Курсовая работа

по дисциплине Социальная психология

Тема Межличностный конфликт и способы его разрешения

Содержание

Введение

. Понятие межличностного конфликта

. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение

Заключение

Глоссарий

Список использованных источников

Введение

Конфликт, происходящий в жизни или на работе - это не миф, не иллюзия. Тем не менее, конфликт это не трагедия, он имеет право быть, существовать.

Конфликт - противоречия, возникающие между людьми и группами в связи с несовместимостью взглядов и различных разногласий.

«Конфликт» переводится с латинского языка как« столкновение», это столкновение людей с противоположными взглядами, интересами и стремлениями.

Конфликты бывают во всех социальных сферах. Конфликт - вид социального взаимодействия, участниками которого становятся отдельные люди, различные организации и группы людей.

Весь процесс функционирования общества состоит из конфликтов. Чем сложнее социальная структура, чем более дифференцированным является общество, тем больше различных и взаимоисключающих интересов, целей и больше источников для возможных конфликтов.

Чаще всего конфликты проявляют разрушительное воздействие на людей и затрудняют их жизнь и последствиями определенного поведения в конфликтной ситуации являются страх, враждебность и угрозы. Если данные переживания слишком интенсивны и продолжительны, то возможно у людей возникновение защитной реакции, то есть появляется поведение, которое проникает в структуру личности и искажает характер поведения, мышления и чувств. Негативные последствия данного процесса могут распространиться на другие ситуации, в которых будет задействован данный человек. Таким образом, существует своего рода цепная реакция, которая охватывает все более широкие области межличностных отношений.

Есть много классификаций конфликтов в соответствии с различными критериями.

В этой курсовой работе мы будем рассматривать межличностные конфликты и пути их решения, так как этот тип конфликтов, наиболее часто встречающийся, и требует, больше усилий для разрешения. Эта тема является актуальной в современном мире, так как каждый человек хотя бы раз участвовал в межличностном конфликте.

Курсовая работа состоит из следующих частей: введение,3 главы, заключение, глоссарий, список использованных источников и приложения.

Теоретический материал был проанализирован на основе работ следующих авторов: A. Анцупова, А. Шипилова, Г. Козырева, К. Левина, Р. Петрухина и др., где раскрываются общие закономерности и психологические основы межличностных конфликтов.

1. Понятие межличностного конфликта

Межличностный конфликт - конфликт, происходящий между субъектами, возникающий в результате социально-психологического взаимодействия. Это может произойти в различных областях и сферах деятельности (экономической, политической, промышленной, социально-культурных, дома и т.д.). Причины этих конфликтов могут быть разнообразны. Как и в других конфликтах, здесь можно сказать об объективно и субъективно несовместимых или противоречивых интересах, потребностях, целях, ценностях, взглядах, представлениях, мнениях, оценках, способах поведения и т.д.

Эти конфликты могут возникать как между впервые встретившимися людьми, так и постоянно общающимися людьми. Важнейшую роль во взаимоотношениях и в том, и в другом случае играет личностное восприятие человека.

Часто причиной межличностных конфликтов является недоразумение (непонимание одного лица другим). Это связано с различными представлениями о предмете, явлении, факте, и т.д.

В межличностном взаимодействии важны индивидуальные качества оппонентов, их чувство собственного достоинства, индивидуальный порог терпимости, агрессивность (пассивность), тип поведения, социальные и культурные различия, и т.д. Есть понятия межличностная несовместимость и межличностная совместимость. Межличностная совместимость включает в себя взаимное принятие партнеров в сфере связи и совместной деятельности. Несовместимость - взаимное неприятие (нелюбовь) партнеров, основанное на несоответствии взглядов, интересов, мотивов, ценностных ориентаций, характера, темперамента, психической и физической реакции. Межличностная несовместимость может вызвать эмоциональный конфликт, который проявляется очень сложной и трудной формой межличностного противостояния.

Существуют объективные и субъективные факторы межличностного конфликта.

Объективные факторы создают потенциал для конфликта. Например, появление свободной должности может вызвать конфликт между двумя людьми, если оба претендуют на нее.

Субъективные факторы создаются на основе отдельных (социально-психологических, физиологических, философских и т.д.) характеристик личности. Эти факторы определяют наиболее динамичное развитие и разрешение конфликта и его последствий.

Все межличностные конфликты, возникающие при столкновении интересов и целей, можно разделить на три типа.

Первый - предполагает фундаментальный конфликт, в котором реализация целей и интересов одного человека может быть достигнута только за счет интересов другого.

Второе - касается только формы отношений между людьми, но это не нарушает их моральные, духовные и материальные потребности и интересы.

Третий - кажущееся противоречие, которое может быть вызвано либо ложной информацией или неверной интерпретацией событий и фактов.

Конфликты можно разделить на следующие типы:

а) конкуренция - стремление к господству;

б) споры - расхождения во мнениях о поиске оптимальных путей решения общих проблем;

с) обсуждение - обсуждение спорного вопроса.

Межличностные конфликты могут иметь открытые и скрытые формы выражения. Открытый конфликт имеет прямое действие людей друг против друга. В латентной форме конфликта путем непрямой конфронтации и противостояния, используя завуалированные методы, создаются препятствия для действий противника.

Под структурой конфликта подразумевается совокупность отдельных его частей, связей и все то, что составляет целостность конфликта.

Ключевые элементы конфликтного взаимодействия:

) предмет конфликта не всегда на поверхности, чаще всего, он скрыт от участников, но является одним из основных компонентов взаимодействия в конфликте. Конфликт может быть разрешен, когда объект был четко определен.

Непонимание объекта конфликта или его замена может усугубить конфликтную ситуацию. Конфликт имеет свою причину и возникает из-за неудовлетворения потребности, иногда это считают предметом конфликта.

Человек будет стремиться удовлетворить потребность через свои ценности. Следовательно - это объект конфликта. Существуют социальные, духовные, физические ценности, к обладанию которыми стремятся конфликтующие люди.

) предмет конфликта, противоречие, которое сохраняется на протяжении всего конфликта. Это противоречие подталкивает противников к борьбе.

) стороны конфликта - это люди, которые участвуют в конфликтной ситуации. Типы участников по форме:

Физическое лицо;

Социальная группа;

Организация;

Государство.

Существуют основные и второстепенные участники конфликта. Среди основных противостоящих сторон можно выделить инициатора. Среди второстепенных - подстрекателей и организаторов. Эти люди не принимают прямого участия в конфликте, но способствуют развитию конфликта, привлекают новых субъектов. Степень влияния и власти в конфликтной ситуации зависит от того, насколько сильную поддержку имеет участник, какими связями, возможностями и ресурсами он обладает. Люди, которые поддерживают ту или иную из конфликтующих сторон, формируют группу поддержки. На стадии разрешения конфликта может появиться третья сторона - независимый посредники, которые помогают разрешить конфликт. Привлечение судьи, профессиональных посредников способствует естественному разрешению конфликта.

) социально-психологические условия и социальная среда, в которой происходит конфликт. Среда помогает или мешает оппонентам и медиаторам, так как способствует осознанию мотивов, целей и зависимостей, которые руководят участниками.

Существует пять стратегий поведения в конфликте:

Настойчивость (принуждение), когда одна из сторон конфликта пытается навязать свое мнение, не учитывая интересы и мнения других. Как правило, такое поведение приводит к ухудшению взаимоотношений между двумя сторонами. Эта стратегия эффективна, если ее используют в ситуации, которая ставит под угрозу существование организации или препятствует достижению ее целей.

Уход (уклонение), когда одна из конфликтующих сторон старается уйти от конфликта. Такая тактика подойдет, если предмет спора не имеет большого значения или если в настоящее время нет условий для положительного разрешения конфликта, и когда конфликт не является реалистичным.

Адаптация (гибкость), когда человек отказывается от своих интересов, готов пойти навстречу оппоненту. Такая стратегия может быть целесообразна, если предмет спора для человека, имеет меньшее значение, чем отношения с другой стороной. Но, если данная стратегия будет являться доминирующей, то он не сможет эффективно контролировать подчиненных.

Компромисс. Когда одна сторона придерживается точки зрения оппонента, но только до определенной степени. В этом поведении сторон поиск наиболее подходящего решения осуществляется посредством взаимных уступок. Способность к этому высоко оценивается, так как уменьшает враждебность и позволяет быстро разрешить конфликтную ситуацию. Но компромиссное решение может также привести к неудовлетворенности из-за своей неполноты и привести к новым конфликтам.

Сотрудничество-это, когда участники конфликта признают право друг друга на свою точку зрения и готовы ее принять и это дает возможность проанализировать причины размолвок и найти наиболее приемлемый выход. Эта стратегия основана на вере участников в то, что расхождение во мнениях - это неизбежное следствие того, что умные люди имеют свои представления о том, что верно, а что нет. Участниками межличностных конфликтов являются физические лица.

В конфликтных ситуациях, люди могут играть разные роли и принимать разнообразные положения и статусы. Набор возможных ролей, которые люди играют в обществе, очень велик, равно как и различные варианты ролевых позиций в конфликте отношений. Например, президент может играть непосредственную роль в национальных или межгосударственных конфликтах, а в других спорах может выступать в роли рядового гражданина, соседа, мужа, отца и т.д. Другими словами, каждый человек не имеет определенное значение, она меняется каждый день и зависит от условий, при которых он находится. Кроме того, в конфликте роль может измениться или стать новой. Их позиции в конфликтной ситуации могут быть разными.

Типы позиций вовлеченных в конфликт:

) основные участники (инициатор / зачинщик и оппонент);

)медиаторы (посредники, судьи, эксперты);

)организаторы;

) подстрекатели;

)люди, поддерживающие основных участников.

Статус основных участников может быть определен не только их ролью в конфликте или социальным положением в обществе или в межличностных отношениях. Они также характеризуются положением, возникающим в ходе конфликта, которое называется рангом. Его уровень зависит от возможностей, которыми владеет участник (материальные, физические, интеллектуальные, социальные, личностные). Влияние оказывают навыки и опыт субъекта, и состояние его социальных связей.

Уровень социальной, интеллектуальной и физической силы составляют не только силы основного участника, но и возможности его сторонников. Эта поддержка имеет огромное значение в количественном и качественном выражении, влияет на весь ход конфликта и пути его разрешения. Поддержка может быть выражена как наличие реальных участников конфликта, а также общественное признание мнения той или иной стороны конфликта (например, использование средств массовой информации).

Рассмотренные нами конфликты могут выполнять различные функции (позитивные или негативные).

. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение

Управление конфликтами - целенаправленное действие для устранения причин конфликтной ситуации или коррекция поведения участников.

Разработано множество методов управления конфликтами. Они могут быть представлены в виде следующих групп, каждая из них имеет свою область применения:

) Внутриличностные - методы воздействия на конкретную личность;

) Переговоры;

) Структурные - методы по ликвидации организационных конфликтов;

) Межличностные методы (стили поведения в конфликтных ситуациях);

) Ответные агрессивные действия (группу применяют в исключительных случаях, когда исчерпаны возможности всех остальных групп.

Внутриличностные, заключаются в способности организовать свое поведение, высказать собственную точку зрения, не вызвав при этом защитной реакции другого человека. Некоторые авторы предлагают употреблять "я - высказывание". Это способ передачи другому человеку вашего взгляда на какой-либо предмет, без обвинений и претензий, но чтобы он изменил свое отношение.

Данный способ помогает человеку удержать позицию, не превращая, тем самым, другого во врага. Это высказывание может быть использовано в любой ситуации, но особенно эффективно, когда человек сердится, раздражителен, недоволен. Применение этого подхода требует практики и навыков, но это оправдано в будущем. "Я - высказывание" построено так, чтобы позволить человеку выразить свое мнение о ситуации, выразить свои пожелания. Оно полезно, когда человек хочет дать что-то другому, но не хочет, чтобы он воспринял это отрицательно и перешел к атаке.

Компоновка заявлений от “я” складывается из: реакции индивида, события, желательного исхода для личности.

Событие. Сложившаяся ситуация с учетом использованного метода требует краткого описания, не используя субъективные и эмоциональные выражения. Вы можете начать предложение так: "Когда на меня повышают тон...", "Когда с моего стола берут мои вещи...".

Реакция индивида. Четкое заявление о том, почему вы раздражены этими действиями других людей, помогает им лучше понять вас, но, а когда вы скажете от "я", не нападая на них, то такая реакция побуждает людей изменить свое поведение. Реакция чаще эмоциональная: "Я обижаюсь на вас...", "Я предполагаю, что вы меня не хотите понимать...".

Предпочтительный исход события. Когда человек выражает свои пожелания об итоге конфликта. Лучше предложить несколько вариантов. Составленное правильно "я - высказывание", в котором желания человека не приводят к тому, чтобы другой человек сделал только полезное для него, подразумевает возможность появления новых решений.

Структурные методы- методы воздействия в основном на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения организации труда, полномочий, принятой системы стимулирования и т. д. Эти методы включают в себя: координационные и интеграционные механизмы, разъяснение требований к работе, использование системы вознаграждений корпоративные цели.

Объяснение требований к работе - один из наиболее эффективных методов управления и предупреждения конфликтных ситуаций. Каждый человек должен понимать, какие результаты от него нужны, каковы его обязанности функции, этапы работы, пределы полномочий. Этот метод осуществляется в составлении необходимых должностных инструкций, распределения обязанностей и прав.

Механизмы координации - использование структурных подразделений в организации, которые могут, в случае необходимости вмешиваться и разрешать споры между ними.

Корпоративные цели. Этот метод включает в себя разработку и совершенствование организационных целей для того, чтобы объединить усилия всех сотрудников и направить их на достижение цели.

Система вознаграждений. Стимулирование может использоваться как метод управления конфликтом. При правильном влиянии на людей, возможно, избежать конфликтных ситуаций. Особенно важно, чтобы система вознаграждений не поощряла негативное поведение некоторых лиц или групп.

Межличностные методы. Когда создается конфликт или только начинается, участникам следует выбрать форму и стиль его поведение в будущем, так чтобы это в наименьшей степени повлияло на их интересы.

При осуществлении выбора наиболее эффективного стиля разрешения конфликта основными являются два аспекта: власть одного человека по отношению к оппоненту и то, что этот человек представляет из себя (что возможно ожидать от него). Соотношение этих факторов поможет выбрать наиболее действенный способ поведения в конфликте.

Важно помнить о собственных интересах в конфликтной ситуации. Если "выигрыш" в конфликте не так важен по сравнению с силой отрицательных эмоций в конфликтной ситуации, возможно, отказаться от участия в конфликте.

Это необходимо для выявления реальных проблем и интересов обеих сторон конфликта. Ключ к решению проблемы состоит в определении истинных интересов сторон в следующих областях:

. скрытые интересы и желания;

. что потребуется для удовлетворения скрытых интересов и желаний.

Есть два способа получить эту информацию. Первый заключается в открытой дискуссии. Второй подразумевает использование интуиции, чтобы заглянуть в сокрытую сущность происходящих событий.

Способность предсказывать поведение другого человека, помогает предположить варианты его поведения в конфликте. Человек, который владеет множеством стилей поведения в конфликте, имеет большое преимущество, что позволяет адаптироваться к ситуации и отыскать лучший способ ее разрешения.

Обыденное представление, что любой конфликт должен иметь отрицательный эффект, опровергнуты специальными исследованиями. В работах М. Дойч, одного из самых видных теоретиков конфликта, два типа конфликтов: деструктивные и продуктивные.

Определение деструктивного конфликта совпадает с обычным представлением. Именно этот тип конфликта приводит к рассогласованию взаимодействия. Разрушительные конфликты чаще всего не зависит от причины, его создавшей, и быстрее приводит к переходу "в лицо", и это создает напряжение. Это характеризуется определенным развитием, а именно увеличением количества участников проекта, их действиями в конфликте, увеличением числа отрицательного отношения друг против друга.

Продуктивный конфликт часто возникает тогда, когда конфликт касается не противоречий личности, а создается разница в точках зрения по разным вопросам о том, как их разрешить. В этом случае конфликт приводит к более глубокому пониманию проблемы и мотивирует партнера защищать иную точку зрения - она становится более “легитимной”.

Конфликт - явление, которое представляет отрезок, а не точку на временной шкале. Данный сегмент можно разделить на составные части, "начало" и "завершение" их будет являться отдельными этапами. Этапы развития и процесс конфликта характеризуют динамику конфликта.

Стадии конфликта:

) предконфликтная стадия (латентная);

) стадия открытого конфликта;

) постконфликтная стадия (этап нормализации отношений).

Первый этап характеризуется:

. Возникновение объектов проблемной ситуации (наличие противоречивых и позитивных или нейтральных отношений оппонентов друг к другу)

. Осознание причин конфликта - восприятие ситуации как проблемной, понимая необходимость предпринять меры для разрешения противоречий.

. Попытки сторон урегулировать конфликтную ситуацию неконфликтными способами.

. Возникновение предконфликтных ситуаций, охарактеризовано началом формирования отрицательного отношения, готовностью к сопротивлению, ощущение непосредственной угрозы вносит вклад в развитие ситуации в сторону конфликта.

Второй этап. Для конфликта свойственно противодействие в виде поведения, общения или деятельности, направленной на защиту своих интересов, ограничивая активности оппонента, нанесение ему морального или материального ущерба, появление отрицательного отношения к другому, негативных эмоций, формированию образа врага.

. Инцидент-это первое взаимодействие сторон, так называемая проба сил, это попытка с помощью силы разрешить возникшую проблему в свою пользу. Если задействованных с одной из сторон ресурсов хватает для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидент конфликта может ограничиться.

. Эскалация. Заключается в резкой и интенсивной борьбе оппонентов.

Характеризуется:

сужение конфликтной сферы;

переход к наиболее простым формам отражения действительности;

вытеснение адекватного восприятия другого образа врага;

возрастанием эмоционального напряжения;

переходом от аргументов к личным выпадам и претензиям;

ростом ранга нарушения и защищенности интересов и их поляризация.

Отличительными признаками являются: применение насилия, увеличение числа участников, расширение границ конфликта.

. Сбалансированное противодействие. Здесь стороны продолжают противодействие, но интенсивность борьбы заметно снижается.

. Завершение конфликта. Оппоненты уходят от противоборства и начинают поиск разрешения проблемы, переходят к завершению конфликтной ситуации по всем возможным причинам.

Третий этап - постконфликтный. Здесь частичная оптимизация взаимоотношений происходит тогда, когда еще не исчезли отрицательные эмоции, которые имели место в конфликте или полная нормализация отношений, наступающая при осознании людьми важности дальнейшего конструктивного взаимодействия.

Х. Корнелиус и Ш. Фэйр считают, что разрешение конфликтной ситуации зависит от умения человека заметить вовремя момент перерастания разногласий в конфликт. Предшественниками конфликтной ситуации являются более или менее очевидные сигналы - "сигналы конфликта». Разрешение конфликта требует индивидуального подхода.

Существуют следующие способы разрешения межличностных конфликтов:

) Приспособление - это попытка умягчить конфликт и сохранить взаимоотношения, уступая противнику. Этот способ применим к конфликтным ситуациям в отношениях между подчинённым и начальником.

) Уклонение - это отсутствие желания участвовать в разрешении конфликтной ситуации и защищать свои интересы, стремление уйти из конфликта.

) Компромисс - урегулирование конфликтной ситуации путём взаимных уступок.

) Принуждение - управление конфликтной ситуацией путём давления, применяя власть или силу, с целью навязать свою точку зрения.

) Конфронтация, в свою очередь, ориентирована на достижение собственных целей, не учитывая интересов оппонента. В данном случае нет возможностей для принуждения. Этот способ разрешения конфликта, ничего не разрешает.

) Сотрудничество предполагает совместный поиск решения, которое будет отвечать интересам обеих сторон.

Если человек не может обратиться к психологу или ему необходимо урегулировать конфликт самостоятельно "Памятка для урегулирования конфликта", которая разработана Х. Корнелиусом и С. Фейером.

Заключение

Анализируя теоретическую литературу по проблеме конфликта, я выявила, что конфликт возникает во всех сферах межличностного взаимодействия. Он, оказывая дезорганизующее влияние на деятельность человека, может быть в это же время обращен в эффективное русло, обостряя образовавшееся противоречие и способствуя выбору наиболее осознанного и целесообразного разрешения проблемы. Кроме того, решение индивидом конфликта обогащает его жизненный опыт в сфере межличностного взаимодействия.

Проведенная мной работа с литературой также показала практическую значимость и необходимость изучения особенности возникновения и протекания конфликтных ситуаций, поиск путей их разрешения. Причин возникновения конфликтов множество, например: ошибки межличностного восприятия, нарушение организационного взаимодействия, которое обусловлено нечеткой постановкой задач работы.

Для достижения наилучшего разрешения конфликта надо соблюдать следующие правила:

. Признать наличие конфликта, т.е. признать существование противоположных методов, целей у оппонентов, определить этих участников. На практике данные вопросы не так просто решить, порой очень сложно признать и заявить вслух, что ты находишься в конфликте с клиентом или сотрудником по какому-либо вопросу. Порой конфликт существует давно, люди страдают, а всеобщего признания этой ситуации нет, каждый выбирает свой способ поведения и воздействия на противника, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.

. Определить возможность переговоров. После признания существования конфликта и невозможности его разрешить сразу, целесообразно договориться о проведении переговоров и уточнить, какими именно они будут: с посредником или без и кто может им являться. Кандидат в посредники должен устраивать обе стороны.

. Согласовать процедуру переговоров. Необходимо определить, когда, где, и каким образом начнутся переговоры, т.е. обговорить место, сроки, процедуру проведения переговоров, время начала.

. Определить ряд вопросов, которые составляют предмет конфликта. Здесь главная проблема заключается в том, чтобы определить, что в совместно используемых терминах является предметом конфликта, а что нет. На данном этапе разрабатываются совместные подходы к проблеме, определяются позиции сторон, точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

. Разработать варианты решений. Враждующие стороны, совместно работая предлагают несколько вариантов решений, рассчитывая затраты по каждому из них, с учетом вероятных последствий.

. Принять общее решение. Следом за рассмотрением всех вариантов, при взаимном рассмотрении и при условии, что стороны пришли к договоренности, необходимо это совместное решение представить в письменном виде: резолюции, договоре о сотрудничестве, коммюнике, и т.д. В особо ответственных или запутанных случаях эти документы составляют после каждого этапа переговоров.

. Применить принятое решение в жизни. Если весь процесс разрешения конфликта заканчивается принятием согласованного решения, а в дальнейшем ничего не меняется и не происходит, то такая ситуация может спровоцировать другие, более продолжительные и сильные конфликты.

межличностный конфликт поведение эмоциональный

Глоссарий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Понятие | Определение |
| 1 | Дискуссия | Обсуждение спорного вопроса. |
| 2 | Инцидент | Первое столкновение сторон, проба сил, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу. |
| 3 | Конфликт | Противоречие, связанное с несовместимыми взглядами во взаимоотношениях между отдельными людьми и группами, в связи с решением тех или иных вопросов. |
| 4 | Координационные механизмы | Использование структурных подразделений в организации, которые в случае необходимости могут вмешаться и разрешить спорные вопросы между ними. |
| 5 | Межличностный конфликт | Это конфликт между отдельными индивидами в процессе социального и психологического взаимодействия. |
| 6 | Несовместимость | Взаимное неприятие (антипатия) партнеров, основанное на несовпадении социальных установок, интересов, мотивов, ценностных ориентации, характеров, темпераментов, психофизических реакций. |
| 7 | Спор | Расхождение взглядов по поводу нахождения наилучшего варианта решения совместных проблем; |
| 8 | Управление конфликтами | Целенаправленное воздействие по устранению причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта. |
| 9 | Участники конфликта | Люди, которые принимают участие в конфликтной ситуации. |
| 10 | Эскалация | (от лат. scala - лестница). Самый интенсивный по эмоциональному фону и быстро развивающийся этап конфликта. |

Список использованных источников

1Андреева Г. М. Социальная психология. М.:Аспект Пресс, 2000.-376 с.

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - М.: Юнити, 2000. - 551 с.

Бодалев А.А. Личность и общение. М.: Педагогика, 1983. - 272 с.

Гришина Н.В. Психология межличностного конфликта: Автореф. дис. докт. псих. наук. - СП б: изд-во СПбГУ, 1995. - 324с.

Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. - М.: ВЛАДОС, 2000. - 176 с.

Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. М.: Стрингер, 1992. - 116 с.

Кох И.А. Конфликты и их регулирование. - Екатеринбург, 1997. - 48 с.

Левин К. Разрешение социальных конфликтов. - СПб.: Речь, 2000. - 231 с.

Петрухина С.Р. Психология конструктивного конфликта. - Йошкар-Ола: МарГТУ, 2006. - 88 с.

Руденский Е.В. Социальная психология. М.: Инфра - М., 1999. - 224 с.

Тейлор, Ш. Социальная психология. Текст]/ Ш. Тейлор, Л. Пипло, Д. Сирс.- СПб: Питер, 2009. - 767 с.