

---

**ФИЛОЛОГИЯ**

---

УДК 81

**Я.А. Садовникова***Южный Федеральный Университет**г. Ростов-на-Дону (Россия)*

kuzdrabober@mail.ru

**НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА  
(НА МАТЕРИАЛЕ АНГЛОЯЗЫЧНЫХ ХУДОЖЕСТВЕННЫХ  
ПРОИЗВЕДЕНИЙ И КИНОФИЛЬМОВ)****[Yana A. Sadovnikova Non-verbal means of conflict resolution  
(on the material of English fiction literature and films)]**

It is analyzed the role of non-verbal means in the proses of conflict resolution. The article is relevant due to the need to define non-verbal means of conflict resolution. These means were not the object of special research in linguistic study of conflict. The author of the article deals with non-verbal means of conflict resolution on the material of modern English fiction and films. The author discusses both the use of non-verbal means themselves and in combination with verbal means. The author distinguishes following non-verbal means of conflict resolution: an execution of interlocutor's requests, a neglect of verbal aggression, embrace, handshake, dance, touch, kiss, mimicry, reduction and increase of the distance between interlocutors. The author gives examples to illustrate the role and importance of these means in conflict resolution. The author gives examples to illustrate the role and importance of these means in conflict resolution. An execution of interlocutor's request and a neglect of verbal aggression can be effectively used without any verbal means. The means which can be used with verbal ones are touch, handshake, kiss, reduction and increase of the distance between interlocutors. These means can be used for improvement of relationships between interlocutors and to show empathy.

Key words: conflict, conflict linguistic personality, neutralization, non-verbal means, verbal means.

Конфликт как форма взаимодействия людей находит освещение в работах представителей разных научных парадигм, в том числе лингвистической: Н.А. Белоус [1], О.С. Волкова [5], Н.С. Гюрджян [7], С.Р. Дадян [8], М.Н. Черкасова и Л.Н. Черкасова [13] и другие. При этом одной из наиболее важных проблем, стоящей перед исследователями, является вопрос о том, что мы делаем, чтобы конфликт разрешить [20]. Данное разрешение предполагает в первую очередь нейтрализацию негативного воздействия, исходящего от конфликтной языковой личности, которая, согласно мнению Н.Б. Боевой-Омелечко, может быть как перманентной, т.е. готовой начать конфликт постоянно, так и ситуативной – только иногда принимающей участие в конфликтах [2].

Вопрос о необходимости и способах нейтрализации языковой личности и собственно конфликта подробно освещен с позиции психологии в работе «Психологическое айкидо» известного психолога М.Е. Литвака [11], с позиции лингвистики – в работах Н.Б. Боевой-Омелечко [2], О.М. Буренковой, Э.Н. Гилязовой [4], Д.В. Ивановой [9], Я.А. Садовниковой [16]. Однако в центре внимания ученых находятся главным образом вербальные средства нейтрализации конфликта. Однако, как отмечает А.А. Гаркуша, «информация, которая нужна нам при общении, может поступать не только через собственно языковые, иначе, вербальные, средства, но и через невербальные» [6, с.196]. Паравербальные и невербальные средства являются не менее значимыми, чем вербальные. Это связано с тем, что человек большинство информации получает невербально, при помощи мимики, жестов и звуковых средств, таких как интонация, тембр голоса и другие [10]. Паравербальные и невербальные средства дополняют, уточняют содержание диалогических реплик, усиливают или ослабляют выражаемые в них эмоции [3]. С. Р. Дадян, рассматривая конфликтные диалоги на материале художественной литературы, отмечает, что «изображение конфликтных ситуаций и диалогов в художественном произведении нуждается в развернутой психологической характеристике участников. И эту роль берут на себя сопутствующие авторские ремарки. В них значимо все: позы, жесты, звучание голоса» [8, с.112].

Таким образом, мы рассматриваем невербальные средства и их роли в процессе разрешения конфликта. Исследование выполнено на материале современной англоязычной художественной литературы и кинофильмов. Невербальные средства могут способствовать разрешению конфликта как самостоятельно, так и в сочетании с вербальными. Наиболее часто имеет место комбинация вербальных и невербальных средств.

К числу невербальных средств, используемых при разрешении конфликта относятся следующие:

1. Выполнение требований собеседника.

*Hank: That was completely irresponsible and dangerous! You jeopardized everything!*

*(Скотт достаёт устройство из кармана и со стуком кладет его на стол)*

*Hope: You got it.*

*Hank: Well done.*

*Scott: Wait a minute. Did you just complemented me? He did, didn't he?*

*Hope: Kind of sounded like he did* [Ant-Man, 2015].

В данном примере мы видим, что Хэнк выражает свое недовольство действиями Скотта (*That was completely irresponsible and dangerous! You jeopardized everything!*), но затем Хэнк резко меняет свою позицию и начинает хвалить Скотта (*Well done*). Причиной такой перемены служит действие Скотта, которое не сопровождается никакими комментариями со стороны последнего. Это значит, что здесь при разрешении конфликта использовались исключительно невербальные средства, результатом применения которых является прекращение конфликта.

В приведенном выше примере Скотт выполнил требования Хэнка – принес необходимый прибор. *Выполнение требований собеседника* является эффективным невербальным средством и встречается довольно часто. Еще один пример урегулирования конфликта посредством выполнения требований приведен ниже.

*“To a fault, dear. But yes. So, you get these people talking and they won't shut up, I assure you. I want six hours of new tape turned in to me every day. But steer them toward read history, if you can. I'm doing this for my grandkids, not for a gossip fest.”*

Lindsey coughed, mumbled, “Bullshit,” and then coughed again.

Hollis eyes grew wide. “Lindsey Lee Wells, you put a quarter in the swear jar right this minute!”

*“Shit,” Lindsey said. “Dick. Craptastic.” She glided over to the fireplace mantel, and placed a dollar bill in a glass Mason jar. “Don't have any change, Hollis,” she said. Collin couldn't help but laugh; Hollis glowered.*

*«Well,» she said, «y'all should head out. Six hours of tape, and be back by supper» [16, с.71-72].*

Здесь Холлис недовольна тем, что ее дочь, Линдси, употребила в речи ругательство, причем недовольство здесь выражается как вербально (обращение к дочери полным именем), так и невербально (*Hollis eyes grew wide*). Затем Линдси выполняет требование матери – кладет деньги в банку, т.е. уплачивает «штраф». Хотя героиня и продолжает при этом ругаться, чем недовольна ее мать (*Hollis glowered*), выполнение Линдси требования приводит к тому, что Холлис продолжает разговор о делах, не останавливаясь больше на поведении дочери (*“Well,” she said, “y'all should head out. Six hours of tape, and be back by supper*). Таким образом, невербальное средство в форме выполнения требова-

ния Холлис приводит к разрешению только что возникшего конфликта, несмотря на тот факт, что вербальное поведение Линдси совершенно не способствует разрешению конфликта при исключении невербального компонента.

## 2. Отсутствие каких-либо действий со стороны оппонента.

Не только выполнение требований собеседника эффективно при разрешении конфликта. Это может быть и *отсутствие каких-либо действий*, что эффективно при игнорировании вербальной агрессии. Данное средство, как и выполнение требований, может быть применено самостоятельно – при отсутствии вербальных средств.

“I'm sorry, but I'm having a chat with friends. Maybe we could meet later,” Felicity said coldly.

*“Pretty wimpy friends, it looks like,” Vernetta said, her expression turning mean, her eyes going piggy, and her already strident voice becoming even louder.*

*“They're my friends and you aren't,” Felicity said firmly.*

“Who'da thought you were such a bitch!” Vernetta screamed, looking around the restaurant to make sure everyone was listening. “You're just jealous of me because I'm gonna make a lot more money than you'll ever see. C'mon, Gaylord.”

*She stomped out. Gaylord leaned toward the table and said, “Miss Roane, I'm surely sorry 'bout this. She don't always mean what she says. It's what she says is 'artistic privilege.’”*

Felicity was obviously having trouble suppressing tears of rage.

*“What a terrible woman,” she said in a shaking voice [14, с. 44-45].*

В данном примере мы видим, что Вернетта злится на то, что Фелиция не желает с ней общаться. Причиной тому служит тот факт, что Вернетта откровенно навязывает свое общество и оскорбляет друзей Фелиции. Видя, что с ней не хотят иметь дела, Вернетта громко оскорбляет Фелицию. Но последняя сдерживается, хотя и готова разрыдаться (*Felicity was obviously having trouble suppressing tears of rage*). Важно и то, что Фелиция отпускает комментарий в сторону своей обидчицы только после ее ухода. Фелиция, несмотря на свою обиду, не устраивает скандал в общественном месте. Именно ее сдержанность помогает избежать развития конфронтации.

## 3. Прикосновения, поцелуи, рукопожатия.

Итак, во всех трех рассмотренных выше примерах невербальные средства помогают разрешить конфликт без активного участия вербальной составляю-

щей. Однако применение далеко не всех невербальных средств может быть столько же эффективно при самостоятельном использовании, как выполнение требований собеседника или отсутствие действий. Такие невербальные средства как *прикосновения, поцелуи* или *рукопожатия* требуют вербального контекста, но при этом продолжают играть значительную роль в процессе разрешения конфликта, что подтверждают следующие примеры:

'I need to make a call.' He handed her a newspaper. 'I'll be right back.'

'A call? To whom?'

'Give me a few minutes, Layla.'

*She raised her voice. 'What are you hiding from me? What are you really up to?'*

He saw her beautiful brown eyes bewilderment, but something more: hurt, anger. She was justified in being angry. He had been using her as an accomplice while telling her almost nothing. It was more than hurtful, it was unacceptable, particularly to field agent as skilled and knowledgeable as she was.

He hesitated, then spoke. 'Let me make a phone call. When I return, I'll fill you in – but I warn you, I know a lot less than you must think I do.'

*She put a hand on his arm, a quick, affectionate gesture that said any number of things – thank you, I understand, I'm here for you. He was moved to kiss her, lightly and on the cheek: nothing sexual, but a moment of human contact, an expression of gratitude for her bravely support* [19, с. 277-278].

Лайла злится на своего собеседника, так как он что-то скрывает, однако она верит его уговорам и выражает свою поддержку и понимание прикосновением к его руке (проявление эмпатии), на что получает поцелуй – знак благодарности. В данном примере *прикосновение* и *поцелуй* служат скорее для налаживания отношений после небольшой конфронтации, которая была улажена вербально – посредством уговоров. То есть роль невербальных средств скорее вспомогательная, в отличие от предыдущих примеров.

Точно так же работает в сочетании с вербальными средствами **рукопожатие**:

*Rorschach: You forgot how we do things, Daniel. You've gone too soft, too trusting. Especially with women.*

*Daniel: Okay, no. Listen. I've had it with that. God, who do you think you are, Rorschach? You live off people while insulting them, and no one complains because they think you're a goddamn lunatic!*

*Daniel: I'm sorry. I... I shouldn't have said that, man.*

*R: Daniel, you are a good friend.*

*(Рошах протягивает руку, Дэниель жмет)*

*R: I know it can be difficult with me sometimes.*

*D: Forget it. It's okay, man. Let's do it your way [18].*

Здесь рукопожатие свидетельствует о налаживании отношений, так как происходит после вербальных извинений со стороны Дэниеля, который сразу же пожалел о своих резких высказываниях в сторону своего друга – Рошаха. Рукопожатие также говорит о восстановлении согласия между друзьями, так как Рошах признает, что с ним бывает трудно, а Дэниель соглашается действовать тем способом, который предпочитает Рошах.

#### 4. Танец.

Невербальные средства разрешения конфликта могут включать даже танец. В следующем примере именно *танец*, применяемый в сочетании с вербальными средствами, помогает разрешить конфликт между парнем и девушкой:

*Aaron: ... It does bother me that you smoke pot, and that you drink a lot, and I do care that you slept with a lot of guys. It makes me feel unsafe or something.*

...

*Amy: It's very clear. That's fine. It's obvious. You should be with one of those cheerleaders.*

*Aaron: Amy, that's not what I'm saying.*

*Amy: Just go be with that kind of girl. A little Texan with huge hair and big tits. And then, when you get married, she wants to be more conservative, so she just gets smaller fake tits, put it in, but they still look amazing.*

*Aaron: The thing about cheerleaders is that they bring people together and they make people happy. Unlike you and your friends at your magazine who sit there and judge people from afar because if you don't try, then you can't fail. That's why you're threatened by cheerleaders [21].*

Как видно из приведенного примера, Аарон не доволен, что его девушка, Эми, ведет крайне нездоровый и распущенный образ жизни. Также Эми и Аарон высказывают противоположные мнения о девушках из группы поддержки. Аарон врач, занимающийся лечением спортсменов, а потому в его окружении присутствуют и девушки из группы поддержки, о которых он хорошего мнения. Эми же открыто насмехается над ними. В конце концов Эми принимает решение расстаться с Аароном. Через некоторое время, осознав

свою ошибку, Эми решает помириться с Аароном и убедить его, что может измениться. Для этого девушка исполняет танец с группой поддержки, после которого следуют взаимные извинения:

*Aaron: Come here. Hey.*

*Amy: Hi. I'm sorry.*

*Aaron: No, no, no. I'm sorry [21].*

#### 5. Поцелуи.

В этом же примере сразу за извинениями следует еще одно невербальное средство – *поцелуй*. Данное средство применяется на завершающей стадии конфликта с целью окончательного налаживания отношений. Также поцелуй может быть рассмотрен как своего рода знак того, что отношения между Эми и Аароном возобновлены после разрыва.

Следует отметить, что героиня не останавливается на танце, она также решает исполнить трюк, выполняемый спортсменами, в ходе которого они должны подпрыгнуть с мата и попасть мячом в корзину в прыжке. Вот как Эми впоследствии прокомментировала все свои действия:

*Amy: Yeah. I wanted to show you I can work hard and put myself out there, you know?*

*Aaron: I got that.*

*Amy: And not be afraid to fail.*

*Aaron: No. I got the metaphor.*

*Amy: 'Cause with the dance, I wanted to show you us.*

*Aaron: Yeah, I got the metaphor.*

*Amy: It's like I really wanna try with you.*

*Aaron: I wanna try, too.*

*Amy: I love you [21].*

Из сказанного видно, что Эми использует невербальные средства, чтобы «передать послание» Аарону, которое он понял. Таким образом, невербальная коммуникация позволила героям фильма достичь согласия и разрешить конфликт, основанный на разногласиях и нежелании Эми менять свой образ жизни. Танец выразил намерения и чувства героини.

#### 6. Сокращение и увеличение дистанции.

Следует уделить внимание и такому невербальному средству, как *сокращение и увеличение дистанции* между персонажами. Данное средство приме-

няется совместно с вербальными средствами. Увеличение дистанции наиболее эффективно при эмоциональных ссорах, когда оппонентам лучше «остыть», находясь подальше друг от друга. Сокращение дистанции может быть одним из проявлений эмпатии и способствовать налаживанию взаимоотношений между конфликтантами.

*Gamora: (Хватает Дракса за руку и держит, не давая приблизиться к оппоненту – Ракете) Stop it!*

*Peter: (Встает перед Ракетой, закрывая собой его оппонента – Дракса)  
Whoa, whoa, what are you doing?*

...

*Peter: Rocket, no one's calling you a monster.*

*Rocket: He called me "vermin"! She called me "rodent"! Let's see if you can laugh after five or six good shots to your frickin' face!*

*Peter: (STAMMERING) No, no, no, no! Four billion units! Rocket! Come on, man. Hey! Suck it up for one more lousy night and you're rich.*

*Rocket: Fine. But I can't promise, when all this is over I'm not gonna kill every last of you jerks.*

*Peter: See? That's exactly why none of you have any friends! Five seconds after you meet somebody, you're already trying to kill them!*

*Drax: We have travelled halfway across the quadrant. And Ronan is no closer to being dead.*

*Peter: Drax!*

*Gamora: Let him go. We don't need him [17].*

В данном примере на протяжении всего разговора Питер стоит между Ракетой и Драксом, отделяя их друг от друга и не позволяя Ракете начать стрелять в оппонента, а Гамора держит Дракса, не давая ему приблизиться к Ракете. В это время Питер пытается выступить медиатором и помочь как-то сгладить конфликт, что было бы невозможно, если бы Дракс и Ракета приблизились друг к другу. Усилия Питера и Гаморы вполне оправдываются – Дракс уходит, а Ракета так и не открывает огонь, что можно считать успехом в данной ситуации.

Далее следует пример с сокращением дистанции:

*"Jesus, Hollis, do you stay up all night every night trying to figure out how to ruin my life? Sell the land, put the factory out of business, and then the town will die and then I'll for sure have to leave?"*

Hollis scrunched her face up. "What? Lindsey Lee Wells, no. No! There's no one to buy them, Lindsey. We have one client – StaSure, and they buy a quarter of what we can produce. We've lost everything else to companies overseas. Everything."

...

And then Lindsey understood. "You don't want to fire anyone."

...

Lindsey took a step toward her mother. "Now I know why you work at home," she said. "So no one will know what's going on. No one knows?"

...

Lindsey put her arms around her mom's waist and pressed her face against her chest. "Five years is a long time, Mom," she said.

"It is and it isn't," Hollis answered, stroking Lindsey's hair. "It is and it isn't. But it's not your fight; it's mine. I'm sorry sweetie. I know I've been busier than a mom ought to be [16, с. 192-193]."

В данном примере Линдси, дочь Холлис, обнаруживает, что продукцию завода ее матери закапывают в землю, и она начинает бросаться обвинениями в адрес матери, не понимая всей ситуации. Холлис же объясняет дочери ситуацию, после чего Линдси сокращает дистанцию между собой и Холлис (Lindsey took a step toward her mother). Она приближается к матери, что является невербальным знаком того, что теперь Линдси понимает ситуацию и больше не злится. Затем, на финальной стадии, когда все окончательно проясняется, Линдси обнимает мать (Lindsey put her arms around her mom's waist and pressed her face against her chest), получая ответную реакцию ("It is and it isn't," Hollis answered, stroking Lindsey's hair).

## 7. Объятия.

Объятия и поглаживания волос, присутствующие в приведенном выше примере, также относятся к невербальным средствам. Они являются проявлениями эмпатии и свидетельствуют о налаживании отношений между матерью и дочерью. Таким же целям может служить поцелуй (как примере с Эми и Аароном) или рукопожатие (Рошах и Дэниель)

Проведенное исследование позволило нам сделать следующие выводы. Невербальные средства разрешения конфликта эффективны как самостоятельно, так и в сочетании с другими средствами. Нами выделены следующие основные невербальные средства, способные оказать благоприятное воздей-

ствие на ход конфликта: выполнение требований собеседника, игнорирование вербальной агрессии, объятие, рукопожатие, танец, прикосновение, поцелуй, сокращение и увеличение дистанции между конфликтантами. Выполнение требований собеседника и игнорирование агрессии могут выступать как вполне самостоятельные средства разрешения конфликта даже без привлечения вербальной составляющей. В то время как объятие, рукопожатие, танец, прикосновение, поцелуй, сокращение и увеличение дистанции целесообразно применять в сочетании с вербальными средствами. При этом они могут служить для налаживания отношений между собеседниками или являться проявлениями эмпатии, что также важно при урегулировании конфликта.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Белоус Н.А. Конфликтный дискурс в коммуникативном пространстве: семантические и прагматические аспекты // Автореф. дис. на соиск. канд. филол. наук. Краснодар, 2008.
2. Боева-Омелечко Н.Б. Средства нейтрализации конфликтной языковой личности // Магия ИННО: новое в исследовании языка и методике его преподавания: материалы второй научно-практической конференции (Москва, 24–25 апреля 2015 г.). Т. 1. М., 2015.
3. Боева-Омелечко Н.Б., Кисиль А.К. Взаимодействие диалогических и монологических средств выражения положительных эмоций в художественных произведениях // Научная дискуссия: Вопросы филологии, искусствоведения и культурологии: Материалы XXV Международной заочной научно-практической конференции. М.: Международный Центр науки и образования. 2014. № 6 (25).
4. Буренкова О.М., Гилязева, Э. Н. Коммуникативная стратегия примирения и тактики ее реализации (на материале англоязычного конфликтного дискурса) // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2015. № 2.
5. Волкова О.С. Прагмалингвистические особенности межличностного общения в коммуникативной ситуации «бытовой конфликт» (на материале английского языка) // Дис. на соиск. канд. филол. наук. Волгоград, 2009.

6. *Гаркуша А.А.* К вопросу о невербальной составляющей диалога на примере современной французской литературы // Гуманитарные и социальные науки. 2013. № 6.
7. *Гюрджян Н.С.* Речевые манифестации когнитивного конфликта в диалоге (на материале английского и русского языков) // Дис. на соиск. канд. филол. наук. Пятигорск, 2009.
8. *Дадян С.Р.* Контекстные средства усиления значения конфронтации конфликтных диалогов в художественных произведениях современных англоязычных авторов // Гуманитарные и социальные науки. 2012. № 1.
9. *Иванова Д.В.* Прием объяснения в ситуации преодоления конфликта: эколингвистический аспект // Экология языка и коммуникативная практика. 2015. №1.
10. *Кизинюк (Цалиева), Е.А.* К теории вопроса о невербальных средствах описания индивидуального портрета говорящего // Вестник Московского государственного лингвистического университета. Серия: Гуманитарные науки. 2014. № 13 (699).
11. *Литвак М.Е.* Психологическое айкидо: учебное пособие. Ростов н/Д, 2015.
12. *Садовникова Я.А.* Шутка как средство разрешения конфликта // Известия Южного федерального университета. Филологические науки. 2016. № 3.
13. *Черкасова М.Н., Черкасова Л.Н.* Конфликтотенное поле рекламного дискурса: точки напряжения // Гуманитарные и социальные науки. 2014. №3.
14. *Churchill J. Bell, Book and Scandal.* New York: Avon Books, 2004.
15. *Cornish J., Rudd P., McKay A.* Ant-Man. Script, 2015.
16. *Green J.* An Abundance of Catherines. London: Penguin Books, 2013.
17. *Gunn J., Perlman N.* Guardians of the Galaxy. Script, 2014.
18. *Hayter D., Tse A., Gibbons D.* Watchmen. Script, 2009.
19. *Ludlum R.* The Prometheus Deception. London: Orion Books, 2010.
20. *Popescu F. M.* Prescriptive Models of Intervention Strategy Choice of Manager in the Resolution of Conflict Moods// Procedia – Social and Behavioral Sciences. 2015. V. 120.
21. *Schumer A.* Trainwreck. Script, 2015.

## REFERENCES

1. *Belous N.A.* Conflict Discourse in the Communicative Space: Semantic and Pragmatic Aspects // Abstract of thesis. Krasnodar, 2008.
2. *Boeva-Omelechko N.B.* Means of neutralization of the conflict language personality // Magic INNO: new in the study of language and methods of its teaching: materials of the second scientific and practical conference (Moscow, April 24-25, 2015). Vol. 1. M., 2015.
3. *Boeva-Omelechko N.B., Kisil A.K.* Interaction of dialogical and monologic means of expressing positive emotions in artistic works // Scientific discussion: Questions of philology, art criticism and cultural studies: Proceedings of the XXV International Correspondence Scientific and Practical Conference. Moscow: International Center for Science and Education. 2014. No. 6 (25).
4. *Burenkova O.M., Gilyazeva E.N.* Communicative strategy of reconciliation and tactics of its realization (on the material of the English-speaking conflict discourse) // Philological Sciences. Questions of theory and practice. 2015. No2.
5. *Volkova O.* Pragmalinguistic features of interpersonal communication in the communicative situation "everyday conflict" (on the material of the English language). Thesis. Volgograd, 2009.
6. *Garkusha A.A.* To the question of the non-verbal component of the dialogue on the example of contemporary French literature // Humanities and Social Sciences. 2013. No 6.
7. *Gyurjyan N.* Speech manifestations of cognitive conflict in dialogue (on the material of English and Russian languages). Thesis. Pyatigorsk, 2009.
8. *Dadyan S.R.* Contextual means of strengthening the importance of confrontation of conflict dialogues in the works of contemporary English-speaking authors // Humanities and Social Sciences. 2012. No1.
9. *Ivanova D.V.* Acceptance of an explanation in the situation of overcoming the conflict: the ecolinguistic aspect // Ecology of language and communicative practice. 2015. No 1.
10. *Kizinyuk (Tsaliyeva) E.A.* To the theory of the question of non-verbal means of describing an individual portrait of a speaker // Bulletin of the Moscow State Linguistic University. Series: The humanities. 2014. No. 13 (699).

11. *Litvak M.E.* Psychological Aikido: A Training Manual. Rostov-on-Don, 2015.
12. *Sadovnikova Ya.A.* The joke as a means of conflict resolution // Bulletin of Southern Federal University. Philology. 2016. No 3.
13. *Cherkasova M.N., Cherkasova L.N.* Conflictogenic field of advertising discourse: points of tension // Humanities and Social Sciences. 2014. No 3.
14. *Churchill J.* Bell, Book and Scandal. New York: Avon Books, 2004.
15. *Cornish J., Rudd P., McKay A.* Ant-Man. Script, 2015.
16. *Green J.* An Abundance of Catherines. London: Penguin Books, 2013.
17. *Gunn J., Perlman N.* Guardians of the Galaxy. Script, 2014.
18. *Hayter D., Tse A., Gibbons D.* Watchmen. Script, 2009.
19. *Ludlum R.* The Prometheus Deception. London: Orion Books, 2010.
20. *Popescu F. M.* Prescriptive Models of Intervention Strategy Choice of Manager in the Resolution of Conflict Moods// Procedia – Social and Behavioral Sciences. 2015. V. 120.
21. *Schumer A.* Trainwreck. Script, 2015.

---

*28 марта 2017 г.*