

Смоленский промышленно - экономический колледж

**Методические рекомендации для выполнения
самостоятельной внеаудиторной работы студентов по дисциплине
«Конфликтология»**

Смоленск

Содержание:

Пояснительная записка

1. Требования к оформлению портфолио
2. Перечень видов самостоятельной работы для портфолио
3. Рекомендации по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы
 - 3.1 Создание Web- квеста по теме «Конфликты в жизни человека».
 - 3.2 Составление схемы-коллажа по теме «Развитие конфликтологических взглядов».
 - 3.3 Написание опорных конспектов по темам «Конфликт как социально – психологическое явление», «Организационные и управленческие конфликты», «Общение как способ разрешения конфликтов»
 - 3.4 Написание эссе по теме «Внутриличностные конфликты»
 - 3.5 Подготовка презентаций по темам «Семейные конфликты» «Приемы самоконтроля эмоций в процессе конфликтного взаимодействия»
 - 3.6 Решение производственных ситуаций по проблеме эффективного конфликтного взаимодействия
 - 3.7 Составление индивидуального этического кодекса конфликтного поведения.
4. Анкета рефлексия.
5. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы

Пояснительная записка

Требования работодателей к современному специалисту, а также Федеральный Государственный образовательный стандарт СПО ориентированы, прежде всего, на умения самостоятельной деятельности и творческий подход к специальности. Профессиональный рост специалиста, его востребованность, как никогда, зависят от умения проявить инициативу, решить нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию самостоятельных действий. Стратегическим направлением повышения качества образования в этих условиях является оптимизация системы управления учебной работой обучающихся, в том числе и их самостоятельной работой.

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Предметно и содержательно самостоятельная работа регламентирована государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования третьего поколения, основной профессиональной образовательной программой по специальности, нормативно – правовыми документами федерального и локального уровней.

Согласно Типовому положению об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении), утверждённому постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2008 года № 543, самостоятельная работа является одним из видов учебных занятий студентов.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация, углубление, расширение и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- развитие познавательных способностей, активности студентов, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; развитие исследовательских умений.

Самостоятельная работа является формой организации учебно-познавательной деятельности, средством активизации процесса обучения, видом познавательной деятельности обучающихся, системой педагогических условий, обеспечивающих управление познавательной деятельностью, поэтому является обязательной для выполнения каждым студентом.

Портфолио является важным элементом оформления самостоятельной внеаудиторной работы, представляет собой коллекцию работ за определенный период времени (обычно за семестр или учебный год), и

рассматривается либо с точки зрения прогресса обучающегося, либо с точки зрения соответствия учебной программе и стандартам обучения.

В портфолио могут входить одноплановые (контрольные, тесты), либо разноплановые материалы (домашние работы, тесты, выполненные в аудитории пятиминутные работы, сочинения, лабораторные работы, видео- или аудиозаписи работы обучающихся, проекты и т. д.).

Данные методические рекомендации для выполнения самостоятельной внеаудиторной работы и оформлению портфолио по дисциплине «Конфликтология» предназначены студентам, обучающимся в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта.

Основной смысл портфолио – «показать все, на что ты способен».

Требования к оформлению портфолио

Портфолио должно содержать титульный лист с Ф.И.О. студента, названием специальности и (если уже выбрана) специализации студента, номером группы, периода создания портфолио, названием дисциплины, в рамках которой оно создается, ФИО преподавателя, под руководством которого ведется образовательная работа студента; содержание (виды работ), список используемой литературы. Объем портфолио не регламентируется, так как важна логичность и структурированность изложения. При проверке внимание уделяется оформлению, последовательности изложения материала, убедительности, точности выполнения в соответствии с методическими рекомендациями.

Представляется портфолио в двух вариантах: электронном и бумажном. При оформлении портфолио следует соблюдать общепринятые нормы и требования к размеру полей, заполнению титульного листа, ссылкам при цитировании и составлению списка литературы.

Текстовая часть должна быть представлена в машинописном виде, на одной стороне листа белой бумаги А 4 (210x297 мм). Размер полей: левое поле – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм. Следует учесть, что при наборе на компьютере используется размер шрифта – 14, и текст печатается через 1,5 интервала. Опечатки или графические неточности можно исправлять с помощью специальных корректирующих средств черными чернилами, на странице не должно быть более пяти исправлений.

Перечень видов внеаудиторной самостоятельной работы для портфолио:

1. Web- квест по теме «Конфликты в жизни человека».
2. Схема-коллажа по теме «Развитие конфликтологических взглядов»
3. Опорный конспект по теме «Конфликт как социально – психологическое явление».
4. Эссе по теме «Внутриличностные конфликты».
5. Презентации по теме « Семейные конфликты».
6. Опорный конспект по теме «Организационные и управленческие конфликты».
7. Опорный конспект по теме «Общение как способ разрешения конфликтов».
8. Презентации по теме «Приемы самоконтроля эмоций в процессе конфликтного взаимодействия».
9. Решение производственных ситуаций по проблеме эффективного конфликтного взаимодействия.
10. Индивидуальный этический кодекс конфликтного поведения.

Рекомендации по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы для портфолио

Раздел 1. «Конфликт как социально – психологический феномен».

Задание: Создание web – квеста по теме «Конфликты в жизни человека».

Web – квест - специальным образом организованный вид исследовательской деятельности, для выполнения которой обучающиеся осуществляют поиск информации в сети.

Они создаются для того, чтобы лучше использовать время обучающихся, чтобы использовать полученную информацию в практических целях и чтобы развивать умения критического мышления, анализа, синтеза и оценки информации.

Web – квест может быть представлена в различных формах: текст, статические и анимированные графические изображения, аудиоматериалы, видеоматериалы.

Рекомендации по созданию web – квеста:

- определите цель представления материала;
- проанализируйте содержание учебного материала. По данной теме наиболее приемлемой формой является создание электронного документа, в котором осуществляется анализ заявленной темы «Конфликты в жизни человека» как сложной неоднозначной проблемы. В ходе создания документа необходимо обратить внимание на причины возникновения конфликтов и сделать вывод о возможности существования без них и необходимости обучения навыкам конструктивного конфликтного взаимодействия.

При описании, темы необходимо проанализировать точки зрения различных авторов по данной проблеме, подчеркнуть многоальтернативность подходов, в которых описываются и положительные стороны конфликтов и отрицательные и сделать самостоятельный вывод по теме.

- подберите иллюстрации и звуковые фрагменты к выбранному материалу;
- спроектируйте дизайн (внешний вид) разрабатываемой версии;
- создайте ЭМ в формате, зависящем от вашей ИКТ - компетентности.
- соотнесите качество работы с поставленными целями создания ЭМ.

Задание: составить схему-коллаж по теме «Развитие конфликтологических взглядов».

Коллаж - это схематически фиксированное отображение некоторой части предметного содержания, объединенное ключевым понятием или проблемой.

Существуют различные типы коллажей: 1) «солнечная система» в центре которой - «ядро» с ключевым понятием и «лучами» - дополнительной информацией; 2) «слепое пятно», где часть информации заполнена, а часть - нет; 3) «вспышка», где заполняется как ядро, так и лучи.

Задание: написание опорных конспектов по темам «Конфликт как социально – психологическое явление», «Организационные и управленческие конфликты», «Общение как способ разрешения конфликтов».

Конспект – краткое письменное содержание лекции, или какого-либо произведения, включающее в сжатой форме основные положения и их обоснования фактами, цифрами, примерами.

Классификация видов конспектов.

1. План-конспект.

При создании плана - конспекта создаётся план текста, пункты плана сопровождаются комментариями. Это могут быть цитаты или свободно изложенный текст.

1. Тематический конспект.

Вышеуказанный вид конспекта является кратким изложением темы, раскрываемой по нескольким источникам.

2. Текстуальный конспект.

Данный конспект представляет изложение цитат.

3. Свободный конспект.

Данный вид конспекта включает в себя цитаты и собственные формулировки.

4. Формализованный конспект.

Записи вносятся в заранее подготовленные таблицы. Это удобно при подготовке единого конспекта по нескольким источникам. Особенно если есть необходимость сравнения данных. Разновидностью формализованного конспекта является запись, составленная в форме ответов на заранее подготовленные вопросы, обеспечивающие исчерпывающие характеристики однотипных объектов, явлений, процессов и т.д.

5. Опорный конспект содержит основные термины и понятия изучаемой темы.

Рекомендации по составлению конспекта:

1. Определите цель составления конспекта.

2. Читая изучаемый материал в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.

3. Если составляете план - конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план-конспект для раскрытия пунктов плана.
4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
5. Включайте в конспект не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
6. Составляя конспект, записывайте отдельные слова сокращённо, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.
7. Чтобы форма конспекта отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.
8. Отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.
9. Наведите справки о лицах, событиях, упомянутых в тексте. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля.
10. При конспектировании надо стараться выразить авторскую мысль своими словами. Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

Задание: написать эссе на тему: «Внутриличностные конфликты».

Рекомендации: Эссе от французского "essai", англ. "essay", "assay" - попытка, проба, очерк, от латинского "exagium" - взвешивание. Создателем жанра эссе считается М.Монтень ("Опыты", 1580 г.).

Эссе - прозаическое сочинение - рассуждение небольшого объёма со свободной композицией, изложенное в жанре критики, публицистики, свободной трактовки какой-либо проблемы.

Оно выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета изучения. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное мнение о чём - либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный характер.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающую авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе:

1. Титульный лист.
2. Введение: изложение обоснования выбора темы. Важно грамотно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе исследования.
3. Основная часть: данная часть предполагает изложение аргументации, анализ, исходя из имеющихся данных, позиций по проблеме. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий:
 - причина - следствие;
 - общее - особенное;
 - форма - содержание;
 - часть - целое;
 - постоянство - изменчивость.

В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее

доказательство, подкрепленное материалом. Совершенно необходимым способ построения эссе — использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения. Названия подзаголовков свидетельствуют о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

4. Заключение: обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения. Методы, рекомендуемые для составления заключения: цитата, оригинальное авторское утверждение. Заключение может содержать такой важный, дополняющий эссе элемент, как указание области применения исследования.

Структура аппарата доказательств, необходимых для написания эссе:

Доказательство — это совокупность логических приёмов обоснования истинности суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений.

Структура доказательства:

Тезис — положение (суждение), которое требуется доказать.

Аргументы — категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса.

Классификация аргументов:

1. Удостоверенные факты — фактический материал (или статистические данные).
2. Определения - описание сущности понятий.
3. Законы науки и ранее доказанные теоремы.

Вывод — мнение, основанное на анализе фактов.

Оценочные суждения — мнения, основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах.

Виды связей в доказательстве.

Для того чтобы расположить тезисы и аргументы в логической последовательности, необходимо знать способы их взаимосвязи. Связь

предполагает взаимодействие тезиса и аргумента, может быть прямой, косвенной и разделительной.

Прямое доказательство — доказательство, при котором истинность тезиса обосновывается аргументом. Например: «мы не должны идти на занятия, так как сегодня воскресенье».

Метод прямого доказательства можно применять, используя технику индукции, дедукции, аналогии и причинно-следственных связей.

Индукция — процесс, в результате которого мы приходим к выводам, базирующимся на фактах. Мы движемся в своих рассуждениях от частного к общему, от предположения к утверждению. Общее правило индукции гласит: чем больше фактов, тем убедительнее аргументация.

Дедукция — процесс рассуждения от общего к частному, в котором вывод обычно строится с опорой на две предпосылки, одна из которых носит более общий характер. Например: «все люди, ставящие перед собой ясные цели и сохраняющие присутствие духа во время критических ситуаций, являются великими лидерами. По свидетельству многочисленных современников, такими качествами обладал А. Линкольн - один из самых ярких лидеров в истории Америки».

Аналогия - способ рассуждений, построенный на сравнении. Аналогия предполагает, что если объекты А и Б схожи по нескольким признакам, то они должны иметь одинаковые свойства. Необходимо помнить о некоторых особенностях данного вида аргументации: направления сравнения должны касаться наиболее значительных черт двух сравниваемых объектов, иначе можно прийти к совершенно абсурдному выводу.

Причинно-следственная аргументация - аргументация с помощью объяснения причин того или иного явления (очень часто явлений, находящихся во взаимозависимости).

Таблица 1. Критерии оценки эссе

Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала.	<ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия чётко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы. 	2 балла
Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приёмы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к заключению; - диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); - обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; - даёт личную оценку проблеме. 	4 балла
Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"> - ясность и чёткость изложения; - логика структурирования доказательств; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка; - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретация соответствуют жанру проблемной научной статьи. 	3 балла
Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и	1 балл

	использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; - соответствие формальным требованиям.	
--	---	--

Задание: составление презентаций по темам: «Причины семейных конфликтов и способы их разрешения», «Приемы самоконтроля эмоций в процессе конфликтного взаимодействия».

Рекомендации по составлению презентаций:

- определите цель представления материала;
- проанализируйте содержание учебного материала;
- составьте план для структурирования материала;
- подберите иллюстрации и звуковые фрагменты к выбранному материалу;
- спроектируйте дизайн (внешний вид) разрабатываемой версии.

Задание: решение производственных ситуаций по проблеме эффективного конфликтного взаимодействия.

Рекомендации: для выполнения этого задания Вам надо вспомнить и описать конфликтные ситуации и проанализировать ее по предложенному алгоритму:

1. Вид конфликтного взаимодействия.
2. Определение структурных элементов конфликта.
3. Определение типа личностного типа конфликтности.

4.Определение модели и стратегии конфликтного взаимодействия.

5.Определение формулы конфликтного взаимодействия.

Ситуация № 1.

Выполнив финансовый отчет, над которым Татьяна.И., работала в течении месяца, она отправилась на предварительное совещание к своему руководителю, который должен был указать на плюсы и минусы ее работы так как Татьяна.И. самостоятельно выполняла эту работу впервые. В этот день начальник был в плохом настроении, импульсивен и несдержан, все свое раздражение он выместил на Татьяне. И. Во время беседы он громко кричал, переходил на оскорбления, указывал на ее непрофессионализм. В перерывах его эмоциональных высказываний она пыталась объяснить свою позицию, что еще больше эмоционально выводило его. Выйдя, их кабинета Татьяна.И. была просто подавлена ей хотелось плакать, эмоции переполняли, она расценивала поведение руководителя как неадекватное и приняла решение уволиться.

Ситуация №2.

Проанализируйте конфликтную ситуацию «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...»:

Ситуация № 3.

Между двумя сотрудниками не сложились отношения, по ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» работу на него. Между ними возник открытый конфликт».

Ситуация №4.

Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этого вопроса 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 в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт».

Ситуация №5.

Рабочий Петров, нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Руководитель цеха, узнав об этой ситуации, вызвал Петрова к себе в рабочий кабинет. С самого начала беседы с Петровым руководитель кричал, оскорблял, говорил о некомпетентности, о том, что давно не доволен работой Петрова. Сказал, что такого работника больше терпеть, не желает, и предложил Петрову уволиться. Петров спокойно выслушал руководителя, в конце реплик сказал о том, что это произошло случайно и не только по его вине, и молча, вышел из кабинета.

Задание: составление этического кодекса конфликтного взаимодействия.

В задании необходимо самостоятельно провести анализ всей информации в рамках изучаемой дисциплины и разработать конкретные правила, соблюдение которых позволяет добиться конструктивного исхода конфликта. Для составления кодекса уместно использовать предложенный вариант таблицы №2.

В таблице заполняются по образцу все колонки, в итоге обязателен вывод в котором студент должен обратить внимание на те рекомендации которыми он владеет частично или не владеет совсем описав, в выводе, что необходимо сделать для лучшего овладения ими.

Таблица 2 Этический кодекс конфликтного взаимодействия.

№	Сформулированное правило	Владею	Не владею	Владею частично
1	В конфликте необходимо контролировать эмоции		-	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Вывод:

Анкета рефлексия

Портфолио включает _____ работ, относящихся к разным типам:
воспроизводящих ____;
реконструктивных ____;
эвристических ____;
творческих _____.

В курсе «Конфликтология» преобладают _____ работы.

Я испытывал наибольшие затруднения при выполнении _____

Я считаю, что эти затруднения я испытывал по причине _____

На мой взгляд, портфолио демонстрирует мой прогресс в образовательной профессиональной деятельности, так как _____

Но я буду более успешен, если буду формировать (развивать) в себе следующие качества личности: _____

5.Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Анцупов А. Я. , Шипилов А. И. «Конфликтология»: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Белкин А. С., Жаворонков В. Д. «Конфликтология»: Наука о гармонии.- Екатеринбург, 1999.
3. Гришина Н. «Психология конфликта» - СПб,,: Питер, 2000.
4. Громова О.Н. «Конфликтология» Курс лекций- 2000.
5. Здравомыслов А. Г. «Социология конфликта» Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Аспект Пресс, 1996.
6. Зеркин Д. П. «Основы конфликтологии»: Курс лекций. – Ростов на Дону: Феникс, 1999.
7. Козырев Г, И. «Введение в конфликтологию». – М.: Владос, 1999.
8. Конфликтология под ред. А. С. Кармина, СПб Питер, 1997.
9. Корнелиус Х «Выиграть может каждый, Как разрешать конфликты»- М.: Стрингер, 1999.
- 10.Ликсон Ч. «Семь шагов к миру». – СПб.: Питер, 1999.
- 11.Линчевский.Э .Э. «Контакты и конфликты! _ М.: Экономика, 2000.
- 12.Скотт Д. «Конфликты, пути их преодоления». – Киев,,: 1999.
- 13.Уткин Э. А. «Конфликтология. Теория и практика. – М.: « тандем». ЭКМОС, 1999.
- 14.Фишер Р., Юрии У. «Путь к согласию или переговоры без поражения». – М.,Наука, 1999.

Дополнительные источники:

1. Александрова Е. В. «Социально-трудовые конфликты: Пути разрешения».- М.: ПМБ РАУ 1993.
2. Белкин А. С., Жаворонков В. Д. «Конфликтология»: Наука о гармонии.- Екатеринбург, 1995.
3. Бородкин Ф.М., Коряк Н. М. «Внимание, конфликт»- Новосибирск: наука, 1989.
4. Доценко Е. Л. «Психология манипуляции: Феномены и механизмы защиты»- 1997.
5. Зеркин Д. П. «Основы конфликтологии»: Курс лекций. – Ростов на Дону: Феникс, 1998.
6. Зигерт В., Ланг Л. «Руководитель без конфликтов». М., Экономика, 1990.
7. Каппони В., Новак Т «Сам себе психолог». СПб.: Питер, 1994.
8. Козырев Г, И. «Введение в конфликтологию». – М.: Владос, 1999.
9. Конфликтология под ред. А. С. Кармина, СПб Питер, 1997.
10. Корнелиус Х «Выиграть может каждый, Как разрешать конфликты»- М.: Стрингер, 1992.
11. Ликсон Ч. «Семь шагов к миру». – СПб.: Питер, 1997.
12. Линчевский.Э .Э. «Контакты и конфликты!». М.: Экономика, 2000.
13. Мастенбрук У. «Управление конфликтными ситуациями и развитие организации
14. Панфилова А. П. «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности». _ СПб.: Знание, 1999.
15. Прутченко А. С., Самков В. А. «Международная организация». Социально-политический журнал.1995.
- 16.«Психологическая помощь и консультирование в практической психологии» Под. Ред. М. К. Тутушкиной. _ СПб.: Дидактика плюс, 1999.

17. Розанова В. А. «Психология управления» Учебно- практическое пособие, 1997.
18. Журнал «Управление персоналом», 1996. – Ч.1 1997.- Ч. 2.
19. Скотт Д. «Конфликты, пути их преодоления». – Киев:, 1991.
20. Сулимов Т. С. «Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов».- Институт практической психологии, 1996.
21. Уткин Э. А. «Конфликтология. Теория и практика. – М.: « Тандем». ЭКМОС, 1998.
22. Фишер Р., Юрии У. «Путь к согласию или переговоры без поражения». – М., Наука, 1990.
23. Хорни К. «Ваши внутренние конфликты». СПб.: Лань, 1997.
24. Шейнов В.П. «Конфликты в нашей жизни и их разрешение».- Минск: Амалфея, 1996.