ГБОУ города Москвы Школа №1505 «Преображенская»

**Реферат**

**Поведение подростков в межличностном конфликте**

Автор: ученица 9 «Б» класса

Давыдова Елизавета.

Руководитель: Смирнова О.М.

Москва

2018

Оглавление

[Введение 3](#_Toc504057417)

[Глава I. Особенности поведения подростков в конфликтных ситуациях 5](#_Toc504057418)

[1.1. Понятие конфликта и его структура 5](#_Toc504057419)

[1.2. Классификации конфликтов 8](#_Toc504057420)

[1.3. Стратегии и стили поведения в межличностном конфликте. Разрешение межличностных конфликтов 15](#_Toc504057421)

[1.4. Особенности межличностных конфликтов подростков 24](#_Toc504057422)

[Список литературы 25](#_Toc504057423)

# Введение

**Актуальность**. В подростковой среде неизбежно происходят конфликты, в частности, межличностные. Для того чтобы предотвратить конфликт или конструктивно разрешать уже возникший, подросткам, их родителям и профессионалам, сотрудничающим с подростками, необходимо знать особенности восприятия подростками конфликтной ситуации и специфику их поведения в конфликтах. Можно предположить, что в силу психологических особенностей подростков характеристики их восприятия, проживания и способности к разрешению конфликтов могут отличаться от других возрастов. В данной работе будут изучены особенности поведения подростков в конфликте.

**Проблемы исследования**.

Может ли разрешить конфликт только одна стороны при нежелании другой?

Можно ли разрешить конфликт на ранних стадиях и как?

Что хорошего несет в себе межличностный конфликт?

Что такое конструктивное разрешение конфликта?

Пути разрешения конфликтов.

Можно ли выделить характерные стили поведения подростков в конфликте?

Может ли подросток удержаться от конфликта?

Стоит ли избегать конфликтов? Если да, то каких?

Может ли быть конфликт, если одна сторона не знает о конфликте?

Насколько хорошо изучено поведение подростков в межличностном конфликте?

Особенности анализа подростком конфликтной ситуации?

**Объект**. Межличностный конфликт.

**Предмет**. Поведение подростков в межличностном конфликте.

**Цель**. Изучить особенности поведения подростков межличностного конфликта.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие **задачи**:

1. Определить понятие конфликта и его характеристики;
2. Изучить типы конфликтов, стратегии поведения в межличностном конфликте;
3. Изучить возможные способы разрешения конфликтов;
4. Изучить особенности психологического развития подростков, в частности, в сфере общения;
5. Описать особенности поведения подростков межличностного конфликта.

**Разработанность темы**. Понятие конфликта, его структура, типологии, стратегии поведения в конфликте рассматриваются в работах конфликтологов (Леонов Н.И., 2006; ) и психологов (Андреева Г.М., 1994 ).

Теоретическая новизна

Практическая значимость

Структура работы

Глава I. Особенности поведения подростков в конфликтных ситуациях

## 1.1. Понятие конфликта и его структура

Нормальность конфликта

В психологии пока нет общепризнанного определения конфликта (особенно межличностного) и классификации конфликтов. Значительная часть психологов (А.Г. Ковалев, В.Н. Ковалев, О.В. Лунева, Е.А. Хорошилова, Р.Х. Шакуров и др.) рассматривают его как противоречие. Некоторые рассматривают его как столкновение или противодействие (В.М. Афоньков, А.И. Алексеев, А.Д. Сенгилеевский, И.Ф. Федеральный и др.). Эти подходы не противоречат друг другу, так как везде сохраняется родовой признак этого явления - резкое обострение противоречия, столкновение противоречивых тенденций. С позиций диалектического материализма конфликт представляет собой высшую стадию развития противоречий, стадию, непосредственно предшествующую их разрешению (Н.И. Леонов, 2006, с. 40).

**Конфликт** [лат. conflictus-столкновение] – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия (Л.А. Карпенко, 2005, с. 127).

Вопрос, что именно сталкивается, решается совершенно по-разному у разных авторов и зависит, прежде всего, от общей методологической ориентации исследователя. Приверженцы психодинамических концептуальных схем определяют конфликт как одновременную актуализацию двух и более мотивов, побуждений. Бихевиористы утверждают, что о конфликте можно говорить только тогда, когда имеются альтернативные возможности реагирования. С точки зрения когнитивной психологии в конфликте сталкиваются идеи, желания, цели, ценности - словом, феномены сознания. Если опираться на определения, А.А. Ершова, Л.А. Карпенко и Я. Щепаньского, то межличностные конфликты могут быть вызваны столкновением в процессе общения людей их установок, целей, потребностей, мотивов, взглядов и способов действия по отношению к объекту или ситуации (Н.И. Леонов, 2006, с.35).

Таким образом, межличностный конфликт рассматривается как сложное комплексное образование (Н.И. Леонов, 2006, с. 40).

Под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность (А.А. Серебрякова, Е.А. Овсянникова, 2015, с.72 ). Понятие конфликта принадлежит как науке, так и обыденному сознанию, наделяющему его своим специфическим смыслом. Каждый из нас интуитивно

понимает, что такое конфликт, однако от этого определение его содержания не становится более легким. В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений — от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных или супружеских разногласий. Мы называем конфликтом семейную ссору, военные действия, дискуссии в парламенте, столкновение внутренних мотивов, борьбу собственных желаний и чувства долга и многое другое. Слово «конфликт» происходит от латинского conflictus — столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки {conflict — англ., konflikt — нем., conflit — франц.). Анализ определений конфликта, принятых

в различных современных неспециальных энциклопедиях, обнаруживает их

сходство. Как правило, содержание понятия конфликта раскрывается через следующие значения:

1) Состояние открытой, часто затяжной борьбы; сражение или война.

2) Состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей

3) Психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключающих импульсов, желаний или тенденций.

4) Противостояние характеров или сил в литературном или сценическом

произведении, в особенности главная оппозиция, на которой строится

сюжет (Grolier Multimedia Encyclopedia, 1998).

Из других изданий (Compton's Interactive Encyclopedia, 1996) к этому можно добавить еще одно значение: эмоциональное напряжение (волнение, беспокойство), возникающее в результате столкновения противоположных импульсов или неспособности согласовать, примирить внутренние импульсы с реальностью или моральными ограничениями. По мнению составителей «Grolier Multimedia Encyclopedia» (1988), общий синонимический ряд понятия «конфликт» включает конфликт {conflict), спор, соперничество {contest), единоборство {combat), борьбу {fight), скандал {affray). Contest относится как к дружескому соревнованию, так и к враждебной борьбе за достижение цели; combat, как правило, употребляется, когда речь идет о вооруженном конфликте; fight чаще всего обозначает столкновение индивидуальных соперников; affray предполагает публичное столкновение или шумную ссору. В свою очередь, Compton's Interactive Encyclopedia (1996) дает следующую расшифровку этого синонимического ряда: конфликт {conflict) относится к острому разногласию, столкновению интересов или идей и скорее подчеркивает процесс, чем результат; борьба {fight) — это наиболее общее слово для любого спора {contest), борьбы {struggle) или ссоры {quarrel), подчеркивающее физическое или рукопашное единоборство; борьба {struggle) предполагает значительные усилия или жесткие проявления физического или любого другого характера (например, «борьба за существование»); спор, ссора {contention) наиболее часто используется применительно к горячему вербальному спору или диспуту; соперничество {contest) относится к борьбе — как дружественной, так и враждебной — за превосходство в каком-либо деле. В качестве антонимов предлагаются понятия согласия {accord) и гармонии {harmony). В ряде других изданий в данном контексте упоминается также понятие консенсус. Анализ приведенных синонимических рядов показывает, что практически неизменным компонентом значения понятия «конфликт» является столкновение оппозиционных начал, чаще всего — двух. Очевидно, что для описания границ проблемного поля конфликтных явлений этого предельно общего признака недостаточно. Знакомство с научной литературой также не вносит ясности. Понятие конфликта обрело статус термина сравнительно поздно: так, в изданном в начале века известном трехтомном «Словаре философии и психологии» под редакцией Дж. Болдуина приводится только понятие «конфликт законов» (Dictionary of Philosophy and Psychology, 1901). В дальнейшем проблемное поле понятия интенсивно расширяется. «конфликт» обозначались «парламентские дискуссии и гражданская война, мирные тарифные переговоры и забастовка, легкое внутреннее напряжение вследствие известного несогласия между данным лицом и его профессией, психическое заболевание» (Worterbuch der Soziologie, 1969). В качестве различных форм конфликта начинают рассматриваться столкновения отдельных личностей, внутрисемейные трения, конкурентная борьба монополий, гражданские войны, военные перевороты, все типы международных кон­фликтов, независимо от их характера (Доронина, 1981). В психологии понятие конфликта также применяется достаточно широко, фактически адресуясь к весьма разнородным явлениям. Например, «конфликтов используется для описания поведения групп, которые идут одна про­тив другой, соперничества между индивидами и субъективной неопределен­ности внутри индивида» (Costello, Zalkind, 1963, p. 127). Анализ материалов первой отечественной психологической конференции по конфликтам показывает, что конфликтом называют межличностные трудности и внутриличностные переживания и кризисные явления, предмет психотерапевтической работы и столкновение алгоритмов решения учебных задач у ребенка и др. (Конфликт в конструктивной психологии, 1990.) Таким образом, одним и тем же понятием конфликта обозначается широкий спектр явлений (Н.В Гришина, 2008, с. 13)

**Структура конфликта**:

1. **Конфликтная ситуация** – исходное положение, основа конфликта, порождаемая накоплением и обострением противоречий в системе межличностных отношений. Для того чтобы произошел конфликт, недостаточно наличия противоположно направленных целей и несовпадающих позиций партнеров. Необходима определенная ситуация, обостряющая взаимоотношения,когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой. Роль пускового механизма и выполняет конкретный инцидент, провоцирующий конфликтные взаимодействия. Это внешний сигнал неблагополучия в общении. *Инцидент* – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта в результате обострения противоречий; столкновение взаимодействующих сторон.
2. **Стороны (участники) конфликта** – действующие лица конфликта: отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны, образующие стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон конфликт прекращается.
3. **Предмет конфликта, или объект** – это то, что становится объектом несовместимых притязаний сторон (конкретный объект, возможность и т.д.), то, из-за чего спорят. Например, власть, ресурсы (например, материальные), социальные и духовные ценности и т.д.
4. **Образцы конфликтной ситуации** – представления участников о себе (своих потребностях, мотивах, ценностях, возможностях и т.д.), о том, как другой воспринимает его, о противоположной стороне (о ее потребностях, возможностях, мотивах и т.д.), представления сторон о среде и условиях, в которых протекает конфликт.
5. **Условия конфликта:** обстоятельства или факторы, определяющие характеристики и возможность его возникновения: условия возникновения и протекания конфликта.
6. **Действия участников конфликта** – в совокупности они образуют конфликтное взаимодействие.
7. **Исход конфликтных действий,** который представляет собой не столько результат, завершающую стадию конфликта, сколько идеальный образ этого результата, имеющийся у участников (В.И. Екимова, Т.В. Золотова, 2008, с. 16; Л.А. Карпенко, 2005, с. 127; А.А. Серебрякова, Е.А. Овсянникова, 2015, с. 23; Л.А. Петровская, 2003, с. 118).

**Стадии развития конфликта**

Развитие конфликта обычно идет в следующей последовательности:

а) постепенное усиление участников конфликта за счет введения все более активных сил, а также за счет накопления опыта борьбы;

б) увеличение количества проблемных ситуаций и углубление первичной проблемной ситуации;

в) повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону его ужесточения, вовлечения в конфликт новых лиц;

г) нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может оказать как мобилизующее, так и дезорганизующее влияние на поведение участников конфликта;

д) изменение отношения к проблемной ситуации и конфликта в целом либо в сторону его преодоления и примирения участников, либо в сторону окончательного разрыва и разрушения отношений (Л.А. Карпенко, 2005, с. 127).

## 1.2. Классификации конфликтов

Не существует единой типологии конфликтов. Многообразие форм конфликтов обусловлено многообразием форм организации жизнедеятельности общества, а также теоретических моделейконфликтов и практик их разрешения.

А. Раппорт впервые заявил о том, что нельзя все конфликты подгонять подединою схему: «… есть конфликты типа «схваток», когда противников разделяют непримиримые противоречия и рассчитывать можно только на победу; есть конфликты типа «дебатов», где возможны маневры, но в принципе обе стороны могут рассчитывать на компромисс; есть конфликты типа «игр», где обе стороны действуют в рамках одних и тех же правил, поэтому они никогда не завершаются и не могут завершиться разрушением всей структуры отношений» (Н.И. Леонов, 2006, с. 42). Традиционное выделение видов конфликта основано на различении конфликтующих сторон. Это могут быть, как у К. Боулдинга, конфликты между отдельными личностями, между личностью и группой, между личностью и организацией, между группой и организацией, между разными типами групп и организаций (Boulding, 1962). С. Чейз предложил 18-уровневую структурную классификацию, охватывающую конфликтные явления от внутриличностного и межличностного уровня до конфликтов между государствами, нациями и т. д., вплоть до противостояния Востока и Запада (Chase, 1951).

**Виды конфликтов**

**Виды конфликтов по валентности целей**:

1. «аппетентно-аппетентный» конфликт возникает при наличии двух положительно валентных целей, требующих несовместимых действий;
2. «аппетентно-аверсивный» конфликт- когда благоприятная цель дана в неблагоприятной ситуации или сама по себе имеет негативные аспекты;
3. «аверсивно-аверсивный» конфликт, когда предписан выбор между одинаково неблагоприятными целями;
4. «двойной аппетентно-аверсивный» конфликт, когда предписан выбор между двумя целями, имеющими и позитивные, и негативные аспекты (самый распространенный случай) (И. М. Кондаков, 2005, с. 25).

* **Виды конфликтов по стадиям конфликта** (Л.А. Карпенко, 2005, с. 127):

1. Потенциальный – инцидент, когда одна из сторон ущемляет интересы другой стороны;
2. Актуальный – инцидент, когда одна из сторон ущемляет интересы другой стороны и противоположная сторона отвечает тем же.

* **Виды конфликтов по степени опосредованности** (Л.А. Карпенко, 2005, с. 127): прямой или опосредованный.
* **Виды конфликтов типа личность группа** (Н.И. Леонов, 2006, с. 41-42)

1. Личность-личность
2. Личность-группа
3. Группа-группа

* **Виды конфликтов по результату** (Л.А. Карпенко, 2005, с. 127):

1. конструктивный (стабилизирующий)
2. деструктивный (разрушительный).

* **По характеру** конфликты принято делить на объективные (связаны с реальными проблемами и недостатками) и субъективные (обусловлены различием индивидуальных оценок тех или иных событий, отношений между людьми и др.). Если они мнимые и люди просто по-разному выражают свое одинаковое по существу мнение, конфликт оказывается не только субъективным, но и беспредметным. В противоположность этому объективные конфликты всегда предметны.Субъективные же конфликты по своей природе всегда эмоциональны и часто являются результатом психологической несовместимости людей, их непонимания и нежелания понять друг друга) (Вачугова Д.Д., 2005, с. 191).
* **По сфере возникновения и развития** конфликты можно разделить на деловые (связанные с официальной деятельностью человека, выполнением им должностных обязанностей) и личные (затрагивающие неофициальные отношения) (Вачугова Д.Д., 2005, с. 190).
* **По распределению между сторонами потерь и выигрышей** конфликты делятся на симметричные (распределяются поровну) и асимметричные (одни выигрывают или теряют значительно больше, чем другие) (Вачугова Д.Д., 2005, с. 190).
* **Виды конфликтов по субъектам взаимодействия (составу участников) в конфликте** (Л.А. Карпенко, 2005, с. 127; Н.И. Леонов, 2006, с. 46; Н.В. Гришина, 2008, с. 17):

1. внутриличностный конфликт (отдельное лицо), как правило, бывают порождением амбивалентных стремлений субъекта. Субъективно конфликтные ситуации, на основе динамической модели К. Левина, возникают тогда, когда у индивида есть несколько противоречащих друг другу стремлений (Н.Э. Миллер, 1944; цит. по И. М. Кондаков, 2005). В качестве основных побуждений здесь рассматриваются два стремления: достичь благоприятную цель (Appetenz-притяжение) и избежать неблагоприятной ситуации (Aversion - отвращение).
2. Межличностный (межиндивидуальные) конфликт (два или несколько лиц).
3. Межгрупповые конфликты (например, неформальные малые группы, структурные подразделения в организациях и так далее), при этом выделяются отдельные типы групп:

а) группы интересов;

б) группы этнонационального характера;

в) группы, объединенные общностью положения.

1. Конфликты между ассоциациями (партиями).
2. Внутри- и межинституциональные конфликты.
3. Конфликты между секторами общественного разделения труда.
4. Конфликты между государственными образованиями.
5. Конфликт между культурами или типами культур

К. Боулдинг указывает **шесть типов социальных конфликтов**:

– действительные конфликты (существующие объективно в определенной социальной подсистеме);

– случайные конфликты (зависящие от второстепенных моментов по отношению к принципиальным противоречиям, вызвавшим конфликт);

– заместительные конфликты (являющиеся видимым проявлением скрытых конфликтов);

– конфликты, основанные на плохом знании (являющиеся результатом неумелого управления);

– скрытые, латентные конфликты (участники по различным причинам не могут перейти к открытой борьбе; конфликт развивается в форме интриги с целью вынуждения к определенным действиям, приносящим выгоду инициаторам, и ущерб тем, против кого направлена интрига);

– фальшивые конфликты (не имеющие объективных основ, базирующиеся на субъективных факторах) (Н.И. Леонов, 2006, с. 46).

* **По своим последствиям** конфликты бывают конструктивными и деструктивными. Конструктивные конфликты предполагают возможность рациональных преобразований, в результате чего устраняется сам их объект, а, следовательно, могут принести ей большую пользу, способствовать ее развитию. Если же конфликт не имеет под собой реальной почвы, то становится деструктивным, поскольку сначала разрушает систему отношений между людьми, а затем вносит дезорганизацию в ход производственных процессов.

Обычно конструктивные конфликты возникают на основе различия в целях, объективно обусловленных характером выполняемой работы. Например, руководители разных подразделений организации (по горизонтали или вертикали) по-своему видят желаемое состояние объекта их деятельности в будущем. Развитие такого конфликта усиливает процесс активного обмена информацией, согласования позиций и при желании может привести к более эффективному решению стоящей перед коллективом общей задачи.

Наличие у конфликта позитивных свойств иногда служит причиной того, что такого рода конфликты искусственно инициируются для достижения положительного эффекта.

Нужно иметь в виду, что любой конструктивный конфликт, если его своевременно не преодолеть, превращается в деструктивный. Люди начинают демонстрировать друг другу личную антипатию, придираться, унижать окружающих, навязывать им свою точку зрения, отказываться решать назревшие проблемы (Вачугова Д.Д., 2005).

Реальный конфликт может одновременно сочетать в себе виды конфликтов, относящиеся к разным типологиям. Например, *деструктивный межличностный* конфликт возникает тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитирую и унижая его в глазах окружающих. Обычно это вызывает яростное сопротивление другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится невозможным, разрушаются межличностные отношения.*Конструктивный межличностный* конфликт может быть лишь тогда, когда оппоненты не выходят за рамки деловых аргументов и отношений (Л.А. Карпенко, 2005, с. 127).

Авторы отмечают взаимосвязь конфликтов между собой и отмечают, что в ходе развития конфликты одного типа могут переходить в конфликты другого типа (Н.И. Леонов, 2006, с. 46).

**Социальные межличностные конфликты** можно подразделить на такие виды:

- стремление к доминированию, то есть соперничество;

- разногласия, относящиеся к вопросу нахождения наилучшего пути решения совместной проблемы - спор;

- обсуждение спорной проблемы, то есть дискуссия.

Нередко в качестве источника противостояния можно выявить такие факторы, которые повлекут разрушение сформировавшейся системы взаимоотношений. Вследствие этого можно выделить две категории функций конфликта – конструктивные и деструктивные.

К первым относят: функцию развития, познавательную, инструментальную и перестроечную функцию. Познавательная функция заключается в обнаружении симптома неблагополучных отношений и выявлении возникших расхождений. Конфронтация считается важнейшим источником процесса совершенствования взаимодействия и развития всех её участников. В этом заключается функция развития. Разногласия являются инструментом разрешения расхождений (инструментальная функция). Противостояние ликвидирует факторы, изъедающие существующие межличностные отношения, способствует формированию взаимопонимания между оппонентами (перестроечная функция).

Деструктивная «миссия» конфликтов имеет связь:

- с ухудшением или полным развалом взаимоотношений;

- разрушением имеющегося совместного взаимодействия;

- негативным самочувствием оппонентов;

- низкой результативностью дальнейшей совместной деятельностью.

Среди объективных факторов возникновения конфликтов выделяют:

- столкновение значимых духовно-материальных интересов индивидов в ходе их жизнедеятельности;

- низкая разработанность нормативно-правовых процедур разрешения противоречий между людьми;

- дефицит значимых для нормального существования и взаимодействия людей духовно-материальных благ;

- неудовлетворяющий потребности образ жизни большинства граждан (например, бытовая неустроенность);

- устойчивые стереотипы межличностных взаимоотношений и межгруппового взаимодействия индивидов, способствующие зарождению противостояния.

**Особенности межличностного конфликта**

Любой конфликт сводится к межличностному противостоянию.

Можно выделить следующие главные концепции межличностного противоборства:

- психоаналитический подход (К. Хорни)

- теория удовлетворения потребностей (К. Левин)

- теория зависимости от контекста (М. Дойч)

Во многом превращение конструктивного конфликта в деструктивный, как и вообще возникновение отдельных видов конфликтов, связано с особенностями личности самих участников. Так Ф.М. Бородкин и Н. Коряк выделяют шесть **типов «конфликтных» личностей**, которые вольно или невольно провоцируют дополнительные столкновения с окружающими. К ним относятся:

1) демонстративные, стремящиеся быть в центре внимания, являющиеся инициаторами споров, в которых они проявляют излишнюю эмоциональность;

2) ригидные, обладающие завышенной самооценкой, не считающиеся с мнением других, некритически относящиеся к своим поступкам, болезненно обидчивые, склонные вымещать зло на окружающих;

3) неуправляемые, отличающиеся импульсивностью, агрессивностью, непредсказуемостью поведения, слабым самоконтролем;

4) сверхточные, характеризующиеся излишней требовательностью, мнительностью, подозрительностью, мелочностью;

5) целенаправленно конфликтные, рассматривающие конфликт как средство достижения собственных целей, склонные манипулировать окружающими в своих интересах;

6) бесконфликтные, которые своим стремлением всем угодить только создают конфликты (Вачугова Д.Д., 2005).

## 1.3. Стратегии и стили поведения в межличностном конфликте.Разрешение межличностных конфликтов

**Деятельность коммуникативная** [лат. communiciatio-связь, сообщение] – деятельность, предметом которой является другой человек – партнер по общению. Коммуникативные мотивы- это то, ради чего предпринимается общение. Понимание предмета Д.к. приводит к выводу о том, что мотивы общения воплощаются или «опредмечиваются» в тех качествах самого человека или других людей, ради познания и оценки которых данный индивид вступает во взаимодействие с кем-то из окружающих. Коммуникативное действие - целостный акт, адресованных другому человеку действий и направленный на него. Выделяются две основные категории коммуникативных, адресованных другому человеку действий: инициативные и ответные действия. Коммуникативные операции – это средства общения, с помощью которых осуществляются коммуникативные действия. Выделяются три группы средств общения: экспрессивно-мимические, преобразованные предметные действия, вербальные. Продукты Д.к. – образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения. К ним относится прежде всего «общий результат», а также взаимоотношения, и, главное, образ самого себя и других людей, - участников общения. А.Г.Рузская

Взаимодействие межличностное – 1) В широком смысле - случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личный контакт двух и более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок; 2) В узком смысле – система взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных. Широкая трактовка используется, как правило, для указания на непосредственную взаимосвязь каким-либо образом воздействующих друг на друга индивидов (в результате В.м. они по меньшей мере отдают себе отчет во взаимном существовании); узкая – для обозначения способа реализации совместной деятельности, цель которой требует разделения и кооперации функций, а следовательно, взаимного и согласия и регуляции индивидуальных действий. Основными признаками В.м. как формы общения являются: 1) предметность- наличие внешней по отношению ко взаимодействующим индивидам цели (объекта), осуществление которой по разным причинам предполагает необходимость сопряжения усилий; 2) эксплицированность - доступность для стороннего наблюдения и регистрации; 3) ситуативность – достаточно жёсткая регламентация конкретными условиями В.м. длительности, интенсивности, норм и правил интеракции, в силу чего последняя оказывается относительно нестабильным, меняющимся от случая к случаю феноменом; 4) рефлексивная многозадачность – возможность для В.м. быть как проявлением осознанных субъективных намерений, так и неосознаваемым или частично осознаваемым следствием совместного участия в сложных видах коллективной деятельности. Различают два основных типа В.м. – сотрудничество (кооперацию), когда продвижение каждого из партнеров к своей цели способствует или, как минимум, не препятствует реализации целей остальных, и соперничество (конкуренцию), когда достижение цели одним из взаимодействующих индивидов затрудняет или исключает осуществление целей других участников совместного действия. А.И. Донцов

Взаимоотношения – субъективно переживаемые связи и отношения между людьми. Это система межличностных установок, ориентаций, ожиданий, определяемых содержанием совместной деятельности людей и их общения. Взаимоотношения складываются в рамках взаимодействия людей, а затем оказывают влияние на эффективность совместного труда и характер протекания, и интенсивность процесса общения. В. Характеризуется избирательностью и нередко ярко эмоционально окрашены: человек предпочитает одних людей, равнодушен к другим, не принимает третьих. При этом феномен избирательности обусловлен потребностной сферой человека. А.Г.Рузовская

Восприятие межличностное – восприятие, понимание оценка человека человеком. Значительное число исследований взаимоотношений посвящено изучению формирования первого впечатления о человеке. В них выясняются закономерности «достраивания» образа другого человека на основе наличной, нередко ограниченной информации о нем и при выявлении актуальных потребностей воспринимающего субъекта, фиксируется действие механизмов, приводящих к искажению. Важной особенностью. является не столько восприятие качеств человека, сколько восприятие его во взаимоотношениях с другими людьми. Важнейшие из изученных механизмов следующие: 1) идентификация – понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним; 2) социально-психологическая рефлексия – понимание другого путем размышления за него; 3) эмпатия – понимание другого человека путем эмоционального вчувствования в его переживания; 4) стереотипизация - восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы и другие. Предпринимаются попытки вычленить некоторые более универсальные механизмы взаимоотношений, которые обеспечивают стабилизацию, категоризацию, отбор, ограничение и тому подобной информации, что является необходимым условием любого перцептивного процесса, в том числе процессов взаимоотношений. На открытие таких универсальных механизмов претендовали когнитивного диссонанса теория, имплицитная теория личности. Однако ни одна из них не дает удовлетворительного решения проблемы. Л.А.Карпенко

Отношения межличностные – субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения. Отношения межличностные – это система установок, ориентаций, ожиданий, диспозиций, стереотипов и др. через которые люди воспринимают друг друга. Эти диспозиции опосредствуются содержанием, целями, ценностями и организацией совместной деятельности и выступают основой формирования социально-психологического климата в группе. В многочисленных работах, посвященных исследованию групп, групповой динамики, группообразования и т.д., показано влияние организации совместной деятельности и уровня развития группы на становление межличностных отношений, а также обратное влияния межличностных отношений на становление сплоченности, ценностно-ориентированного единства членов человеческой общности. Экспериментальные исследования межличностных отношений имеют давнюю традицию и богатый методический арсенал. Л.А.Карпенко

Позиция социальная - [лат. position – положение, расположение] – 1) место, положение индивида или группы в системе отношений в обществе, определяемое по ряду специфических признаков и регламентирующее стиль поведения. В этом значении социальная позиция синонимична понятию статус 2) взгляды, представления, установки и диспозиции личности относительно условий собственной жизнедеятельности, реализуемые и отстаиваемые ею в референтных группах. В этом значении социальная позиция передает сущностью характеристику понятия социальная ситуация развития как единство субъективного и объективного в личности, формирующееся в совместной деятельности с другими. Социальная позиция отражает идею иерархической организации личности как системной стратегии изучения психических явлений. Смена социальной позиции в деятельности человека, в результате чего он оказывается перед нравственным выбором в ситуации принятия новой для себя социальной роли, является основой изучения личности. В.В. Абраменкова

Совместимость межличностная - взаимное приятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве или взаимодополнительности) ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, темпа им ритма психофизиологический реакций и других значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-психологических характеристик. Критерием межличностной совместимости является высокая непосредственная удовлетворенность партнеров результатом и главное процессом взаимодействия, когда каждый из них оказался на высоте требований другого и не требуется специальных усилий для установления взаимопонимания. Межличностная совместимость, как правило, сопровождается возникновением взаимной симпатии, уважения, уверенности в благоприятном исходе будущих контактов. Особое значение межличностной совместимости приобретает в сложных условиях совместной жизнедеятельности (космическом полете, экспедиции, альпинистском походе и т.д.), т.е. тогда, когда достижение общий цели происходит при дефиците средств, времени, пространства, количества участников, необходимых для её реализации. В рамках жизнедеятельности закрытой группы межличностная совместимость нередко является решающим условием её благополучного существования (А.И.Донцов, 1984, с. 208).

**Диалог** [греч. dialogos – разговор, беседа] – попеременный обмен репликами (в широком смысле репликой считается и ответ в виде действия, жеста, молчания) двух и более людей. Диалог был распространенной формой философских и научных произведений в античности и в Новое Время (Ксенофонт, Платон, Г. Галилей, Д. Дидро и другие) Л.А. Радзиховский

Р. Блейк и Дж. Моутон выделяют следующие **стратегии поведения в конфликте** (Л.А. Карпенко, 2005, с. 127):

* соперничество (противоборство), сопровождающееся открытой борьбой за свои интересы;
* сотрудничество, направленное на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон;
* компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки;
* избегание, заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая её, не уступая своего, но и не настаивая на своем;
* приспособление – тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
* При описании пове­
* денческих форм реагирования на конфликты в интерперсональных ситуаци­
* ях применяются разнообразные обозначения: соперничество (конкуренция,
* доминирование, борьба, напористость); уход (избегание); уступчивость (при­
* способление); кооперативные стратегии (интеграция, сотрудничество); ком­
* промиссные стратегии. Вместе с тем за различием этих обозначений угадыва­
* ются те же принципиальные альтернативы реагирования человека на кон­
* фликты, возникающие у него с самим собой и другими людьми. В описании
* форм реагирования мы будем пользоваться понятиями «уход», «борьба»
* и «диалог».
* Уход от конфликтного взаимодействия интерпретируется как избегание,
* игнорирование конфликта.
* Борьба с собой или с партнером представляет собой попытку подавления
* конфликта.
* Диалог в нашем понимании объединяет стратегии поиска преодоления
* конфликта с помощью выбора оптимальной альтернативы его решения, инте­
* грации противостоящих позиций или выработки компромисса между ними. **Стратегии поведения в конфликте**

(по В.И. Екимова, Т.В. Золотова, 2008)

|  |  |
| --- | --- |
| **Стратегия поведения в конфликте** | **Условия уместного применения стратегии** |
| **1.Соперничество**, конкуренция все усилия направлены на достижение только собственного выигрыша, не учитывая интересы другого (это стратегия «выиграть/проиграть»). | **Соперничество** эффективно, если исход конфликта важен для вас, если вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения. |
| **2.Приспособление -** принесение в жертву собственных интересов ради другого; подчинение, уступчивость, не учитывая собственных интересов; тенденция сглаживания противоречий (это стратегия «проиграть/выиграть»). | **Приспособление** используется, если вас не особенно волнует конфликт, вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми, если у вас мало шансов победить, если вы считаете, что итог намного важнее для другого человека, а не для вас. |
| **3.Избегание**, уход от конфликта, игнорирование интересов своих и интересов другого человека, стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее (это стратегия «проиграть/проиграть»). | **Избегание** целесообразно использовать, если исход конфликта не очень важен для вас, если вы знаете, что не можете решить в конфликт в вашу пользу, если необходимо расслабить высокую напряженность, если вам кажется, что лучше отложить обсуждение, потому что открытое обсуждение может ухудшить ситуацию. |
| **4. Компромисс**, урегулирование разногласий через взаимные уступки и взаимные потери (это стратегия» частично проиграть/проиграть» «частично выиграть/выиграть») | К **компромиссу** приходят, если обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы, если необходимо получить решение быстро, если вас устраивает временное решение, если другие подходы оказались неэффективными и если вы предпочитаете получить хоть что-то, чем потерять все. |
| **5.Сотрудничество**, интеграция, направленная на поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон (это стратегия «выиграть/выиграть») | С**отрудничество** эффективно при следующих условиях: решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет устраниться, есть время для работы над проблемой, у нас тесные отношения с другой стороной, обе стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга. |

При описании поведенческих форм реагирования на конфликты в интерперсональных ситуациях применяются разнообразные обозначения: соперничество (конкуренция, доминирование, борьба, напористость); уход (избегание); уступчивость (приспособление); кооперативные стратегии (интеграция, сотрудничество); компромиссные стратегии. Вместе с тем за различием этих обозначений угадываются те же принципиальные альтернативы реагирования человека на конфликты, возникающие у него с самим собой и другими людьми. В описании форм реагирования мы будем пользоваться понятиями «уход», «борьба» и «диалог». Уход от конфликтного взаимодействия интерпретируется как избегание, игнорирование конфликта. Борьба с собой или с партнером представляет собой попытку подавления конфликта. Диалог в нашем понимании объединяет стратегии поиска преодоления конфликта с помощью выбора оптимальной альтернативы его решения, интеграции противостоящих позиций или выработки компромисса между ними.

Обобщенное выражение этих стратегий характеризуется как корпоративность и напористость.

Каким образом можно склонить людей к сотрудничеству? Исследования лабораторных дилемм выявили несколько способов сделать это (Gifford&Hine, 1997)

**- Регулирование**

**- Уменьшение размеров группы**

(в небольших сообществах каждый чувствует большую значимость, большую ответственность и в большей мере идентифицирует свой успех с успехом группы. Даже несколько минут дискуссии способствуют усилению чувства «мы вместе»)

- **Коммуникация**

(Те, кто ожидает, что другие не будут с ними сотрудничать, обычно и сами отказываются от сотрудничества. Тот, кто не доверяет другим, просто должен отказаться от сотрудничества, чтобы защититься от эксплуатации. Отсутствие сотрудничества, в свою очередь, усиливает недоверие)

- **Изменение выигрышей**

(Сотрудничество растет, когда экспериментаторы изменяют систему поощрения таким образом, что сотрудничество становится более выгодным, чем эксплуатация)

- **Апелляция к альтруистическим нормам**

Итак, мы можем свести к минимуму деструктивные ловушки социальных дилемм, если установим правила регулирующие эгоистическое поведение; сохраним малый размер групп; позволим людям общаться; изменим правила игры, сделав сотрудничество более выгодным; будем апеллировать к нормам альтруизма (Дэвид Майерс «Изучаем социальную психологию», 2002, с. 168).

**Принципы конструктивного разрешения конфликтов**

*Принцип «выхода чувств»* - человеку дается беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, и тогда они сами собой постепенно сменяются положительными. После «выхода чувств» человек легче принимает разумные доводы собеседника.

*Принцип «эмоционального возмещения»*. Вы соглашаетесь с тем, что он ощущает себя «жертвой» конфликта (даже если это не так), тогда обращение к его разуму и совести (если он не прав) будет действенным и приведет к раскаянию.

*Принцип «авторитетного третьего»* заключается в передаче одному из противников доброго мнения о нем другого противника. Это является толчком в направлении поисков компромисса между враждующими.

*Принцип «обнажения агрессии»* заключается в том, что психолог или педагог намеренно побуждает их ссориться в его присутствии и, дав им выговориться, продолжает «работу» с ними.

*Принцип «принудительного слушания оппонента»* заключается в том, что внимание конфликтующих фиксируется на слушание своего оппонента, т.к. обычно во время ссоры они этого не делают.

*Принцип «обмена позиций*» заключается в том, чтобы побудить конфликтующих взглянуть на ссору глазами оппонента.

*Принцип «расширения духовного горизонта»* спорящих заключается в разборе ссоры, в показе недобросовестности аргументации, мелочности и непринципиальности причин конфликта. Необходимо показать конфликтующим, что в ценностях более высокого порядка они едины, а не враждебны(Леонов Н.И., 2006).

**Основные рекомендации по поведению в конфликте**

1. В процессе разрешения конфликта не следует переходить на личности, обвинять своего партнера по диалогу в несправедливости, в нечестности, вспоминать прошлые обиды; помнить, что предметом вашего спора является не партнер, не черты его характера, а проблема возникшая переходить на личностные отношения.
2. Вести диалог в спокойном, вежливом тоне, внимательно слушать аргументы собеседника, найти в них положительное, постараться понять позицию партнера, контролировать эмоции. (Королькова Е.С., 2007, стр. 76-77)
3. Использовать **«Я - высказывание»** - начинать свою фразу со слов: «Я думаю…», «Я считаю…» (Васильев Н.Н., 2008, с. 141-143).
4. **Активное слушание**: перифраз, уточнение, эхо, ага-реакция. Особый вид направленного слушания (что говорит, как, о чем, зачем).
5. **Петля понимания** (ПП). Цель – полное глубинное понимание: 1) попытаться понять собеседника. 2) Выразить ему это понимание. 3) Запросить и получить подтверждение того, что человек чувствует себя понятым.
6. Обобщение (резюмирование). Например, нахождение чего-то общего в позициях сторон.
7. **Рефрейминг -** реструктуризация (для медиаторов). Содействие сторонам в прояснении их собственных интересов, потребностей, переживаний, эмоций, возможностей, а также в принятии другой стороной ее точки зрения (даже если участник спора и не согласен со своим оппонентом), ее мотивов, эмоций, чувств, ограничений и возможностей. Результат – отделение человека от собственного конфликта и трансформация, реструктуризация (рефрейминг) спорного вопроса.

Конструктивным способом разрешения конфликта является урегулирование конфликтов с помощью третьей стороны. Такого вида урегулирования существует 4 типа:

1. *Арбитраж* – процесс, в котором третья нейтральная сторона выслушивает мнение каждой из противоположных сторон и принимает решение. Рекомендации при этом обязательны к исполнению.
2. *Медиаторство* – это целенаправленное вмешательство, способное сначала ослабить конфликт, затем подготовить почву для принятия взвешенных решений и, наконец, совместно со сторонами создать единое информационное поле и выработать новое, более реальное и конструктивное отношение к проблеме. Рекомендации медиатора могут приниматься во внимание спорящими, но не обязательно должны выполняться.
3. *Фасилитация* – помощь сторонам в поиске общего понимания их отношений, ясном определении целей каждого, открытии вариантов, которые удовлетворяют интересам всех.
4. *Примирение*, в котором акцент делается не столько на улаживании вопросов, сколько на процессе, с помощью которого конфликт прекращается (В.И.Екимова, Т.В.Золотова, 2008, с. 25-26).

Третья сторона должна быть желательно взрослым человеком, авторитетом. Он должен осторожно вступать в конфликт, т.к. есть вероятность, что конфликт разовьется, станет шире, вовлекая дополнительных участников.

Историческая справедливость требует начать обсуждение способов решения конфликта с идей М. П. Фоллет. В 1942 году она выпустила книгу «Динамическая администрация», в которую вошло эссе.«Конструктивный конфликт». Фоллет писала о конфликтах в связи с проблемами организаций и индустриальных отношений, однако ее работа оказалась весьма существенным вкладом в общее понимание возможностей регулирования конфликтов, «ее мысль обгоняла свое время, хотя ее преемники пошли дальше по открытому ею пути» (Follet, 1942, р. 194). Суть высказанных ею идей вкратце сводится к следующему. Сам по себе конфликт как факт различия мнений, интересов, стремлений людей не может быть ни плох, ни хорош, и рассматривать его следует, отбросив этические предрассудки. Поскольку конфликта не избежать, надо его использовать. Существуют три главных способа урегулирования конфликтных ситуаций: 1) доминирование как победа одной стороны над другой, однако преимущества относительной простоты этого способа элиминируются его неэффективностью с точки зрения дальней перспективы; 2) компромисс, который означает уступки с обеих сторон и который потому для них обеих нежелателен; 3) интеграция, когда находится такое решение, при котором выполняются оба желания и ни одна из сторон ничем при этом не жертвует. Именно интеграция откры­вает принципиально новые возможности конфликта. В основе интеграции лежат соответствующие действия заинтересованных сторон: ясное и откры­тое выявление всех различий, вычленение наиболее существенных противо речий, уяснение используемых обеими сторонами понятий и др. Однако урегулирование конфликтов интегративным путем зачастую осложняется трудными поисками этих новых решений, требующих острого восприятия и изобретательности ума, распространенной потребностью в непременном одержании победы, подменой конструктивных предложений бесплодным обсуждением, наконец, просто отсутствием подобного опыта. Благодаря интеграции может быть создано нечто новое и ценное. Тем самым утверждается по­нимание конфликтов как явлений, связанных с прогрессивным развитием организации, а их содержание рассматривается как возможный критерий оценки организации. Рубин, автор многочисленных работ по проблемам конфликтов и переговоров, предлагает различать следующие возможные способы урегулирования конфликтов: доминирование, когда одна сторона пытается навязать другой

свою волю физическими или психологическими средствами; капитуляция — одна сторона безоговорочно уступает победу другой; уход — одна сторона отказывается продолжать участвовать в конфликте; переговоры — стороны конфликта (две или более) используют обмен предложениями и идеями, чтобы найти взаимно приемлемое соглашение; вмешательство третьей стороны индивида или группы, не имеющих прямого отношения к конфликту, но предпринимающих усилия, направленные на продвижение к соглашению (Rubin, 1994, р. 33-34). Дарендорф сводит все формы преодоления конфликта к трем основным возможностям: подавление и «отмена» конфликта как «любая попытка в кор­не ликвидировать противоречия» (и то и другое оценивается автором как не­эффективные способы), а также «регулирование конфликтов», которое фак­тически и является подлинно эффективной формой работы с конфликтами. Дарендорф предлагает такую последовательность в применении различных форм урегулирования конфликтов.

1. Переговоры. Предполагают создание специального органа, где регулярно встречаются конфликтующие стороны для обсуждения острых вопросов и принятия решений. Если эти переговоры оказываются безрезультатными, рекомендуется привлечение «третьей стороны», т. е. не участвующих в конфликте лиц или инстанций.

2. Посредничество как наиболее мягкая форма участия третьей стороны. Оно предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником и рассмотрение его предложений. По мнению Дарендорфа, несмотря на кажущуюся необязательность этого образа действий, посредничество часто оказывается весьма эффективным инструментом регулирования конфликтов.

3. Арбитраж является следующим шагом в разрешении конфликтов. Его особенностью является то, что либо обращение к третьей стороне, либо, в случае такого обращения, исполнение ее решений считается обязательным

4. Обязательный арбитраж делает обязательным как обращение к треть­ей стороне, так и принятие ее решений. Это приближает данную меру к фактическому подавлению конфликта. Дарендорф подчеркивает, что «конфликты не исчезают путем их регулирования. Там, где существует общество, существуют также конфликты. Однако формы регулирования воздействуют на насильственность конфликтов. Регулируемый конфликт является в известной степени смягченным» (Дарендорф, 1994, с. 146-147). Помимо конкретных способов вычленяются различные стадии процесса управления конфликтом, например институциализация конфликта и его легитимизация, структурирование конфликтующих групп, редукция как последовательное ослабление конфликта (Чумиков, 1995).В конфликтологии проводится принципиальное различение между «силовыми» и «переговорными» способами разрешения конфликтов. (Н.В. Гришина, 2008, с.346)

## 1.4. Особенности межличностных конфликтов подростков

Межличностные конфликты — это ситуации противостояния, разногласий,

столкновений между людьми.

Межличностный конфликт может быть определен как ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон. В связи с использованием понятия «межличностный» необходимо отметить, что для отечественной литературы традиционно характерна некоторая двойственность в его употреблении. Одно из его значений приписывает межличностным явлениям статус неформальных: «По главным целям, осуществляемым в ходе общения, выделяются функциональное (ролевое, деловое, формальное) и межличностное» (Куницына, 1991, с. 13). С другой стороны, оно используется в буквальном, более широком смысле для обозначения происходящих «меж-личностно» явлений. В соответствии с этим «к межличностному поведению принято относить любое наблюдаемое проявление комму­никативной активности индивида, обусловленное фактом реального, предполагаемого или воображаемого присутствия других людей» (Емельянов, 1991, с. 16). В этом более широком значении понятие «межличностный» тождественно западному термину «интерперсональный», и в этом смысле мы и будем использовать его, поскольку данное его употребление фактически становится общепринятым (Н.В. Гришина, 2008, с.107)

Для среднего образования (возраст от 12 до 18 лет)

A. Дневник конфликтов. И преподаватели, и учащиеся в течение одной недели заполняют Дневник Конфликтов. Каждый раз, когда они сталкиваются с конфликтом или разногласиями с кем-то, они заносят это в дневник, отвечая на вопросы: Кто был вовлечен в конфликт? О чем был этот конфликт? Как он закончился? В последний вечер отвечают на следующие вопросы: В каком проценте конфликтов вы говорили о своем несогласии? В скольких конфликтах вы чувствовали гнев? Как вы обычно справляетесь с конфликтами? Наблюдая за конфликтами других людей, видели ли вы примеры способов разрешения конфликтов, которые вы хотели бы использовать? Каковы они? Почему вы хотели бы их использовать? Наблюдали ли вы конфликты, которые вы хотели бы разрешить иначе? Почему? Б. Стили разрешения конфликтов. Учащиеся читают короткие ситуации и записывают или говорят о своих реакциях, при этом обсуждаются их возможные стратегии поведения (такие, как уход, конфронтация, решение проблем, медиация) и принимаемые ими роли. B. Навыки коммуникации. Используются упражнения в слушании, невербальном поведении, передаче сообщений, передаче эмоций и т. д. Приведенный перечень указывает на широкие возможности использования обучающих программ в школьном возрасте. Нетрудно предположить, что выстроенные с учетом особенностей нашей культуры и нашей системы образования, они нашли бы своих приверженцев и среди педагогов, и среди учеников и в нашей школе (Н.В. Гришина, 2008, с.341)

# Список литературы

1. Вачугова Д.Д. Основы менеджмента. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Высшая школа, 2005. — 376 с.
2. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология: Учебное пособие для слушателей системы повышения квалификации работников образования. – 2-е изд. – Мн.: Изд-во Университетское, 2002 . – 246с.
3. Серебрякова А.А., Овсянникова Е.А. Конфликтология: учебно-методическое пособие. – М: ФЛИНТА, 2015.-360 с.-123с.
4. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Социальная психология. Хрестоматия: Учеб. Пособие для студентов вузов / сост. Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. — М: Аспект Пресс, 2003.— 475 с. – с. 116-125.
5. Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / ред.-сост. Л.А. Карпенко. Под общ. ред. А.В.Петровского. - М.: ПЕР СЭ, 2005. - .. с.
6. Большой психологический словарь/ Сост. и общ.ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко, - СПб.: прайм – ЕВРОЗНАК, 2003. – 672 с. – 442с.