация конфликта – Individualization of conflict
Институционализация конфликта – Institutionalization of conflict
Инцидент – Incident
Квазигруппа – Quasigroup
Козер, Льюис – Coser, Lewis
Компромисс – Compromise
Конкуренция – Competition
Консенсус – Consensus
Контроль социальный – Social control
Конфликт – Conflict
Конфликт с нулевой суммой – Conflict with zero sum
Конфликт с отрицательной суммой – Conflict with negative sum
Конфликтная компетентность – Conflict competence
Конфликтная ситуация – Conflict situation
Конфликтное поведение – Conflict behavior
Конфликтогены – Conflictogenes
Конфликтологическая компетентность посредника – Mediator's conflict competence
Конфликтология – Conflictology
Культурный шок – Culture shock
Макроуровень – Macro level
Медиатор – Mediator
Медиация – Mediation

Микроуровень – Micro level
Мировая сделка – Conciliation
Насилие – Violence
Национализм – Nationalism
Образ конфликтной ситуации – Image of a conflict situation
Объект конфликта – Object of the conflict
Переговоры – Negotiations
Подстрекатель в конфликте – Conflict instigator
Помощник – Assistant
Пособник в конфликте – Accomplice in conflict
Предмет конфликта – Subject of the conflict
Принцип вежливости – Politeness principle
Принцип кооперации – Cooperative principle
Принципы медиации – Mediation principles
Проблема – Problem
Противоборствующие стороны конфликта – Confronting sides of the conflict
Речевой конфликт – Speech conflict
Рэкет – Racketeering
Самнер, Уильям – Sumner, William
Служба школьной медиации – School mediation service
Соперничество – Rivalry
Сотрудничество – Cooperation
Суперэго – Superego
Теория игр – Game theory
Толерантность – Tolerance
Третейский судья – Arbitrator
Урегулирование конфликта – Conflict resolution
Челночная дипломатия – Shuttle diplomacy
Эго (я) – Ego
Этноцентризм – Ethnocentrism

Accentuation of control locus – Акцентуация локуса контроля
Accomplice in conflict – Пособник в конфликте
Active socio-psychological training – Активное социально-психологическое обучение
Aggression – Агрессия
Alternative solutions – Альтернативы решений
Ambivalence – Амбивалентность
Antagonism – Антагонизм
Antagonist – Антагонист
Antipathy – Антипатия
Arbitration – Арбитраж
Arbitrator – Третейский судья
Assistant – Помощник
Attribution – Атрибуция
Authority – Авторитет
Autoaggression – Аутоагрессия
Border of conflict – Границы конфликта
Competition – Конкуренция
Compromise – Компромисс
Conciliation – Мировая сделка
Conflict – Конфликт
Conflict analysis: applied – Анализ конфликта: прикладной
Conflict analysis: theoretical – Анализ конфликта: теоретический
Conflict behavior – Конфликтное поведение
Conflict competence – Конфликтная компетентность
Conflict group – Группа конфликтная
Conflict instigator – Подстрекатель в конфликте
Conflict resolution – Урегулирование конфликта
Conflict situation – Конфликтная ситуация
Conflict with negative sum – Конфликт с отрицательной суммой
Conflict with zero sum – Конфликт с нулевой суммой
Conflictogenes – Конфликтогены

Conflictology – Конфликтология
Confronting sides of the conflict – Противоборствующие стороны конфликта
Consensus – Консенсус
Cooperation – Сотрудничество
Cooperative principle – Принцип кооперации
Coser, Lewis – Козер, Льюис
Culture shock – Культурный шок
Discrimination – Дискриминация
Ego – Эго (я)
Ethnocentrism – Этноцентризм
Game theory – Теория игр
Generalization of the conflict – Генерализация конфликта
Genocide – Геноцид
Id – Ид (оно)
Image of a conflict situation – Образ конфликтной ситуации
Impact of the management on the conflict – Воздействие управленческое на конфликт
Incident – Инцидент
Individualization of conflict – Индивидуализация конфликта
In-group – Ингруппа
Institutionalization of conflict – Институционализация конфликта
Intragroup (ingroup) favoritism – Внутригрупповой (ингрупповой) фаворитизм
Macro level – Макроуровень
Mediation – Медиация
Mediation principles – Принципы медиации
Mediator – Медиатор
Mediator's conflict competence – Конфликтологическая компетентность посредника
Micro level – Микроуровень
Nationalism – Национализм

Negotiations – Переговоры
Object of the conflict – Объект конфликта
Out-group – Аутгруппа
Peers groups – Группы равных
Politeness principle – Принцип вежливости
Power – Власть
Prisoner's dilemma – Дилемма узника
Problem – Проблема
Quasigroup – Квазигруппа
Racketeering – Рэкет
Rebellion – Бунт
Rivalry – Соперничество
School mediation service – Служба школьной медиации
Shuttle diplomacy – Челночная дипломатия
Simmel, Georg – Зиммель, Георг
Social control – Контроль социальный
Speech conflict – Речевой конфликт
Strike – Забастовка
Subject of the conflict – Предмет конфликта
Sumner, William – Самнер, Уильям
Superego – Суперэго
Tolerance – Толерантность
Victim of conflict – Жертва конфликта
Violence – Насилие
War – Война
Will – Воля

Для заметок

Учебное издание

**Леонов Николай Ильич
Маханькова Наталья Владимировна
Пушина Наталья Иосифовна
Широких Елена Александровна**

Русско-английский учебный словарь по конфликтологии

Оригинал-макет: А. О. Талашев

Авторская редакция

Подписано в печать .

Формат 60 * 84 . Печать офсетная

Усл. п.л. . Уч.изд.л. .

Заказ № .

Издательский центр «Удмуртский университет»

426034, г. Ижевск, ул. Университетская, 1, корп. 4, к. 207

Тел. / факс: +7(3412) 500-295

E-mail: editorial@udsu.ru