

Евразийский гуманитарный журнал. 2024. № 4. С. 20–27.  
Eurasian Humanitarian Journal. 2024. No. 4. P. 20-27.

Научная статья  
УДК 81'27

## ЛИНГВОТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК ТЕХНОЛОГИЯ КОНФЛИКТОРАЗРЕШЕНИЯ

**Елена Юрьевна Невельсон**

Пермский государственный национальный исследовательский университет, Пермь, Россия,  
elena.nevelson@gmail.com

*Аннотация.* В предлагаемой статье приводятся результаты исследования категории лингвотолерантности как технологии разрешения конфликтов. Актуальность технологического подхода к исследованию этой категории обусловлена тем, что это позволяет использовать её непосредственно в предупреждении, урегулировании и разрешении конфликтов. В статье приводится определение лингвотолерантности как разновидности языка общения, который характеризуется уважением, принятием, а также применением мягких способов воздействия на оппонента, чьё поведение не способствует разрешению или урегулированию конфликта (конфликто разрешению). Автором описана стратегическая пошаговая схема, а также технология конфликто разрешения, доступная для освоения непрофессионалами в области конфликтологии. Технология состоит из пяти этапов: выслушивание стороны; конкретизация, перефразирование и резюмирование «истории», рассказанной второй стороной конфликта; отражение состояния собеседника; прояснение стратегических приоритетов сторон конфликта в сложившейся ситуации (ценностей, целей, интересов) и проблем её вызвавших; поиски решения выхода из конфликтной ситуации. В статье приведены примеры типичных фраз, применяемых на каждом из этапов технологии, а также раскрываются функции дискурсивных маркеров, которые применяются в процессе конфликто разрешения. Автор статьи обращает внимание на возможные сложности, связанные с применением технологии лингвотолерантности, в зависимости от специфики конфликтной ситуации: отсутствие или недостаточность уважения к стороне конфликта; нежелание или неумение выслушать оппонента; отсутствующее или недостаточно проявленное терпение в отношении человека, находящегося в состоянии конфликта. В заключении сделаны выводы об эффективности вышеописанной технологии, если проблемы, возникающие при её применении переводить в задачи и решать последовательно.

*Ключевые слова:* лингвотолерантность, толерантность, язык общения, конфликтология, уважение, технология.

*Для цитирования:* Невельсон Е. Ю. Лингвотолерантность как технология конфликто разрешения // Евразийский гуманитарный журнал. 2024. № 4. С. 20–27.

Original article

## LINGUISTIC TOLERANCE AS A CONFLICT RESOLUTION TECHNOLOGY

**Elena Yu. Nevelson**

Perm State National Research University, Perm, Russia, elena.nevelson@gmail.com

*Abstract.* The proposed article presents the results of a study of the category of linguistic tolerance as a conflict resolution technology. The relevance of the technological approach to the study of this category is due to the fact that this allows it to be used directly in the prevention, settlement and resolution of conflicts.

The article provides a definition of linguistic tolerance as a type of communication language, which is characterized by respect, acceptance, as well as the use of soft ways to influence an opponent whose behavior does not contribute to the resolution or settlement of a conflict (conflict resolution). The author describes a strategic step-by-step scheme, as well as conflict resolution technology, which is available for non-professionals in the field of conflictology to master. The technology consists of five stages: listening to the side; concretization, paraphrasing and summarizing the "story" told by the second party to the conflict; reflection of the interlocutor's condition; clarification of the strategic priorities of the parties to the conflict in the current situation (values, goals, interests) and the problems that caused it; search for a solution to the conflict situation. The article provides examples of typical phrases used at each stage of the technology, as well as reveals the functions of discursive markers that are used in the conflict resolution process. The author of the article draws attention to the possible difficulties associated with the use of linguistic tolerance technology, depending on the specifics of the conflict situation: lack or lack of respect for the party to the conflict; unwillingness or inability to listen to the opponent; absent or insufficiently shown patience towards a person in a state of conflict. In conclusion, conclusions are drawn about the effectiveness of the above-described technology if the problems arising from its application are translated into tasks and solved sequentially.

**Keywords:** linguistic tolerance, tolerance, language of communication, conflictology, respect, technology.

**For citation:** Nevelson E. Yu. Linguistic tolerance as a conflict resolution technology. Eurasian Humanitarian Journal. 2024;4:20-27. (In Russ.).

### Введение

Конфликты в современном мире представляют собой неотъемлемую часть жизнедеятельности человека и общества. Конфликты изучаются в рамках разных дисциплин (философии, социологии, юриспруденции, психологии, педагогике и других). В последние десятилетия в России продолжает оформляться новая наука – конфликтология, являющаяся одновременно образовательной программой и учебной дисциплиной. В рамках конфликтологии накоплено достаточно материала для изучения конфликтогенных факторов, которые приводят к конфликтам. Вместе с тем, изучение и разработка мирных стратегий разрешения конфликтов продолжается и не теряет своей актуальности.

### Основная часть

В лингвистике в последнее время набирают популярность исследования, связанные с предупреждением, разрешением и урегулированием конфликтных ситуаций с помощью речевых средств. Одновременно в разных гуманитарных науках (философии, психологии, праве, педагогике) исследуется категория толерантности как антипод конфликтогенности. В конфликтологии толерантность понимается в широком и в узком смысле несколько по-разному. В широком (философском) смысле под толерантностью понимается «фундаментальный принцип человеческого общежития, предусматривающий терпимость, снисходительность к кому-нибудь, чему-нибудь» [Дмитриев 2012: 51–52]. В узком смысле толерантность – это «отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор» [Анцупов, Шипилов 1999: 537]. Есть более инструментальное определение толерантности, которое раскрывает эту категорию как «исключение агрессии по отношению к другому, мягкие способы воздействия на того, чьё поведение невозможно ни понять, ни принять» [Дмитриев 2012: 51–52].

В рамках нашего исследования изучается лингвистическая категория – лингво-толерантность. Под лингво-толерантностью, если речь идёт об общении в конфликте (конфликтной ситуации), будем понимать язык общения, который характеризуется уважением, принятием, а также применением мягких способов воздействия на оппонента, чьё поведение не способствует разрешению или урегулированию конфликта (конфликто-разрешению). Следует отметить, что в конфликтологии конфликт не рассматривается как исключительно негативное явление. Его рассматривают не как норму, а как социальную болезнь системы, следствие ошибок во взаимодействии, которые необходимо исправлять.

Анализ категории толерантности в конфликте или конфликтной ситуации показывает, что стороны конфликта неравны. Например, в педагогике, толерантность проявляется педагогом по отношению к ученику, а не наоборот. Неравенство сторон проявляется в том, что одна из сторон обладает большей ресурсной устойчивостью. Это, как правило, статус, социальная роль, либо (если речь идёт о так называемых горизонтальных конфликтах), степень осведомлённости о том, как необходимо разрешать конфликт.

Поэтому стратегически конфликто разрешение осуществляется в рамках пошаговой схемы, включающей три пункта [Пономаренко 2022]: 1) определение сильной стороны конфликта; 2) выявление причины (причин) слабости, либо некомпетентности второй стороны конфликта; 3) использование потенциала сильного партнера, чтобы устранить причину некомпетентности слабого и помочь ему преодолеть отставание от сильного. Это база, основа конфликто разрешения в философии толерантности, уважения и сотрудничества.

Перейдём теперь к лингвотолерантности с технологической точки зрения.

Для выявления причины (причин) слабости, либо некомпетентности второй стороны конфликта, необходимо его внимательно выслушать. Задачи этого этапа.

1. Выслушивание сторону конфликта, не перебивая. Это, по сути, широко известная в практической психологии и в медиации техника пассивного слушания. Как пишет Р. Р. Максудов, «при пассивном слушании сохраняется доброжелательное внимание к человеку (в том числе в позе и жестах, расположении в пространстве, интонации и прочем)» [Максудов 2012: 206]. Очень важно сохранять контакт глаз.

2. Конкретизация, перефразирование и резюмирование «истории», рассказанной второй стороной конфликта. На этом этапе применяются техники активного слушания. Этот этап требует от сильной стороны конфликта определенной компетентности. Основные задачи, решаемые на этом этапе:

- прояснить видение второй стороной конфликта ситуации;
- дать обратную связь (показать, что собеседника действительно внимательно слушают);
- уточнить непонятные моменты в рассказанной второй стороной конфликта «истории»;
- разделить содержание «истории» на отдельные блоки и проверить свое понимание посредством пересказа собеседнику (сделать резюме).

Для конкретизации хорошо подходят вопросы открытого типа (не предполагающие ответа «да», или «нет») по поводу того, что непонятно, или не совсем понятно, и вызывает интерес, например: *что было дальше?; как конкретно он это сделал?; а что она сказала, можно поподробнее?*

В литературе существует достаточное количество примеров открытых вопросов. Е. Н. Иванова отмечает, что вопросы «что, когда, где, кто, как – это ключевые слова, которые открывают факты и информацию» [Иванова 2012: 115]: *чего вы ожидаете от...?; что вас останавливает?; когда это произошло* и т. д.

Для иллюстрации возможностей употребления открытых вопросов в рамках этого этапа конфликто разрешения, обратимся к Национальному корпусу русского языка (далее – НКРЯ).

– *Ладно, обо всем этом после. Ну, потом, что было потом? Вот вы ему показали мою подпись, что было дальше? – Да ничего потом не было, – растерянно ответил Ланэ и остановился, словно сам удивляясь своим словам, – совершенно ничего* (Ю. О. Домбровский. Обезьяна приходит за своим черепом, часть 3 (1943–1958), НКРЯ).

*Извини меня, но это несерьезно. – А что она сказала? – Сказала: пусть все будет так, как хочет мама* (Константин Симонов. Так называемая личная жизнь / Мы не увидимся с тобой..., 1978, НКРЯ).

Перефразирование, которое еще называют «эхо-техникой», служит в основном, для уточнения полученной информации. Для техники перефразирования можно применять следующие фразы: *если я правильно вас понял(а), вы предлагаете...; верно я вас услышал(а), что...; другими словами, вы считаете, что...; то есть, вы считаете, что...*

В процессе конфликто разрешения широко применяются подобного рода дискурсивные маркеры. Под термином «дискурсивные маркеры» обычно понимают «единицы, устанавливающие отношения между двумя (или более) элементами дискурса, обеспечивающие связанность текста, отражающие процесс взаимодействия говорящего и слушающего» [Болсуновская, Зеремская, Дубровская 2015: 118].

В рамках технологии конфликто разрешения дискурсивные маркеры выполняют только те функции (задачи), которые были поставлены на втором этапе технологии конфликто разрешения. Анализируя примеры из научно-популярной литературы и из НКРЯ, можно найти много примеров применения таких дискурсивных маркеров. Однако часто они имеют функции прямо противоположные задачам конфликто разрешения.

*Правильно ли я вас понял*, что положение банка настолько катастрофично, что смерть президента явилась для вас подарком судьбы? (Н. Леонов, А. Макеев. Эхо дефолта (2000–2004), НКРЯ).

– Мне самому будет интересно посмотреть, как это у него получится. Максимум, что вы сможете получить, так это передышку в полминуты для лучшего осмысливания ответа, но я и сейчас вас не тороплю. Думайте, пожалуйста, и отвечайте. *Правильно ли я вас понял*, что положение банка настолько катастрофично, что смерть президента явилась для вас подарком судьбы? – Смерть не может быть подарком! – выкрикнул Гранин. – Передёргиваете! И скажете! И... и... и неправда всё это!

Здесь очевидно, что собеседник загоняет в угол своего оппонента.

Ещё один пример применения данного дискурсивного маркера, этом случае, с манипулятивной целью: «Для убийственной неотразимости включи маленький манипулятивный приемчик: эхо-отражение («Правильно ли я вас поняла, что...?»)» [Власова 2022: 206]. Вышеприведённые примеры применения дискурсивного маркера, очевидно, не служат задачам конфликто разрешения. Для иллюстрации возможностей применения этих дискурсивных маркеров в ситуации конфликто разрешения, обратимся к учебному фильму о медиации.

«Марина, а *правильно ли я вас понял*, что за телефон заплатите вы и соответственно, ответственность за то, что произошло, несёте тоже вы?» [Восстановительная медиация. Работа с отказами сторон. Процесс медиации. Учебный фильм. Время 3.37–3.44].

«А *правильно ли я понимаю*, что все-таки доля ответственности за это есть у Димы?» [там же. Время 4.19–4.24].

Важно, чтобы фразы были органичны для обеих сторон конфликта. Если вторая сторона конфликта ребенок (подросток), то перефразирование должно быть коротким и понятным для него.

«Мне нужно удостовериться, что *я правильно понял* всё, что вы сказали. *Если так, то вы сказали, что...*» [Гоулстон 2011: 238].

Резюмирование происходит в те моменты, когда слушающий разделяет рассказ стороны конфликта на содержательные блоки и в конце каждого блока проверяет своё понимание «истории» посредством её пересказа. Каждое резюмирование можно начинать одной из вышеприведённых фраз: *правильно ли я понял(а), что...*

**3. Отражение** состояния собеседника, то есть отражение и словесное обозначение вербально или невербально выраженных человеком эмоций. Это весьма важный этап конфликто разрешения, так как отражение эмоций помогает человеку прожить и осмыслить их («произошедшие» в прошлом эмоции, актуальное эмоциональное состояние, эмоции, предполагаемые в будущем).

Как показывает практика, человек находящийся под влиянием эмоций и чувств, не в состоянии принимать рациональные решения. Можно отразить эмоциональное состояние собеседника или спросить его об этом. Фразы, которые можно применить на этом этапе *и вы почувствовали себя раздраженным (обиженным, оскорбленным)...; вероятно, вас это очень расстроило...; мне кажется, что вы испытываете.*

«А что ты *почувствовал* в тот момент, когда это произошло?» (Восстановительная медиация. Работа с отказами сторон. Процесс медиации. Учебный фильм. Время 29.29–29.32).

«Вы *хотели отомстить*, правильно я вас понял?» (там же. Время 30.38).

«Насколько я понимаю, вы *обеспокоены* этой ситуацией?» (там же. Время 34.40).

«Мне кажется, что вы очень расстроены, или сомневаетесь в этом»; «мне кажется, это вас не убедило» [Власова 2022: 140].

«Похоже, вы не хотите выходить. Видимо, вы *боитесь*, что, если откроете дверь, мы войдем и начнем стрелять. Похоже, вы не хотите снова попасть в тюрьму» [Босс 2022: 79].

Последний пример – применение техники отражения состояния в самом сложном виде переговоров по освобождению заложников. Здесь применяются обезличенные дискурсивные маркеры, так как слово «я» включает защитную реакцию человека. К. Босс, в частности, отмечает, что «когда вы говорите «я», это указывает, что вы больше интересуетесь собой, чем другим человеком и несёте личную ответственность за все последующие слова и за обиду, которую они могут нанести» [Босс 2022: 82]. Это могут быть такие маркеры: *похоже, что...; по всей видимости...; ты так об этом говоришь, как будто...*

**4. Прояснение** стратегических приоритетов стороны конфликта в сложившейся ситуации (ценностей, целей, интересов) и проблем её вызвавших. На этом этапе собеседник доброжелательно и безоценочно спрашивает, к каким последствиям приведет (привели, могут привести) те или иные действия. Фразы, применяемые на этом этапе [Максудов 2012: 208–209]: *что для вас важно в этой ситуации?; что вы хотите достичь в будущем за счет этого?; почему сейчас это для вас так важно?*

Интересные вопросы, направленные на осознание реальности предлагает Е. Н. Иванова [Иванова 2012: 120–121]: *Что вас заботит особенно сильно в этом?; На кого, помимо вас, влияет эта проблема?; Кто ещё и в какой степени контролирует ситуацию?*

Для прояснения мнения о последствиях могут быть заданы такие вопросы: *что может случиться, если ничего не предпринимать в дальнейшем?; Что самое неприятное может произойти?; Что будет, если он не сдержит своего обещания?*

«Кирилл, *что важного для тебя сейчас? Какой ты видишь выход из этой ситуации?*» (Восстановительная медиация. Работа с отказами сторон. Процесс медиации. Учебный фильм. Время 40.35- 40.40.).

«И причина, по которой *для вас так важно* все исправить или улучшить именно сейчас состоит...» [Гоулстон 2011: 239].

«...– То есть тебе важно продолжать делать что-то для себя ценное, и чтобы люди не просто это замечали, но еще и голосовали за это рублем» [Владиславова 2019:145].

**5. Поиски решения** выхода из конфликтной ситуации. Основной задачей этого этапа для сильной стороны является поощрение к поиску вариантов решений второй стороны конфликта. Дополнительные задачи – управленческие – продумать свои действия в рамках конфликторазрешения. На этом этапе, если мы говорим о лингвотолерантности, хорошо подходят разработки лингвистов, которые помогают вести переговоры [Стернин, Шелихина 2000; Михайлова 2015; Соловьева 2021; Кошкарлова 2021]. Если есть риск, что стороны конфликта не вполне реалистично оценивают выходы из конфликтной ситуации (либо не видят их), можно задать вопросы, помогающие прояснить реальное положение дел.

«– *Что, как вы думаете, должно произойти для того, чтобы он в один прекрасный день мог сказать вам, что ему хочется провести выходные с отцом?*» [Паркинсон 2010: 300].

«*В каком случае вы согласились бы?*» [Паркинсон 2010: 315].

«*Чего вы опасаетесь больше всего? Что, как вам кажется. Самое худшее, что могло бы свами произойти сейчас?*» [Паркинсон 2010: 315].

В реальных конфликтах и конфликтных ситуациях сторона конфликта часто отказывается от взаимодействия в рамках конфликторазрешения, особенно, если конфликт затяжной. Взрослые участники конфликта предпочитают общаться со второй стороной

конфликта только через посредника (адвоката), дети (подростки) молчат, когда их вызывают «к директору» или в Комиссию по делам несовершеннолетних. В таких случаях помогают письма, составленные в соответствии с философией и технологией лингвотолерантности. В случае с детьми (подростками) начинать беседу необходимо с третьего (если не получится, то с четвёртого) этапа описанной технологии. Например, если подросток (ребенок) молчит, отразить его состояние можно следующей фразой: «Ты молчишь, ты не хочешь участвовать в этом разговоре. Ты не хотел сюда приходить» (Программы восстановительного правосудия: опыт города Москвы и Пермского края: 89).

На эмоциональную фразу «они должны быть жестоко наказаны!» можно ответить: «Для тебя очень важно, чтобы эта ситуация завершилась по-справедливости» (Программы восстановительного правосудия: опыт города Москвы и Пермского края: 89).

В рамках проблематики нашей статьи, необходимо указать на основные трудности, которые возникают при применении технологии лингвотолерантности.

1. Своего собеседника необходимо уважать. Фраза «Уважение нужно заслужить» для конфликто разрешения не подходит. Если стоит задача реального управления конфликтом, то своего оппонента мы уважаем авансом.

2. Внимательное выслушивание собеседника – это навык, который необходимо постоянно тренировать. Как отмечает специалист по переговорам Крисс Босс, «как правило, людям проще придерживаться того, во что они верят», поэтому «используя то, что они слышали, или свои собственные убеждения, они часто делают предположения о другом человеке, даже ещё не зная его» [Босс 2022: 41].

3. В ситуациях, когда собеседник (сторона конфликта) проявляет агрессию (часто неожиданно для второй стороны) сложно бывает сдержаться (проявить терпение) и не ответить сразу реактивно, не проявляя при этом эмоций.

### Заключение

Лингвотолерантность в конфликте – язык общения, который характеризуется уважением, принятием, а также применением мягких способов воздействия на оппонента, чье поведение не способствует разрешению или урегулированию конфликта (конфликто разрешению). Лингвотолерантность можно рассматривать как технологию конфликто разрешения, состоящую из нескольких этапов: слушания (пассивного и активного), отражения состояния собеседника, прояснения его стратегических приоритетов (ценностей, целей, интересов) и совместного поиска выхода из конфликтной ситуации. Проблемы, которые могут возникнуть в процессе применения технологии, необходимо переводить в задачи и решать последовательно.

### Список литературы

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология : учебник для вузов. М. : ЮНИТИ, 1999. 551 с.
2. Болсуновская Л. М., Зеремская Ю. А., Дубровская Н. В. Виды дискурсивных маркеров в русскоязычных и англоязычных научных статьях по геологии и нефтегазовому делу // Вестник Томского государственного педагогического университета. 2015. № 4 (157). С. 117–123.
3. Босс К. Договориться не проблема: как добиваться своего без конфликтов и ненужных уступок / перевод с английского М. Д. Илиевой. М. : Эксмо, 2022. 352 с.
4. Владиславова Н. В. Психологическое консультирование. Помогаем строить отношения с жизнью. М. : Издательство АСТ, 2019. 288 с.
5. Власова Н. М. Медиатор: искусство жестких переговоров. М. : Издательство АСТ, 2022. 320 с.
6. Восстановительная медиация. Работа с отказами сторон. Процесс медиации. <https://youtu.be/hOtXm0fcxXU?si=dsflcUX7SNnkBhbw> (дата обращения: 25.06.2024).
7. Гоулстон М. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров / пер. с англ. Михаила Фербера. 2-е изд. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2011. 272 с.

8. Дмитриев А. В. Конфликтология: краткий терминологический словарь. СПб. : СПбГУП, 2012. 66 с.
9. Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование. Новосибирск : Изд-во «Новосибирский государственный технический университет», 2012. 202 с.
10. Паркинсон Е. Семейная медиация. М. : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. 400 с.
11. Программы восстановительного правосудия: опыт города Москвы и Пермского края: метод. пособие / под ред. Л. М. Карнозовой, Р. Р. Максудова, Л. А. Соболевой. Пермь : Изд-во «Пермский университет», 2009. 232 с.
12. Кошкарлова Н. Н. Конфликтный и кооперативный типы дискурса в межкультурном политическом пространстве : монография. Челябинск : Библиотека А. Миллера, 2021. 360 с.
13. Максудов Р. Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. 256 с.
14. Михайлова О. А. Лингвокультурологические аспекты толерантности : учеб.-метод. пособие. Екатеринбург : Изд-во «Уральский университет», 2015. 124 с.
15. Пономаренко В. В. Практическая конфликтология: от конфронтации к сотрудничеству. М. : Издательство АСТ, 2022. 320 с.
16. Соловьева Н. В., Тихомирова Л. С. Русский язык и риторика: материалы к разделу «Культура речевого общения»: учебно-методическое пособие. Пермь : Изд-во «Пермский государственный национальный исследовательский университет», 2021. 103 с.
17. Стернин И. А., Шилихина К. М. Коммуникативные аспекты толерантности. Воронеж : Перемена, 2000. 110 с.

#### References

1. Antsupov A. Ya., Shipilov A. I. *Konfliktologiya [Conflictology]*. Moscow, YuNITI, 1999, 551 p. (In Russ.).
2. Bolsunovskaya L. M., Zeremskaya Yu. A., Dubrovskaya N. V. *Vidy diskursivnykh markerov v russkoyazychnykh i angloyazychnykh nauchnykh stat'yakh po geologii i neftegazovomu delu [Types of discursive markers in Russian and English-language scientific articles on geology and oil and gas]*. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta [Bulletin of Tomsk State Pedagogical University]*. 2015, no. 4 (157), pp. 117-123. (In Russ.).
3. Boss K. *Dogovorit'sya ne problema: kak dobitat'sya svoego bez konfliktov i nenuzhnykh ustupok [Agreeing is not a problem: how to achieve your goals without conflicts and unnecessary concessions]*. Moscow, Eksmo, 2022, 352 p. (In Russ.).
4. Vladislavova N. V. *Psikhologicheskoe konsul'tirovanie. Pomogaem stroit' otnosheniya s zhizn'yu [Psychological counseling. We help build relationships with life]*. Moscow, Izdatel'stvo AST, 2019, 288 p. (In Russ.).
5. Vlasova N. M. *Mediator: iskustvo zhestkikh peregovorov*. Moscow, Izdatel'stvo AST, 2022. 320 p. (In Russ.).
6. *Vosstanovitel'naya mediatsiya. Rabota s otkazami storon. Protsess mediatsii [Mediator: The Art of Tough Negotiations]*. <https://youtu.be/hOtXm0fcxXU?si=dsflcUX7SNnkBhbw> (accessed: 25.06.2024).
7. Goulston M. *Ya slyshu vas naskvoz'. Effektivnaya tekhnika peregovorov [I hear you right through. Effective negotiation techniques]*. 2th ed., Moscow, Mann, Ivanov i Ferber, 2011, 272 p. (In Russ.).
8. Dmitriev A. V. *Konfliktologiya: kratkiy terminologicheskii slovar' [Conflictology: A Brief Dictionary of Terminology]*. Saint Petersburg, SPbGUP, 2012, 66 p. (In Russ.).
9. Ivanova E. N. *Konfliktologicheskoe konsul'tirovanie [Conflictology counseling]*. Novosibirsk, Novosibirskiy gosudarstvennyy tekhnicheskii universitet, 2012, 202 p. (In Russ.).
10. Parkinson E. *Semeynaya mediatsiya [Family Mediation]*. Moscow, Mezhhregional'nyy tsentr upravlencheskogo i politicheskogo konsul'tirovaniya, 2010, 400 p. (In Russ.).
11. *Programmy vosstanovitel'nogo pravosudiya: opyt goroda Moskvy i Permskogo kraya [Restorative Justice Programs: Experience of Moscow and Perm Region]*. Edited by L. M. Karnozova, R. R. Maksudov, L. A. Soboleva, Perm, Permskiy universitet, 2009, 232 p. (In Russ.).

12. Koshkarova N. N. Konfliktnyy i kooperativnyy tipy diskursa v mezhkul'turnom politicheskom prostranstve [Conflict and cooperative types of discourse in intercultural political space]. Chelyabinsk, Biblioteka A. Millera, 2021, 360 c. (In Russ.).

13. Maksudov R. R. Programmy vosstanovitel'nogo razresheniya konfliktov i kriminal'nykh situatsiy: ot unikal'nykh epizodov k zazhivleniyu sotsial'noy tkani [Restorative Conflict and Crime Resolution Programs: From Unique Episodes to Healing the Social Fabric]. Moscow, MOO Tsentr «Sudebno-pravovaya reforma», 2012, 256 p. (In Russ.).

14. Mikhaylova O. A. Lingvokul'turologicheskie aspekty tolerantnosti [Linguocultural aspects of tolerance]. Ekaterinburg, Ural'skiy universitet, 2015, 124 c. (In Russ.).

15. Ponomarenko V. V. Prakticheskaya konfliktologiya: ot konfrontatsii k sotrudnichestvu [Practical Conflictology: From Confrontation to Cooperation]. Moscow, Izdatel'stvo AST, 2022, 320 p. (In Russ.).

16. Solov'eva N. V., Tikhomirova L. S. Russkiy yazyk i ritorika: materialy k razdelu «Kul'tura rechevogo obshcheniya» [Russian language and rhetoric: materials for the section "Culture of speech communication"]. Perm, Permskiy gosudarstvennyy natsional'nyy issledovatel'skiy universitet, 2021, 103 c. (In Russ.).

17. Sternin I. A., Shilikhina K. M. Kommunikativnye aspekty tolerantnosti [Communicative aspects of tolerance]. Voronezh, Peremena, 2000, 110 c. (In Russ.).

***Информация об авторе***

***Е. Ю. Невельсон*** – старший преподаватель,  
кафедра социальной работы и конфликтологии,  
Пермский государственный национальный исследовательский университет.

***Information about the author***

***E. Yu. Nevelson*** – Senior Lecturer,  
Department of Social Work and Conflictology,  
Perm State University.

Статья поступила в редакцию 20.08.2024; одобрена после рецензирования 30.08.2024; принята к публикации 25.09.2024.

The article was submitted 20.08.2024; approved after reviewing 30.08.2024; accepted for publication 25.09.2024.