**Ярославский государственный педагогический университет**

**им. К.Д. Ушинского**

**Институт педагогики и психологии**

**Факультет социального управления**

Кафедра социальной педагогики и организации работы с молодежью

ЛЕКЦИЯ

по учебной дисциплине

«ВВЕДЕНИЕ В МЕЖКУЛЬТУРНУЮ КОММУНИКАЦИЮ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ»

**ТЕМА № 8. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЙ КОНФЛИКТ**

Введение

1. Межкультурный конфликт в конфликтологии.

2. Разрешение межкультурных конфликтов.

Заключение

**ВВЕДЕНИЕ**

В данной теме рассматривается общая теория конфликта, сущность и стадии развития конфликта, а также природа межкультурного конфликта. Подробно обсуждаются причины межкультурных конфликтов, а также роль коммуникативных стратегий в их разрешении. При описании принципов разрешения межкультурных конфликтов мы опираемся на так называемую модель стилей межкультурных конфликтов (Intercultural Conflict Style Model, или ICS Model). Эта широко используемая специалистами по межкультурной коммуникации современная методология базируется на учете свойственных разным культурам принципов разрешения противоречий.

**ВОПРОС 1. МЕЖКУЛЬТУРНЫЙ КОНФЛИКТ В КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**Общая теория конфликта**

Всякая культура неоднородна (гетерогенна). В силу длительных контактов с другими культурами она впитывает их черты. Кроме того, поскольку она является общей для большого числа людей, она неизбежно дробится на субкультуры, каждой из которых свойственны свои нормы и культурные установки, свое мировосприятие. Сосуществование в определенном пространстве целого множества культур и социальных групп приводит к тому, что люди неизбежно вступают в противоречия и конфликты друг с другом. Специалист по межкультурной коммуникации должен быть обучен разрешению межкультурных конфликтов, т.е. конфликтов, возникающих на почве культурных различий.

Изучением природы конфликтов и построением стратегий их разрешения занимается особая наука — ***конфликтология***, находящаяся на стыке социологии, психологии и теории коммуникации. Конфликтологи по-разному смотрят на причины межкультурных конфликтов. Согласно некоторым ученым, межкультурные противоречия между людьми коренятся в самой природе человека, в его неприязни к «иному».

В частности, представители социал-дарвинизма полагают, что ведущим императивом человеческого существования является борьба за ресурсы (территорию, воду, пищу и пр.), подобная той, которую мы наблюдаем в животном мире. В человеческом обществе помимо чисто материальных факторов существуют также моральные факторы, связанные с мировоззрением. Единство мировоззрения определяет уровень безопасности, существующий в группе: жизнь среди привычного и знакомого (речь идет не только о материальной стороне жизни, но и о формах отношения к вещам, о мотивации поступков, о способах проявления эмоций, о стиле мышления и принятия решений и пр.) вселяет чувство безопасности; столкновение же с «иным», напротив, ощущается как потенциальная угроза (в этом случае человек не уверен в том, как его сосед видит мир, как он относится к вещам и другим людям, как он рассуждает и т.д.). Стремление же думать о своем типе культурного поведения как о наиболее правильном (а императив легитимации культурных норм является важной частью нормативного содержания любой культуры — у всякой культуры есть «метанорма», т.е. норма, оправдывающая все прочие нормы) приводит к неприятию иных культурных стратегий. Другими словами, согласно позиции социал-дарвинистов, всякая культура в некоторой степени построена на ксенофобии в силу базовых антропологических факторов. Межкультурный конфликт в этом случае становится просто формой проявления этих общих для всех людей и культур механизмов.

Ряд исследований опровергают эту точку зрения, доказывая, что ксенофобия не является априорным свойством человеческой природы. Наоборот: неприязнь к представителям иных народов и культур возникает под влиянием конкретных социальных причин. Следовательно, изучение и осознание таких причин, согласно «антидарвинистской» точке зрения, может помочь преодолеть межкультурную и межэтническую напряженность.

Поскольку специалист по межкультурной коммуникации может столкнуться с проявлениями конфликтных ситуаций и межкультурной напряженности, он обязан знать основы теории конфликта, а также уметь управлять конфликтом, находить выходы из конфликтных ситуаций.

Что такое конфликт, какова его структура и особенности протекания с точки зрения общей теории конфликта?

В современной конфликтологии под ***конфликтом*** в широком смысле понимают «такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон».

В основе любого конфликта лежит обнаружение либо противоположности позиций сторон по какому-то вопросу, либо противоположности целей или средств их достижения в конкретных обстоятельствах, либо же явно проявляющее себя несовпадение интересов и устремлений двух сторон и т.п. Таким образом, всякая конфликтная ситуация предполагает обязательное наличие субъектов и объектов конфликта.

Под *субъектом конфликта* понимается участник конфликта или проблема, провоцирующая конфликт. Под *объектом конфликта* в конфликтологии понимается некоторая проблемная ситуация, в которой пересекаются интересы конфликтующих сторон. Ситуация, которая становится поводом для начала конфликта, называется его *инцидентом*. Инцидент возникает по-разному. Он может быть следствием инициативы оппонентов (одного или всех участников конфликта), но может возникнуть и независимо от их воли и желания, например, вследствие каких-либо объективных обстоятельств или случайности. Следовательно, и сами конфликты могут быть как субъективными (когда они инициируются субъектами конфликта), так и объективными (когда провоцирующая ситуация носит объективный характер, а действия оппонентов являются всего лишь реакцией на объективные обстоятельства). Кроме того, в некоторых случаях конфликтная ситуация может как бы «передаваться по наследству», переходить к новым оппонентам даже в том случае, когда возникновение ее обусловлено не объективными, а субъективными обстоятельствами или случайностью (например, вражда кланов, семей, наций, начатая одним поколением, поддерживается следующими поколениями, которые оказываются не в силах преодолеть однажды возникшие противоречия, более того, на определенном этапе наличие некоторой «постоянной» стороны оппонента становится для таких субъектов конфликта составной частью их групповой идентичности).

В конфликтологии считается, что для предотвращения негативных последствий, а также для использования конфликта в конструктивных целях (а такое использование тоже возможно) необходимо установить истинные (как внутренние, так и внешние) причины конфликта, осознать и спрогнозировать его возможное развитие. Таким образом, конфликтолог должен прежде всего определить структуру конфликтной ситуации и попытаться понять, как именно такой конфликт может развиваться, что может его осложнить, а что может помочь разрешению конфликта.

В развитии конфликта традиционно выделяют следующие этапы или периоды:

1. Латентный период: на этом этапе происходит постепенное нарастание напряженности, которое, однако, может сопровождаться попытками участников разрешить эту напряженность неконфликтным способом, т.е. предотвратить конфликт.

2. Открытый период: на этом этапе происходит углубление (расширение) первичной конфликтной ситуации, которое, в свою очередь, может вызвать появление других проблемных ситуаций и провоцирующих инцидентов. Конфликт развивается, при этом может наблюдаться обострение (эскалация) или смягчение (деэскалация) противостояния, которые происходят как сами по себе, так и при участии различных внешних факторов (посредников, примиряющих обстоятельств и пр.).

3. Финальный период: на этом этапе происходит изменение отношения участников конфликта к исходной конфликтогенной ситуации и, следовательно, к конфликту в целом, в результате чего исходная напряженность спадает и тем самым разрешается конфликт.

Причины конфликтов могут быть различными, однако психологи считают, что переход от напряженности к собственно конфликту всегда идет через осознание противоречия самими субъектами конфликта, т.е. конфликт — это не просто противоречие, это осознанное противоречие. Из этого вытекает важный вывод о том, что носителями конфликтов выступают сами субъекты. Иначе говоря, только в том случае, когда вы сами для себя определяете ситуацию как конфликтную, можно говорить о наличии конфликтной коммуникации.

**Межкультурные** **конфликты**

Основной причиной межкультурных конфликтов являются культурные (аксиологические, нормативные, поведенческие, религиозные и пр.) различия. Следует сразу оговориться, что, например, межэтнический конфликт на почве различных взглядов на общую историю (например, русские и поляки) или по поводу территориального спора (например, израильтяне и палестинцы) не является в строгом смысле межкультурным, поскольку в его основе лежат не культурные установки этих народов, а иные обстоятельства. Однако необходимо понимать, что если соответствующие конфликтогенные факторы длительное время не снимаются, их наличие начинает участвовать в формировании групповой идентичности соответствующих народов, становится фактором уже собственно аксиологическим, культурным (так, в польском национальном сознании историческая память о трех разделах Польши играет важную структурирующую роль в формировании культурной идентичности молодого поколения; точно так же взаимные претензии израильтян и палестинцев уже стали частью их культурной идентичности: эти два народа давно мыслят себя как нации, находящиеся в состоянии постоянной войны с соседом, что самым непосредственным образом сказывается на всей системе социального и культурного устройства общества). В данной теме мы такие случаи рассматривать не будем, однако эти примеры заставляют нас задуматься о возможных причинах и видах межкультурных конфликтов.

Поскольку человек всегда является носителем некоторых культурных норм, а эти нормы проявляются в его поведении автоматически, неосознанно, обычно он может стать субъектом межкультурного конфликта в результате случайного инцидента, при этом объектом в таком конфликте, как правило, становится лицо или вещь, обладающие разным статусом в данных культурах, из-за чего у представителей этих культур формируется разное отношение к данному объекту. Однако такая модель конфликта была бы сильным упрощением. В действительности и виды, и причины межкультурных конфликтов гораздо разнообразнее.

В культурной антропологии выделяют несколько видов межкультурных конфликтов:

– конфликты между различными этническими группами и их культурами (армянами и азербайджанцами, грузинами и осетинами, израильтянами и палестинцами и т.д.);

– конфликты между религиозными группами, представителями различных религий (между католиками и протестантами в Северной Ирландии, между православными и униатами на Западной Украине, суннитами и шиитами в исламе);

– конфликты между поколениями и носителями разных субкультур;

– конфликты между традициями и новациями в культуре;

– конфликты между различными лингвокультурными сообществами и их отдельными представителями, возникающие вследствие языковых барьеров и интерпретативных ошибок.

Таким образом, диапазон причин возникновения межкультурных конфликтов очень широк: в основе межкультурного конфликта могут лежать не только и не столько недостаточное знание языка и связанное с этим простое непонимание партнера по коммуникации, но и более глубокие причины, которые сами участники нередко даже не осознают. В то же время нужно понимать, что конфликты не стоит рассматривать только как негативную, деструктивную сторону межкультурной коммуникации. Согласно взглядам американского социолога Льюиса Козера, получившим широкое распространение в конфликтологии, конфликты — неизбежная часть повседневной жизни, и они не обязательно должны носить деструктивный характер. Часто именно через конфликт происходит установление нормативного согласия между представителями разных культур. С этой точки зрения конфликт является первой и неизбежной фазой осознания культурных различий, без которой невозможна гармонизация отношений между представителями разных культур.

Межкультурный конфликт может рассматриваться как разновидность коммуникативного конфликта. В конфликтологии обычно выделяют три причины коммуникативных конфликтов:

– личностные особенности коммуникантов;

– социальные отношения (межличностные отношения);

– организационные отношения.

Рассмотрим их подробнее.

*К личностным причинам конфликтов* относятся такие психологические особенности субъектов, которые способствуют возникновению и поддержанию конфликтной ситуации (своенравие, амбициозность, честолюбие, фрустрированные индивидуальные потребности, низкая способность к адаптации, подавленная злость, несговорчивость, карьеризм, жажда власти или сильная недоверчивость). Эти качества сами по себе могут стать той искрой, из которой разгорится конфликт.

*К социальным причинам* возникновения конфликтов можно отнести разного рода социальные ситуации, при которых проявляется выраженное соперничество, недостаточное признание способностей друг друга, недостаточная поддержка или готовность к компромиссам, кроме того, в эту группу причин попадают те случаи, когда явно проявляется противоречие целей коммуникантов и/ или средств их достижения.

*К организационным причинам конфликтов* относят различные представления участников конфликтов о своем положении в организационной структуре, о нормах взаимодействия в этой структуре, о характере целей взаимодействия, различное восприятие субъектами инструкций и предписаний, а также такие ситуации, при которых происходят глубокие изменения или реструктуризация позиций и ролей в группе, сообществе или организации, в результате чего одни субъекты чувствуют себя ущемленными по сравнению с другими.

Общим для всех этих ситуаций является то, что при межкультурной напряженности всегда наблюдается чрезмерное акцентирование различий между культурами, которое, однако, может принимать самые разные формы, в том числе такие, при которых собственно культурная подоплека конфликта часто бывает не видна и не осознается субъектами конфликта как ведущий фактор. Крайне редко конфликтующие субъекты мыслят конфликт как конфликт, связанный с отношением к ценностям и культурным нормам, чаще, даже в тех случаях, когда истинной причиной конфликта являются именно ценностно-нормативные различия, конфликт мыслится участниками как противостояние, вызванное разногласиями по денежным вопросам, вопросам социального статуса, поколенческими различиями и т.д. Эта сложность заставляет конфликтологов считать, что в реальной жизни «чисто» межкультурные конфликты не встречаются: реальные конфликтные отношения всегда предполагают наличие целого множества взаимопроникающих конфликтов, которые часто маскируют друг друга. Если эта точка зрения справедлива, справедлив и тезис о том, что осознание различий культурного порядка не является панацеей при разрешении межкультурных конфликтов. В то же время, имея дело с любым конфликтом, следует помнить о том, что одой из его причин или составляющих может быть именно конфликт культур.

**ВОПРОС 2. РАЗРЕШЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОНФЛИКТОВ**

**Стратегии разрешения конфликтов**

Современная конфликтология утверждает, что любой конфликт можно урегулировать или значительно ослабить, если сознательно придерживаться одного из пяти стилей поведения:

**1. Соревнование**. Эта активная стратегия предполагает, что обе стороны идут на открытое противостояние, при этом победителем конфликта признается тот, кто проявляет большую настойчивость, стойкость, рвение, хитрость и пр. (в зависимости от конкретной ситуации). в рамках этой стратегии проигравший должен признать свое поражение и уступить, поскольку дальнейшее развитие конфликта может нанести ему больший ущерб, чем признание поражения, при этом можно попытаться договориться о некоторых уступках. Это «спортивный» тип разрешения конфликта, однако для того, чтобы он сработал, необходимо, чтобы обе стороны принимали соответствующие условия его разрешения, т.е. Были готовы к открытому противостоянию и признанию победы одного и поражения другого при наступлении определенных условий. Прототипической моделью такой стратегии разрешения конфликтов является война.

**2. Сотрудничество**. При этой стратегии обе стороны стремятся договориться, причем договориться так, чтобы решение позволило обеим сторонам достичь определенной выгоды (определенная выгода может быть и в том, чтобы просто сохранить лицо, не проиграть — для некоторых субъектов это может быть очень важным фактором при разрешении споров). Важно, чтобы в этом случае обе стороны были настроены на конструктивное поведение, поиск (часто очень длительный) взаимовыгодных решений, длительные переговоры, были готовы к спокойному поведению, учету интересов оппонента.

**3. Уход от конфликта**. Это пассивная стратегия разрешения конфликта, которая заключается в том, что стороны идут на взаимные уступки, стремясь избежать конфликта, сделать вид, что конфликта не существует, в этом случае потери от пассивного поведения воспринимаются ими как меньшие, нежели, например, репутационные потери или какие-либо риски (экономические, политические и пр.), которые могут возникнуть при переходе конфликта в открытую стадию. В ряде случаев стороны просто не признают конфликт и постоянно откладывают его разрешение, чтобы конфликт не перешел в открытое противостояние

**4. Уступчивость**. Эта стратегия предполагает, что одна из сторон пойдет на уступки другой стороне, т.е. По каким-то причинам предпочтет поставить интересы оппонента выше своих интересов. В одних случаях такая стратегия будет восприниматься как проявление силы, в других — как проявление слабости. Независимо от этого важно, что конфликт имеет конструктивное разрешение.

**5. Компромисс**. В отличие от односторонней уступчивости, эта стратегия предполагает, что уступки будут делать обе стороны. Двусторонняя уступчивость может быть обусловлена взаимным стремлением прекратить конфликт (например, в тех случаях, когда возникают некоторые новые обстоятельства, требующие от сторон сотрудничества, причем потребность в сотрудничестве перевешивает возможные потери от уступок при разрешении конфликтной ситуации) или давлением третьей стороны.

Стиль разрешения конфликтов определяется не только ситуацией, психологическими особенностями участников противостояния, но их культурными особенностями. Например, в Японии конфликтные ситуации на работе должны разрешаться путем переговоров — и это часть деловой культуры японцев. В китайской культурной модели при решении деловых споров предпочтительны пассивные стратегии поведения, а, например, британские менеджеры скорее будут придерживаться активных стратегий, ориентируя себя и своих подчиненных на соревновательный способ разрешения конфликтов. Поведение китайских работников объясняется их стремлением сохранить фейс и достичь гармонии любой ценой, а также чисто культурными представлениями об уважении социальной иерархии (подчинение вышестоящему, уважение к старикам и пр.). Сохранение фейса может быть достигнуто путем уступок — в тех случаях, когда эти уступки обусловлены реальным положением субъектов в общественной системе. В этой ситуации уступки мыслятся как проявление почтения к тому, к кому его следует проявить, как стремление избежать такой ситуации, при которой оппонент рискует «потерять лицо».

**Модель стилей межкультурных конфликтов**

В современной теории межкультурной коммуникации при решении межкультурных конфликтов используют так называемую модель стилей межкультурных конфликтов (Intercultural Conflict Style model, или ICS model). Эта модель опирается на противопоставление культур по стилям разрешения конфликтов, для характеристики которых используются два признака — прямота и эмоциональность.

По ***признаку прямоты*** различают две стратегии разрешения конфликтов — прямую и непрямую. *Прямая стратегия* отдает предпочтение прямым переговорам, эксплицитному вербальному обмену точками зрения, для такой стратегии существенно, чтобы каждая из сторон сформулировала свои озабоченности и видение путей выхода из конфликта. Культуры, отдающие предпочтение прямой стратегии, предпочитают разрешать конфликты путем открытых переговоров. В культурах, в которых предпочтение отдается *непрямой стратегии*, большее внимание уделяется не тому, что говорят оппоненты, а тому, как они себя ведут, поскольку присутствует общее недоверие вербальному каналу коммуникации. Это связано с тем, что содержание вербального сообщения всегда подчинено в таких культурах поддержанию собственного фейса и не всегда отражает реальные настроения оппонентов и их готовность к возможным компромиссам. Для непрямых культур разрешение конфликта часто сопровождается вмешательством посредника, что в этом случае, как правило, эффективнее прямых переговоров между оппонентами.

По ***признаку эмоциональность*** различают эмоциональную и неэмоциональную стратегию. *Эмоциональная стратегия* предполагает экстернализацию возникающих во время конфликтных ситуаций эмоций и акцентирование эмоционального дискомфорта, связанного с объектом конфликта. Для оппонентов, придерживающихся этой стратегии, неэффективны призывы сделать паузу и успокоиться — такой призыв воспринимается как слова, напрямую угрожающие чувству собственного достоинства субъекта, поскольку для такого оппонента право переживать эмоции и манифестировать их в конфликтной ситуации тесно связано с чувством собственной полноценности. Для такой стратегии разрешение конфликта возможно только путем признания правомочности соответствующего эмоционального состояния оппонента, эмпатического сопереживания ему, что часто требует от оппонента или медиатора внешнего проявления соответствующих эмоций или эмпатии. *Неэмоциональная стратегия* строится на контроле эмоций и недопустимости их проявления в конфликте. Для культур такого стиля необходимый уровень доверия может быть достигнут путем подчеркнуто сдержанного проявления эмоций, поскольку открытое их проявление воспринимается такими культурами как чрезмерное, а потому неискреннее, подозрительное.

Соответственно выделяют четыре стратегии разрешения конфликта:

**1. Дискуссия**: открытое вербальное обсуждение взаимных озабоченностей, предполагающее вербальную искренность коммуникантов, ценящее ясную, логичную форму изложения. Эта стратегия особенно продуктивна в культурах прямого неэмоционального стиля. Такой стиль характерен для американской, австралийской, некоторых скандинавских культур и может быть резюмирован американской поговоркой: Say what you mean, and mean what you say («Говори, что думаешь, и думай, что говоришь»).

**2. Вовлечение**: как и дискуссия, вовлечение предполагает обсуждение взаимных озабоченностей, однако допускает эмоциональную реакцию, которая воспринимается как наиболее достоверное выражение реального состояния коммуниканта и служит подтверждению его искренности. Считается, что такой стиль характерен для культур с преобладанием прямой эмоциональной стратегии — для афроамериканцев, представителей южно-европейских культур, а также россиян и может быть резюмирован ирландской пословицей: What is nearest the mouth is nearest the heart («Что на сердце, то и на языке»).

**3. Приспособление**: этот стиль выходит на первый план в культурах с непрямой неэмоциональной стратегией разрешения конфликтов, он заключается в использовании образов, метафор, невербальных средств коммуникации, а также третьих лиц, которые бы могли смягчить напряжение. Этот стиль предполагает умение корректно интерпретировать неявные признаки эмоционального состояния оппонента, внимание к невербальным проявлениям его озабоченности. Характерен для мексиканцев, японцев, тайцев.

**4. Динамический стиль**: используется культурами, отдающими предпочтение непрямой эмоциональной стратегии разрешения конфликтов. Для такого стиля характерно использование непрямых вербальных знаков (гипербол, каких-либо историй, метафор) с сильным проявлением эмоций, которые служат реальному выражению озабоченностей. С точки зрения представителей других стилей, люди, для которых характерен динамический стиль, могут восприниматься как безрассудные, чересчур иррациональные, не способные сосредоточиться на сути. К таким культурам относят некоторые арабские культуры ближнего востока, пакистанскую культуру.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Умение разрешать конфликты в межкультурной коммуникации в значительной степени зависит от умения определять коммуникативный стиль конфликта, свойственный оппонентам, проявлять гибкость в выборе способа разрешения конфликта, искать точки соприкосновения прежде всего не в позициях оппонентов, а в привычном для них способе разрешения конфликтов. Это позволяет создать необходимую основу для дальнейшей коммуникации.

**Вопросы для самопроверки**

1. В чем состоит сущность конфликта? Сформулируйте два основных подхода к пониманию природы конфликтов.

2. Какова специфика межкультурного конфликта? Перечислите и кратко охарактеризуйте виды межкультурных конфликтов.

3. Межкультурный конфликт рассматривается как разновидность коммуникативных конфликтов. Каковы основные причины коммуникативных конфликтов?

4. Какие пути регулирования и разрешения конфликта вы знаете?

5. В чем суть ICS модели? Какие стратегии разрешения конфликтов она предполагает? Для каких культур в большей мере свойственна каждая из выделяемых стратегий?

**Задание**

Мы часто в своей жизни становимся субъектами конфликтного взаимодействия с представителями различных социальных групп, этносов, профессий, возрастов и пр. В каких-то конфликтах мы одерживаем победу, подчиняя оппонента своей воли, в каких-то – проигрываем, испытывая горечь поражения, а от каких-то – стараемся уйти, избегая конфронтации.

Проанализируйте свое поведение в конфликтной ситуации (возьмите для примера 2-3 типичных конфликта, в которых вы обычно участвуете) и в процессе рефлексии разработайте себе рекомендации для выстраивания в дальнейшем бесконфликтной модели поведения.

Для выполнения практического задания используйте следующий алгоритм:

1. Основные виды конфликтов, в которых вы принимаете участие.

2. Субъекты конфликта.

3. Объект, предмет и источник конфликта.

4. Модель конфликтного поведения (какие тактики и стратегии вы обычно используете в конфликте).

5. Последствия конфликта (какие позитивные и негативные стороны конфликта для вас и вашего оппонента).

6. Ваша оценка своего поведения в рассматриваемых конфликтах.

7. Рекомендации себе для исправления своего поведения в конфликтных ситуация (что бы вы изменили в себе, чтобы минимизировать конфликтное взаимодействие, в том числе и с профессиональной точки зрения).

Задание выполняется в форме рассказа о самом себе и представляет собой свободное изложение материала по указанному алгоритму.

**Список рекомендуемой литературы**

Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. М. : Юнити, 2000. 551 с.

Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. М. : Инфора-М., 2004. 240 с.

Леонов Н. И. Конфликтология : учеб. пособие / Н. И. Леонов. 2-е изд., испр. и доп. Москва : Изд-во Моск. Психол.-соц. Ин-та ; Воронеж : Изд-во НПО «Модэк», 2006. 232 с.

Соколов С. В. Социальная конфликтология : учеб. пособие для вузов / С. В. Соколов. М. : Юнити-Дана, 2002. 327 с.

Язык и этнический конфликт / под ред. М. Брилл Олкотт и И. Семенова ; Моск. Центр Карнеги. М. : Гендальф, 2001. 150 с.

Hammer M. R. The Intercultural Conflict Style Inventory: Interpretive Guide / M. R. Hammer. Berlin, MD : Hammer Consulting, 2003. Vol. 1–2.

Lather A. S. Cross Cultural Conflict Resolution Styles: An Extensive Literature Review / A. S. Lather, Sh. Jain, A. D. Shukla // Asian Journal of Management Research. 2011. Is. 1. P. 130–146.

Weaver G. R. Culture, Communication, And Conflict: Readings In Intercultural Relations / G. R. Weaver. Boston, MA : Pearson Pub., 2000. 563 p.