МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Институт Психологии, педагогики и социальных наук

Факультет Психологии

Кафедра Психологии образования

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

по **Конфликтологии**

для направления подготовки (специальности) \_\_Психолого-педагогическое образование профиль «Психология образования» 44.03.02

Общая трудоемкость дисциплины (модуля)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды занятий | Распределение по семестрам  в часах | | | Всего часов |
| 4  семестр | ----  семестр | ----  семестр |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Общая трудоемкость | 72 |  |  | 72 |
| Аудиторные занятия, в т.ч.: |  |  |  |  |
| лекционные (ЛК) | 4 |  |  | 4 |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ) | 4 |  |  | 4 |
| лабораторные (ЛР) |  |  |  |  |
| Самостоятельная работа студентов (СРС) | 64 |  |  | 64 |
| Форма промежуточного контроля в семестре | Зачет |  |  |  |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |  |  |  |  |

**Краткое содержание курса**

* 1. Разделы дисциплины и виды занятий

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Модуль\* | Номер раздела | Наименование раздела | Всего часов | Аудиторные  занятия | | | СРС | Внеаудиторная  работа\*\* |
| ЛК | ПЗ  (СЗ) | ЛР |
| 1 | 1 | Введение в конфликтологию | 14 | 1 | 1 |  | 12 |  |
| 2 | 2 | Основы изучения конфликтологии. | 14 | 1 | 1 |  | 12 |  |
| Диагностика конфликтов |
| 3 | 3 | Феноменология конфликтов | 22 | 1 | 1 |  | 20 |  |
| 4 | 4 | Технологии управления конфликтами | 22 | 1 | 1 |  | 20 |  |
| Способы разрешения конфликтов |
| Итого, включая зачет | | | Ауд. 8 Всего 72 | 4 | 4 |  | 64 |  |

**Форма текущего контроля**

**Контрольная работа №1**.

**Рекомендации по выполнению контрольной работы**: выполнить контрольную работу в виде теста по 1 или 2 варианту на выбор.

**Вариант 1**

***Отметьте один правильный ответ***

Термин "социология науки:

а) Л. Козер; г) К. Маркс; конфликта" впервые ввел в социальные

б) Р. Дарендорф; д) никто из вышеперечисленных.

в) П. Сорокин;

***2. Отметьте один правильный ответ***

Теория противоречия в социальных науках была развита:

а) всеми перечисленными; г) К. Марксом;

б) М. Вебером; д) никем из вышеперечисленных.

в) У. Юри;

***3. Отметьте один правильный ответ***

Автором «теории конфликта» как концептуальной модели в социальных науках является:

а) Г. Зиммель; г) Дж. Рекс;

б) Р. Парк; д) М. Вебер.

в) Р. Дарендорф;

***4. Выберите все правильные ответы***

Современная конфликтология развивается как междисциплинарная наука во взаимодействии с:

а) психологией; г) правоведением;

б) социологией; д) культурологией.

в) политологией;

***5. Выберите все правильные ответы***

Основные положения конфликтологии классического марксизма сводятся к следующему:

а) социальная система неизбежно порождает конфликты;

б) чаще всего происходят из-за недостаточности ресурсов, особенно собственности и власти;

в) конфликт – главный источник развития социальной системы;

г) все вышеперечисленное;

д) ничего из вышеперечисленного.

***6. Выберите все правильные ответы***

Современное отношение к конфликтам и практике работы с ними основывается на том, что:

а) конфликт – одна из форм нормального человеческого взаимодействия;

б) конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям;

в) конфликт открывает дорогу инновациям;

г) конфликт может быть управляемым;

д) ничего из вышеперечисленного.

***7. Выберите все правильные ответы***

Общенаучными принципами исследования конфликтов являются:

а) принцип развития;

б) принцип всеобщей связи;

в) принцип объективности;

г) принцип единства теории, эксперимента и практики;

д) ничего из вышеперечисленного.

***8. Выберите все правильные ответы***

Наиболее точное определение предмета конфликтологии:

а) закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов;

б) закономерности и механизмы возникновения, развития, завершения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;

в) сущность и эволюция конфликтов;

г) структура и функции конфликтов;

д) методы предотвращения конфликтов.

***9. Отметьте один правильный ответ***

Основная идея теории "позитивно-функционального конфликта" заключается в следующем:

а) конфликт стимулирует появление новых общественных порядков, норм, отношений;

б) конфликт – социальная аномалия, которая должна быть исключена из жизни общества;

в) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;

г) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения;

д) конфликт возникает из-за невозможности для индивида реализовать в обществе личностные стремления и потребности.

***10. Отметьте один правильный ответ***

Основная идея теории "структурного функционализма" применительно к конфликтам заключается в следующем:

а) конфликт – социальная аномалия, которая должна и может быть исключена из жизни общества;

б) конфликт стимулирует появление новых общественных порядков, норм, отношений;

в) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;

г) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения;

**Вариант 2.**

***Конфликтогены – это:***

а) слова, действия (или могут бездействия), которые привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

***2***. ***Определите тип конфликта в следующей ситуации***: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру... В конечном итоге между ними возникла драка»

а) тип Б; б) тип В; в) тип А; г) тип Б и В; д) тип А и Б.

***3. Определите тип конфликта в следующей ситуации:*** «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт»

а) тип Б; б) тип А; в) тип В; г) тип Б и В; д) тип А и В.

***4. Определите тип конфликта в следующей ситуации***: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности... Руководитель подразделения и служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:

а) тип А; б) тип В; в) тип Б; г) тип В и Б; д) тип А, Б и В.

***5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия:*** «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешкам?

а) снисходительное отношение; г) нарушение этики;

б) негативное отношение; д) нечестность и неискренность.

в) менторские отношения;

***6. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивания?***

а) хвастовство; г) снисходительное отношение;

б) нарушение этики; д) негативное отношение.

в) регрессивное поведение;

***7. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:***

а) прямое негативное отношение; г) менторские отношения;

б) хвастовство; д) регрессивное поведение.

в) нечестность и неискренность;

***8. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) трансакции «Родителя»:***

а) требует, оценивает, проявляет беспомощность;

б) руководит, рассуждает, анализирует;

в) разговаривает на равных, проявляет чувства обиды, покровительствует;

г) работает с информацией, рассуждает, анализирует;

д) требует, осуждает, учит.

***9. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в трансакции «Ребенка»:***

а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит;

б) требует, рассуждает, анализирует;

в) осуждает, учит, покровительствует;

г) оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;

д) подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

***10. Выберите вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в трансакции «Взрослого»:***

а) проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию;

б) работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;

в) требует, покровительствует, руководит;

г) работает с информацией, покровительствует, руководит;

д) уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит.

**Реферат.**

**Рекомендации по выполнению реферата:** номер темы реферата должен соответствовать последней цифре в зачетной книжке или последней и предпоследней цифре. Критерии оценивания представлены.

**Примерная тематика докладов и рефератов:**

1.Особенности развития воззрений на конфликт в Древние времена.

2. Особенности развития воззрений на конфликт в Средние века.

3. Особенности развития воззрений на конфликт в эпоху Возрождения.

4. Особенности развития воззрений на конфликт в Новое время и эпоху

Просвещения.

5. Воззрения на природу конфликта в первой половине XIX века.

6. Социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии

во второй половине XIX и в XX веке.

7. Особенности развития конфликтологии в России.

8. Основные поведенческие характеристики «Родителя», «Взрослого»,

«Ребенка» как причины конфликтов.

9. Методический инструментарий самодиагностики в конфликтной

ситуации.

10. Технологии регулирования эмоционального напряжения в конфликтах.

11. Алгоритм трансактного анализа в разрешении конфликтов.

12. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов:

проблема внутриличностных конфликтов во взглядах 3. Фрейда; теория комплекса неполноценности А. Адлера.

13. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов:

учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга; концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма; мотивационные конфликты по К. Левину; теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера; теория потребностей А.Маслоу.

14. Специфика проявления причин межличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности и пути их разрешения.

15. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения: педагогический коллектив, семья, система «гражданин-общество».

16. Причины и особенности инновационных конфликтов, источники сопротивления инновациям.

17. Предпосылки и типы конфликтов в сфере образования.

18. Личностные свойства и профессиональные качества субъекта посреднических отношений.

19. Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе.

20. Роль психолога в преодолении педагогических конфликтов, возможности его влияния на конфликтное поведение участников образовательного процесса.

**Критерии оценивания реферата**

**Оценка «отлично»** – содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления реферата; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

**Оценка «хорошо**»  – содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

**Оценка «удовлетворительно**» – содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

**Оценка «неудовлетворительно**»– содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом реферат представляет собой не достаточно самостоятельное исследование, не представлен анализ найденного материала, присутствуют случаи фактов плагиата;

**Другие формы текущего контроля.**

**БАНК ЗАДАНИЙ (КЕЙСЫ) ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

***Задание 1.*** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо

знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на

совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопрос*. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Объясните свое поведение.

***Задание 2.*** Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную , которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопрос*. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

***Задание 3.*** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу

многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница высказываемые претензии за оскорбление. Между ними конфликт.

*Вопрос*. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

***Задание 4.*** Руководитель принял на работу специалиста, который должен

работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопрос*. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

***Задание 5.*** В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на

служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта?

Определите конфликтную ситуацию.

***Задание 6.*** Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку - Руководитель тут же рвет данную записку.

***Задание 7.*** Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает

нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

***Задание 8***. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

***Задание 9.*** Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

***Задание 10.*** Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

|  |
| --- |
|  |
|  |

**Форма промежуточного контроля**

**Зачет**

**Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету.**

1. Исторические условия возникновения конфликтологии.

2. Конфликтология в системе наук.

3. Современные проблемы развития конфликтологии.

4. Место и роль конфликтов в жизнедеятельности человека, социальной

группы, общества.

5. Понятие конфликта, его сущность и структура.

6. Субъекты конфликта и их характеристика.

7. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта

и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта.

8. Классификация конфликтов и причины конфликтов.

9. Причина и конфликтная ситуация. Типы конфликтных ситуаций.

10. Динамика конфликта: стадии и этапы развития конфликта.

11.Структура и развитие конфликта.

12. Формулы конфликтов.

13. Методический инструментарий самодиагностики в конфликтной ситуации.

14. Критерии конструктивного развития конфликта.

15. Показатели деструктивных и конструктивных процессов в конфликте.

16. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.

17. Двухмерная модель Томаса – Киллмена стратегии поведения в конфликте.

18. Конфликты и трансактный анализ.

19. Технологии регулирования эмоционального напряжения в конфликтах.

20. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности.

21. Понятие межличностного конфликта и его структура.

22. Конфликты в педагогическом коллективе.

23. Источники конфликтов и стрессов в организациях: объективные и

субъективные причины возникновения конфликтов.

24. Психологический террор (моббинг) в организации.

25. Понятие управления конфликтом.

26. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.

27. Основное содержание управления конфликтом прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.

28. Технологии и регулирования конфликта.

29. Технология урегулирования конфликтов с участием третьей стороны.

30. Процесс посредничества и его основные этапы, стили и методы посредничества.

31. Переговорный процесс, его функции и основное содержание.

32. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).

33. Технологии общения в переговорном процессе.

34. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт.

35. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш».

36. Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация

партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика».

37. Место управления конфликтами и стрессами в системе управления организацией и ее персоналом.

38. Нормативное регулирование конфликтов.

39. Условия профилактики и предупреждения конфликтов.

40. Роль руководителя в урегулировании конфликтов.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]:учеб.

пособие для студентов вузов по направлению и спец. психологии/А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский.-СПб.:Питер,2006.-288 с.

2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учеб.для студентов

вузов.-М.:ЮНИТИ,2008.-551с.

3. Волков Б. С. Конфликтология [Текст]:учеб. пособие для студентов

вузов/Б. С.Волков, Н. В. Волкова.-2-изд., испр. и доп.-М.:Акад. Проект,2006.-384 с.

4.Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Издательство «Питер», 2000. – 368 с.: ил. –(Серия «Практикум по психологии).

5.Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев – М. ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010. – 304с.

6.Замедлина Е.А. Конфликтология: Учеб. пособие. – 2е изд. – М. РИОР: ИНФРА-М, 2013. – 141 с.(ВПО «Бакалавриат»).

7. Конфликтология [Текст]:учеб. для студентов вузов по спец.

«Менеджмент орг.», «Упр. персоналом», «Экономика труда»/А. Я. Кибанов [и др.]; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова.-М.:ИНФРА-М,2009.-302 с.-(Высшее образование. Рек. М-вом образования РФ.

8.Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики иуправления и гуманитарно-социальным специальностям/ [В.П. Ратников и др.]; под ред. Проф. В.П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.:ЮНИТА-ДАНА, 2007. – 511 с.

9.Лазукин А.Д. Конфликтология: учеб. пособие / А.Д. Лазукин. – М.: Издательство «Омега-Л», 2010.– 152 с. – (Библиотека высшей школы).

10. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами [Текст]:учеб.

для вузов/Ю. Ф. Лукин.-М.:Акад. Проект: Трикста,2007.-799 с.-(Gaudeamus) -

Библиогр.: с. 795-799.-Допущено Учеб.- метод. об-нием.

**Дополнительная литература**

1.Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. – М.:Гуманит. Изд. ЦентрВЛАДОС, 2003. – 208 с. – (Б-ка школьного психолога).

2.Белкин А. С. Конфликтология образовательного процесса [Текст]:учеб.-

метод. пособие для студентов высш., спец. учеб. пед. заведений/А. С. Белкин

Урал. гос. пед. ун-т.-Екатеринбург,2002.-126 с.

3.Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте: Учеб.пособие /

Е.Н.Богданов, В.Г.Зазыкин.-2-е изд. -СПб.: Питер, 2004.

4.Вишнякова Н.Ф. Конфликтология: Учеб. пособие. 3-е изд. – Мн.: Университетское, 2002. – 318 с.

5.Ворожейкин И. Е. и др. Конфликтология:Учеб.для студентов вузов по

спец. «Менеджмент орг.», «Управление персоналом», «Гос.и муницип.упр.» /

И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров.-М.:ИНФРА-М,2002.-240с.-(Высшее образование). Допущено М-вом образования РФ.

6.Гришина Наталья Владимировна. Психология конфликта [Текст]:учеб.

пособие для студентов вузов по спец. психологии/Н. В. Гришина.-

СПб.:Питер,2007.-464 с.

7.Гулиев Муса Ахметович. Этноконфликтология [Текст]:учеб. пособие/М. А.

Гулиев, И. Д. Коротец, И. П. Чернобровкин.-М.: МарТ; Ростов н/Д: МарТ,2007.-224 с.

8.Дмитриев А. В. Конфликтология: Учеб.пособие для студентов вузов.-

М.:Гардарики,2002.-320с.

9.Кильмашкина Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Текст]:учеб.

пособие для студентов вузов/Т. Н. Кильмашкина.-М.:ЮНИТИ-ДАНА,2004.-279 с.-

10.Конфликтология [Текст]:учеб. для студентов вузов по спец. «Менеджмент

орг.», «Упр. Персоналом», «Экономика труда»/А. Я. Кибанов [и др.] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова.-Изд. 2-е, перераб. и доп.-М.:ИНФРА-М,2008.-302 с. Рек. М-вом образования РФ.

11.Конфликтология: Хрестоматия: Учеб.-метод.пособие /Рос.Акад.образования. Моск.психолого-социал.ин-т; Сост. Н.И.Леонов.-М.:

Моск.психолого-социал.ин-т; Воронеж: МОДЭК,2002.-304с.-(Библиотека

психолога)

12.Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения

[Текст]:учеб. пособие для студентов вузов по направлению и спец. психологии/Н.И. Леонов.-СПб.:Питер,2005.-240 с. Рек. Учеб.-метод. об-нием.

13.Любимова Г. Ю. Психология конфликта: Учеб.-метод.пособие /

Г.Ю.Любимова.-М.:Пед.о-во России,2004.-160с.

14.Мириманова М.С. Конфликтология: Учебник для студ сред.учеб.заведений. – 2-е изд., испр. –М.:Издательский центр «Академия», 2004. – 320 с.

15.Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры: Учеб.пособие для

студентов вузов/Б.И.Хасан, П.А.Сергоманов.-М.:Академия,2003.-192с.

16.Хасан Б. И., Сергоманов П.А.. Разрешение конфликтов и ведение

переговоров: Учеб.-метод.пособие для студентов и преподавателей пед.вузов.-М.:Мирос,2001.-176с.

17.Хасан Б. И.. Конструктивная психология конфликта [Текст]:учеб. пособие

для студентов вузов по пед. спец./Б. И. Хасан.-СПб.:Питер,2003.-250 с. Допущено М-вом образования РФ

Ведущий преподаватель: доцент кафедры Ходюкова Т.А.

Заведующий кафедрой психологии образования: Виноградова Н.И.