

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Факультет (інститут) Психології та соціології
Кафедра загальної і соціальної психології та соціології

СИЛАБУС
вибіркової навчальної дисципліни

Психологія конфлікту

підготовки Бакалаврів
спеціальності 053 Психологія
освітньо-професійної програми Психологія

*Силабус навчальної дисципліни
для денної форм навчання*

Луцьк – 2020

Силабус навчальної дисципліни «Психологія конфлікту» підготовки бакалаврів, галузі знань 05 Соціально-поведінкові науки, спеціальності 053 Психологія, за освітньою програмою Психологія

Розробник: Мітлош Антоніна Василівна, доцент кафедри загальної і соціальної психології та соціології, кандидат психологічних наук, доцент

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри Загальної і соціальної психології та соціології

Протокол № 1 від 15 вересня 2020 р.

Завідувач кафедри: Лазорко О.В.

© Мітлош А.В., 2020 р.

I. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	05 Соціально-поведінкові науки	Вибіркова
Кількість годин/кредитів <u>240/ 8</u>	053 Психологія	Рік навчання <u>2</u>
	Психологія	Семестр <u>4</u> -ий
	Бакалавр	Лекції <u>34</u> год.
ІНДЗ: <u>немає</u>		Практичні (семінарські) <u>38</u> год.
		Лабораторні заняття <u>38</u> год.
		Самостійна робота <u>116</u> год.
		Консультації <u>14</u> год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання українська		

II. Інформація про викладача

ППП Мітлош Антоніна Василівна

Науковий ступінь кандидат психологічних наук

Вчене звання доцент

Посада доцент кафедри загальної і соціальної психології та соціології

Контактна інформація: мобільний телефон +380661877117;
електронна адреса mitlosh.antonina@eenu.edu.ua

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щосереди з 15.00 до 16.00 в кабінеті № 111. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу

Курс спрямовано на вивчення закономірностей становлення особистості та її соціально-психологічного розвитку, особливостей групового спілкування,

механізмах виникнення та розвитку конфліктів, чинників виникнення конфліктів та шляхів їх попередження.

2. Пререквізити

Вивчення дисципліни базується на дисциплінах загального та професійного циклів підготовки попередніх років навчання: Психологія особистості; Психологія мотивації та емоцій; Соціальна психологія; Психологія управління.

3. Мета і завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є:

- формування компетентності студентів в галузі психології конфлікту;
- сформуванню у студентів базову систему наукових знань з психології конфлікту як напряму психологічної науки, сучасних теорій і концепцій щодо психології конфлікту в цілому та управління конфліктами зокрема;
- сформуванню навички аналізу проблем психології конфлікту, які є актуальними у сучасному суспільстві та виробництві;
- підвищити рівень психологічної компетентності студентів у забезпеченні конструктивної поведінки та практичної готовності особистості до аналізу конфліктних ситуацій та управління конфліктами.

Основне завдання навчальної дисципліни – сприяти психологічній підготовленості бакалаврів до професійної діяльності. Після вивчення навчальної дисципліни «Психологія конфлікту» бакалаври повинні набути та отримати **знання**:

- ключових понять, теорій та закономірностей, що складають категоріальний апарат психологічних аспектів управління конфліктами;
- базових категорій психології конфлікту;
- психологічних механізмів та закономірностей виникнення конфліктами;
- можливих наслідків деструктивних конфліктів;
- принципів використання психологічних знань для вирішення конфліктів, які виникають у соціальному середовищі та виробництві;

уміння:

- аргументувати власні погляди на актуальні проблеми психології конфлікту;
- аналізувати чинники виникнення конфліктів у соціальному середовищі;
- мати уявлення про методи діагностики конфліктності особистості, стилів поведінки у конфлікті,
- аналізувати та діагностувати конфлікти;
- підбирати адекватний комплекс первинної та вторинної психопрофілактики конфліктної поведінки особистості;
- володіти методами психічної саморегуляції особистості;
- використовувати психологічні знання при реалізації професійних функцій.

4. Результати навчання (Компетентності)

Основним результатом навчання є знання та розуміння предметної області психології конфлікту та здатність вирішувати складні завдання і проблеми у процесі навчання та професійної діяльності у галузі психології, що передбачає проведення

досліджень та здійснення інновацій і характеризується комплексністю та невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності:

- ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
- ЗК6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).
- ЗК7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.
- ЗК8. Здатність розробляти та управляти проектами.
- ЗК9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

Спеціальні компетентності:

- СК1. Здатність здійснювати теоретичний, методологічний та емпіричний аналіз актуальних проблем психологічної науки та практики.
- СК4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.
- СК6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.
- СК7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.
- СК9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.
- СК11. Здатність розробляти та впроваджувати інноваційні методи психологічної допомоги клієнтам у складних життєвих ситуаціях.

5. Структура навчальної дисципліни

Структура навчальної дисципліни представлена у вигляді таблиць 2 (для денної форми навчання).

Таблиця 2

Назви змістових модулів і тем	Усьо го	Лек.	Прак тичні	Лаб. Роб.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю
Змістовий модуль 1. Поняття конфлікту, основні функції, типологія та особливості							
Тема 1. Психологія конфлікту як наукова дисципліна, методи психології конфлікту.	13	2	2	2	6	1	ДС
Тема 2. Психологічні теорії конфлікту: інтрапсихічна інтерпретація, поведінкових підхід, когнітивний підхід.	13	2	2	2	6	1	РМГ
Тема 3. Сучасна типологія конфліктів.	14	4	2	2	5	1	ДС
Тема 4. Конфліктогени та синтони спілкування.	12	2	2	2	5	1	ТР
Тема 5. Механізми виникнення конфліктів.	14	2	2	4	5	1	РМГ
Тема 6. Чинники виникнення конфліктів.	12	2	2	2	5	1	РМГ
Тема 7. Структура, розвиток, аналіз конфлікту	17	2	2	2	10	1	РМГ
Тема 8. Стилї та стратегії поведінки у конфлікті. Копінг-поведінка.	17	2	2	2	10	1	ІРС
Тема 9. Конфліктна особистість	17	2	2	2	10	1	РМГ
Разом за модулем 1	129	20	18	20	62	9	20
Змістовий модуль 2. Психологія попередження, профілактики та управління конфліктами							
Тема 10. Психологія управління конфліктом, основні поняття та категорії.	17	2	2	2	10	1	РК
Тема 11. Діагностика та прогнозування конфліктів. Некерований конфлікт.	19	2	4	4	8	1	РК
Тема 12. Психопрофілактика та попередження організаційних конфліктів.	15	2	2	2	8	1	РК
Тема 13. Методи управління конфліктами.	17	2	4	2	8	1	РМГ

Тема 14. Переговори, фасилітація, медіація та арбітраж.	18	2	4	4	8		РМГ
Тема 15. Специфіка управління різними формами конфлікту: тероризм, війна, революція, бійка, словесна агресія тощо.	25	4	4	4	12	1	РМГ ТР
Разом за модулем 2	111	14	20	18	54	5	20
Види підсумкових робіт							Бал
Модульна контрольна робота (МКР1+МКР2)							30+30=60
Всього годин/ Балів	240	34	38	38	116	14	100

Форма контролю*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, ІНДЗ/РС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання

1. Ознаки конфлікту, функції, типологія та форми конфліктів.
2. Психологічні теорії конфлікту: інтрапсихічна інтерпретація, поведінковий підхід, когнітивний підхід.
3. Природа внутрішнього конфлікту. Невротизація, невроз, неврастенія як наслідок невіршеного внутрішнього конфлікту.
4. Чинники виникнення конфліктів.
5. Механізми виникнення конфліктів.
6. Трикутник Карпмана: вплив на сімейну та ділову взаємодію. Поведінка жертви, переслідувача та контролера у конфлікті.
7. Фрустрація та конфлікт.
8. Первинна та вторинна психопрофілактика конфліктної поведінки.
9. Конфліктогенна та синтонна поведінка учасників конфлікту.
10. Конфліктна особистість, типи конфліктних людей, чинники підвищеної конфліктності особистості.
11. Картографія як метод управління конфліктами.
12. Переговори, фасилітація, медіація, арбітраж.
13. Коучинг як способи управління та вирішення конфліктів у діловій сфері.
14. Тренінг конструктивної взаємодії у конфлікті.
15. Специфіка управління різними формами конфлікту: тероризм, війна, революція, бійка, словесна агресія тощо.

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо студента

Вимоги викладача:

- обов'язкове відвідування навчальних занять;
- активність студента під час практичних занять;
- своєчасне виконання завдань самостійної роботи;
- виконання модульних контрольних завдань;
- відпрацювання занять, що були пропущені або не підготовлені (незадовільні оцінки)

на консультаціях;

Не допустимо:

- пропуск занять без поважних причин;
- запізнення на заняття;
- користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (за винятком дозволу викладача при необхідності виконання певних завдань, передбачених навчальною дисципліною);
- порушення дисципліни;
- списування та плагіат.

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях та набутих навичок під час виконання завдань практичних робіт. Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 5 балів): 5 балів – завдання виконане в повному обсязі, відповідь вірна, наведено аргументацію, використовуються професійні терміни. 3 бали – завдання виконане, але обґрунтування відповіді недостатнє, у звіті допущені незначні помилки. 1 бал – завдання виконане частково, допущені значні помилки. 0 балів – завдання не виконане. Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки, акуратність оформлення письмової роботи, самостійність виконання. Модульна контрольна робота є складовою поточного контролю і здійснюється через проведення аудиторної письмової роботи під час проведення останнього практичного заняття в межах окремого залікового модуля. Кожен варіант модульної контрольної роботи складається з трьох питань. Відповіді на поставленні питання слухачів повинні відображати вільне володіння обсягом матеріалу, передбаченим програмою, зокрема, вміти застосовувати його на практиці (у вигляді наведення власних прикладів, розв'язання психологічних ситуацій тощо), оцінювати факти, явища, вільно висловлювати власні думки, самостійно оцінювати різноманітні явища та факти, виявляючи особисту позицію що до них, вміло використовувати міжпредметні зв'язки. Критерії оцінювання знань здобувачів при виконанні контрольних робіт (оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів): 30-20 балів – вільно володіє обсягом матеріалу, вільно висловлює власні думки, повністю і якісно розкрив всі питання виявляючи особисту позицію що до них, вміло використовує міжпредметні зв'язки. 12-19 балів – вільно висловлює власні думки, але

недостатнє обґрунтування відповіді, допущені незначні помилки; 5-11 балів – не повністю з допущенням помилок розкрив всі питання; 1-4 бали – розкрив тільки перше питання; 0 балів – відповідь відсутня.

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Політика щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- Самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;
- Посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- Дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; дотримання принципів та положень Етичного кодексу психолога (<http://nsj.gov.ua/files/1448287570%D0%95%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B0.docx.pdf>);
- Надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

За порушення академічної доброчесності (плагіат, фальсифікація, списування, обман тощо) здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрахування з Університету.

Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).

Політика щодо дедлайнів та перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

V. Підсумковий контроль

На іспит виносяться основні питання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отриманні знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЗАЛІК

1. Виникнення і розвиток психології конфлікту як наукової дисципліни.
2. Організаційні конфлікти, особливості та типологія.
3. Методи конфліктології.
4. Поняття конфлікту. Ознаки конфлікту.
5. Позитивні та негативні функції конфліктів.
6. Конфліктна ситуація і конфлікт. Типи конфліктних ситуацій в організації.
7. Конфліктогенна та синтонна поведінка у конфлікті. Типові конфліктогени спілкування.
8. Техніки регуляції емоційної напруги під час конфлікту.
9. Теорії конфлікту у психології. Інтрапсихічна інтерпретація (З. Фрейд, К. Хорні, Е. Еріксон). Ситуаційні підходи. Когнітивістські підходи.
10. Сучасні підходи до вивчення конфліктів.
11. Джерела та причини виникнення організаційних конфліктів.
12. Теорії механізмів виникнення конфліктів в організації (формули А, Б, В).
13. Типологія конфліктів за суб'єктами конфліктної взаємодії.
14. Специфіка міжгрупових та внутрішньогрупових конфліктів.
15. Види організаційних конфліктів.
16. Структура конфлікту. Сторони конфлікту. Предмет конфлікту. Образ конфліктної ситуації. Мотиви конфлікту. Позиції конфліктуючих сторін.
17. Етапи організаційного конфлікту. Фази конфлікту. Співвідношення фаз та етапів конфлікту.
18. Моделі поведінки особистості в конфлікті.
19. Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом-Кілменом.
20. Трикутник Карпмана: вплив на сімейну та ділову взаємодію. Поведінка жертви, переслідувача та контролера у конфлікті.
21. Копінг-поведінка та конфлікт.
22. Конфліктність, конфліктна особистість. Типи конфліктних особистостей
23. Основні поняття управління конфліктами (управління конфліктами, врегулювання конфлікту, завершення конфлікту, вирішення конфліктів, згода).
24. Методи управління організаційними конфліктами.
25. Структурні методи управління конфліктами в організації.
26. Картографія конфлікту.
27. Некерований конфлікт. Ознаки некерованого конфлікту.
28. Чинники успішного врегулювання конфліктів.
29. Конструктивний або деструктивний розвиток конфліктів.
30. Характеристики конфліктуючих сторін. Чинники ситуації.
31. Даїгностика і прогнозування конфліктів в організації.
32. Психопрофілактика і попередження конфліктів в організації.
33. Первинна та вторинна психопрофілактика.
34. Способи конструктивного управління конфліктами: переговори, медіація, арбітраж, коучинг.
35. Переговори. Етапи переговорів.
36. Психологічна, організаційна, змістова і тактична підготовка до переговорів.
37. Методи підготовки і ведення переговорів. Тактичні прийоми ведення переговорів.

38. Участь третьої сторони у вирішенні конфлікту.
 39. Медіація як метод управління конфліктом в організації. Модель медіації.
 40. Арбітраж у вирішенні конфлікту. Модель арбітражу.
 41. Представництво у врегулюванні конфліктної взаємодії.
 42. Специфіка управління різними формами конфлікту: тероризм, війна, революція, бійка, словесна агресія.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

ВІІ. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Обов'язкова література

1. Гоулстон М. Я чую вас наскрізь! Як порозумітися з будь-ким / Марк Гоулстон; пер. з англ. А. Жищинської. – 2-е вид. – Дніпро: Моноліт, 2020. – 248 с.
2. Гришина Н.В. Психологія конфлікту / Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 2018. - 576 с. (Серія «Мастера психології»).
3. Комунікативна толерантність школяра: навчально-методичний посібник / Мітлош А.В., Романенко О.К. – Луцьк: Луцька гімназія № 18 Луцької міської ради Волинської області, 2016. – 109 с.
4. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій : Навчальний посібник. / О. Котлова. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112 с.
5. Форвард С. Характеристики Емоційний шантаж. Коли люди з вашого життя використовують залякування, обов'язки та провину, щоб маніпулювати вами / Сьюзан Форвард, Донна Фрейзер. – В-во «Фабула», 2019. – 336 с.
6. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. / Яхно Т.П., Куревіна І.О. – К.: Центр навчальної літератури, 2020. – 168 с.
7. Мітлош А.В. Копінг-стратегії у міжособовій взаємодії // Соціально-психологічна компетентність персоналу у сфері публічного управління [Текст] : монографія / Кол. авт. : О. В. Лазорко, О. В. Кихтюк, А. В. Кульчицька [та ін.] / за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. С. 40-57, 104-126.
8. Теорія та практика психологічного тренінгу: навчально-методичний посібник / за ред. д. психол. н., проф. Л.В. Засекіної. Авт. кол. : З.Ю. Крижановська, А.В. Кульчицька, А.В. Мітлош, А.Б. Мудрик, О.А. Соловей, Т.В. Федотова, О.Я. Феніна, Х.Ю. Шишкіна; уклад. Л.С. Куренчук. – Луцьк : СПД Галяк Жанна Володимирівна, друкарня «Волиньполіграф», 2014. – 136 с.
9. Тренінг командотворення у системі підвищення кваліфікації державних службовців як запорука їхньої професійної успішності / Мітлош А.В., Федотова Т.В. // Психологія професійної безпеки : матер. міжнар. наук.-практ.конф. (м. Луцьк, 20-21 березня 2015 р.) / уклад. Ж.П. Вірна. – Луцьк : Вежа-Друк, 2015. – С. 70-72.
10. Стилї спілкування вчителів у шкільних конфліктах / Редчук О., Мітлош А.В. // Актуальні проблеми загальної та соціальної психології: Зб.наук.статей / За ред. Л.В.Засекіної, Т.В.Федотової, А.Б.Мудрик, А.В.Кульчицької, А.В.Мітлош. – Луцьк : Вежа-Друк, 2015. – С. 77-80.
11. Стратегії поведінки майбутніх психологів у міжособистісних конфліктах / Мітлош А., Шпур Л. // Актуальні проблеми соціалізації особистості : Матеріали ІІ науково-практичного семінару / За заг. ред. Л.В.Засекіної. – Луцьк : ПП Іванюк В.П., 2015. – С. 103-105.
12. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги : монографія / А. В. Мітлош, В. О. Моляко, Бажанюк В.С.. – К. : Інститут обдарованої дитини, 2014. – 290 с.

Додаткова література

1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2007. – 174.
3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология / Н.Ф. Вишняков – Мн.: Университетское, 2002. – 246 с.
4. Горбунова В.В. Психологія командотворення : Ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія / В.В. Горбунова – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – 380 с.
5. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: навчальний посібник / Л.В. Долинська. – К.: Каравела, 2010. – 304 с.
6. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.: ил. – (Серия «Практикум по психологии»).
7. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навчальний посібник. / Калаур С.М., Фалинська З.З. – Тернопіль: Астон, 2010. – 360 с.
8. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель – 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
9. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія сучасна практика: Навчальний посібник / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель – К.: Професіонал, 2007. – 415 с.
10. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : Посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с. (Альма-матер)
11. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. У двох книгах / Орбан-Лембрик Л.Е. – К.: Либідь, 2006. – 556 с.
12. Панкратов В.Н. Эффективное общение: Правила игры: практическое руководство / В.Н. Панкратов – М.: Психотерапия, 2007. – 256с.
13. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник / М.І. Пірен – Київ: МАУП, 2003. – 360 с.
14. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О. Джелалі. – Х. – К., 2006. – 320 с.
15. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004. – 208 с.
16. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.