**Содержание**

Введение

1. Межличностные и групповые конфликты
2. Позиционные и конфликтные справедливости

Выводы

Список использованной литературы

**Введение**

Конфликтология как предмет изучения возникла в глубокой древности. Природа конфликта, пути его разрешения рассматривались в древневосточной философиях, в военном деле, системе права, в произведениях художественной литературы и искусства. Интерес к этим проблемам особенно обострился в настоящее время в социально-экономической и политической жизни общества. Каждая из областей научных знаний разрабатывала свои подходы, формировала свою терминологию, рассматривала различные стороны жизни общества и окружающего материального мира. В результате все это привило к крайне многообразному пониманию конфликта как явления и трактовке конфликтологии как науки.

Термин «конфликт» (от лат. conflictus – столкновение) по своему смысловому содержанию означает столкновение противоположных интересов, сил, взглядов, мнений.

Предметом изучения общей конфликтологии является природа возникновения и развития конфликтной ситуации, измерение степени развития конфликта, возможные пути направленного воздействия на конфликтную ситуацию.

Цель контрольной работы – изучить основы возникновения конфликта, способы его измерения и выхода из конфликтной ситуации.

**1. Межличностные и групповые конфликты**

Во взаимодействии людей нередко приходится наблюдать ситуации, когда сталкиваются разные интересы, мнения, позиции. Вследствие этого возникает конфликтная ситуация, как правило, перерастающая в конфликт. Конфликты как предмет исследования привлекают не только психологов, но философов, социологов, юристов. Таким образом, можно говорить о конфликте как о междисциплинарном феномене, что находит свое отражение и в существующем множестве определений этого термина.

В психологии также не существует полного единодушия по поводу определения понятия «конфликт». В бихевиоризме конфликт понимается как состояние наличия альтернатив реагирования, по мнению приверженцев когнитивной психологии, конфликт — это столкновение феноменов сознания желаний, ценностей, идей, целей, а в психодинамической концепции конфликт рассматривается как одновременная актуализация нескольких мотивов, побуждающих человека к действию. Каждое из психологических направлений делает акцент на одну из составляющих конфликта: действие, образ, мотив. Ряд зарубежных психологов стремились создать общую теорию конфликта (Л. Козер, К. Боулдин, Т. Шеллинг и др.). Разработка проблемы конфликта в отечественной психологии связана с именами А.А. Ершова, В.М. Шаленко, Н.В. Гришиной, С.Н. Ериной, Л.А. Петровской, Ф.М. Бородкина, Н.М. Коряк и других. Возникает необходимость в определении этого процесса, которое объединяло бы большинство точек зрения. Поэтому одним наиболее общих и простых является определение, где конфликт рассматривается как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений субъектов взаимодействия.

Типология конфликта. Анализируя литературу, посвященную проблеме конфликта, можно выделить типы конфликтного взаимодействия. А. Рапопорт отметил, что нельзя анализировать некий «усредненный» конфликт, и выделил типы конфликтов на основании формы их взаимодействия:

• Конфликты - «схватки». Противников разделяют непримиримые противоречия, и рассчитывать можно только на победу.

• Конфликты - «дебаты». Здесь возможен спор, маневры, но в принципе обе стороны могут рассчитывать на компромисс.

• Конфликты - «игры». Обе стороны действуют в одних и тех же правилах, поэтому они никогда не завершаются и не могут разрешиться разрушением всей системы отношений.

Создание теории игр направлено на выяснение формальных моделей принятия оптимальных решений в ситуации, строго регламентированного матрицей выигрышей и проигрышей конкурентного взаимодействия. Существуют игры со строгим соперничеством и с нестрогим соперничеством. Наиболее распространенной является игра «дилемма узника», заключающаяся в выборе между индивидуальными интересами и благополучием общества.

Наиболее часто употребляемыми критериями для выделения видов конфликта являются «вид структурных отношений» и «тип участника». М. Дойч выделил по этим двум критериям такие виды конфликта, как внутриличностный — межличностный, внутригрупповой — межгрупповой, внутринациональный — международный. Для анализа социального конфликта в 1979 году В.А. Сосниным была создана концептуальная схема, раскрывающая его многоуровневый характер. Автор выделил 4 уровня анализа социального конфликта: социально-философский, социологический, социально-психологический, индивидуально-психологический. Каждый уровень предполагает специфическую причину, цель конфликта, а также форму взаимодействия (от эволюционно-революционного скачка на социально-философском уровне до компромисса и конфронтации на индивидуально-психологическом уровне) и последствия. В конфликтной ситуации важным является представление о ней у субъектов общения. Могут быть конфликты, которые не имеют существенного основания, т.е. реальных противоречий, но субъекты полагают, что они есть. Такой конфликт рассматривается как ложный, в отличие от подлинного.

Л. Козер выделил два типа конфликтов:

• Реалистические — столкновения между людьми по поводу требований или ожиданий. Конфликт как средство достижения цели. Это средство может быть оставлено, если найдется другое, более эффективное.

• Нереалистические — возникают из агрессивных импульсов, ищущих выражения вне зависимости от объекта. Они не направлены на достижение конкретного результата.

Характер любого разногласия в большой степени определятся внешней средой, в которой возникает конфликт. Ее характеристики еще недостаточно изучены психологической наукой, поэтому укажем наиболее значимые из них:

1. Пространственно-временные характеристики. Сюда можно отнести место осуществления противоречия и время, в течение которого оно должно быть разрешено.

2. Социально-психологические характеристики. Такие, как климат в конфликтующей группе, тип и уровень общения, степень конфронтации и состояние участников конфликта.

3. Социальные характеристики. Это, прежде всего, вовлеченность в противоречие интересов разных социальных групп: половых, семейных, профессиональных, этнических, национальных.

Говоря о конфликтном взаимодействии, А.А. Ершов отмечает, что сам конфликт всегда осознан, но не всегда осознаны и ясны его мотивы для субъекта взаимодействия. Автор выделяет 4 уровня конфликта:

• Нервно-психический уровень. Психические явления человека как индивида, сюда относятся различные виды фрустраций.

• Внутриличностный уровень. Социально-психологические явления, присущие человеку как личности или индивидуальности, толкователю и исполнителю определенного комплекса ролей в момент их столкновения друг с другом. Начальной точкой конфликта на данном уровне может быть исключение, выбор или отсрочка одного из двух — положительного или отрицательного — мотивов, целей, способов деятельности и соответствующих им ролей. Конечной точкой — крайняя стадия внутриличностного конфликта, приводящего к деперсонализации, разрушению целостной картины «Я» и «мира», раздвоению, распаду личности. Внутриличностный конфликт может реализовываться в затруднениях, возникающих при выборе конкурирующих целей, мотивов, позиций. На поведенческом уровне этот вид конфликта проявляется как неуверенность в себе, сомнении и переживании в правильности собственных действий, депрессии.

• Межличностный уровень. Конфликтная ситуация включает в себя определенное состояние микро- и макросреды, деятельности, коммуникации, распределения ролей и статусов, взаимодействия и взаимоотношения личностей и групп. Межличностные конфликты представляют собой столкновения взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга и несовместимы в данной ситуации, либо противодействуют или мешают друг другу. Такой конфликт сопровождается острыми эмоциональными переживаниями.

• Социальный уровень. Объективно обусловленное социальное противоречие интересов, реализуемое в поведении и соответствующих социально-психологических формах взаимоотношений конфликтующих групп, личностей как носителей социальных ролей.

Делая акцент на последствиях конфликтного взаимодействия, М. Дойч выделяет два вида конфликта:

• Деструктивный конфликт ведет к рассогласованию взаимодействия, становится независим от причины, его породившей, и приводит к переходу на «личности», чем и порождает стресс. Для подобного конфликта характерно специфическое развитие: расширение количества вовлеченных участников, увеличение количества негативных установок в адрес друг друга и остроты высказываний.

• Продуктивный конфликт возникает в том случае, если столкновение не касается несовместимости личностей, а порождено различием точек зрения на какую-либо проблему, на способ ее решения. В этом случае сам конфликт способствует формированию всестороннего понимания проблемы, а также мотивации партнера.

Также выделяют конфликты по предмету (Я. Штумански): экономические, социальные, классовые, политические, идеологические, культурные, аксиологические, позиционные.

Динамика конфликта. Рассматривая конфликт как социально-психологическое явление необходимо основываться на его динамической характеристике. Анализ литературы позволяет выделить четыре стадии развития конфликта (Р. Рамель, А. К. Зайцев, А. Г. Ковалев, В. В. Бойко и др.).

1. Зарождение конфликта. На этой стадии происходит возникновение конфликтной ситуации. Эта ситуация не сразу опознается людьми, поэтому ее можно назвать «стадией потенциального конфликта». Здесь незаметно для внешнего наблюдения возникают различия в диспозициях, ценностях, обстоятельствах, планах, которые образуют потенциальные противостояния. В условном виде это может представляться так: стороны А и Б оказываются участниками конфликта, если стремление А к достижению определенного состояния, цели, потребности объективно препятствует достижению Б желаемого им состояния и наоборот.

2. Осознание конфликта. Объективная реальность воспринимается как конфликтная. Противоречия становятся осознанными, и противоположная сторона отвечает реальным поведением, т.е. конфликт становится реальностью. Для того чтобы конфликт был осознан, необходим инцидент. Инцидент представляет собой первое столкновение сторон, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу, ущемляя интерес другой стороны. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то конфликт может быть завершен на стадии инцидента. Существует несколько вариантов соответствия между объективным значением конфликтной ситуации, и ее субъективным восприятием каждой стороной взаимодействия:

— адекватно понятый конфликт. Здесь налицо объективная конфликтная ситуация, и стороны правильно ее понимают;

— неадекватно понятый конфликт. В этом случае объективная конфликтная ситуация тоже налицо, и стороны воспринимают ее как таковую, но с теми или иными отклонениями реального положения вещей;

— непонятый конфликт. Объективная конфликтная ситуация существует, но она не воспринимается как таковая потенциальными оппонентами;

— ложный конфликт. Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но стороны воспринимают свои отношения как конфликтные.

3. Переход к конфликтному поведению. После того как конфликт осознан, стороны переходят к конфликтному поведению, которое направлено на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей, намерений. Здесь возможна эскалация конфликта, которая заключается в резкой «интенсификации» борьбы оппонентов. Важно то, что стороны сами должны осознавать свое поведение как конфликтное. При переходе конфликта из потенциального в актуальный он может развиваться как прямой или опосредованный, конструктивный или неконструктивный. Неконструктивный межличностный конфликт возникает тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится подавить партнера, дискредитируя и унижая его в глазах окружающих. Такое поведение партнера по взаимодействию чаще всего вызывает сопротивление и эскалацию конфликта. Конструктивным же межличностным конфликтом является тот, при котором оппоненты не выходят за рамки деловых аргументов, отношений и не касаются личности противоположной стороны. Р. Блейк и Дж. Моутон выделили пять стратегий поведения в конфликтной ситуации:

• Сотрудничество. Поведение, направленное на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

• Компромисс. Поведение, направленное на урегулирование разногласий путем взаимных уступок.

• Избегание. Заключается в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем.

• Приспособление. В поведении наблюдается тенденция сглаживать противоречия в ущерб собственным интересам.

4. Разрешение конфликта. Свое разрешение конфликтное взаимодействие получает как за счет изменения объективной конфликтной ситуации, так и за счет преобразования представлений о нем у оппонентов (Л.А. Петровская). Разрешение может быть частичным (конфликтные действия исключаются, но остается побуждение к конфликту) и полным (конфликт устраняется как на уровне внешнего поведения, так и на уровне внутренних побуждений, как на субъективном, так и на объективном уровнях). Следовательно, возможны следующие варианты разрешения конфликта:

1) полное разрешение на объективном уровне за счет преобразования объективной конфликтной ситуации. Например: пространственное или социальное разведение сторон, предоставление им дефицитных ресурсов, отсутствие которых привело к конфликту;

2) частичное разрешение на объективном уровне за счет преобразования конфликтной ситуации в направлении создания незаинтересованности в конфликтных действиях;

3) полное разрешение на субъективном уровне за счет кардинального изменения образов конфликтной ситуации;

4) частичное разрешение на субъективном уровне за счет ограниченного, но достаточного для временного прекращения противоречия, изменения образов конфликтной ситуации.

Главные предпосылки для урегулирования конфликта следующие:

— конфликтующие стороны должны быть сами по себе организованы;

— каждая из конфликтующих сторон должна быть готова признать законность требований другой стороны и принять результат урегулирования конфликта, даже если он оказался вне ее интересов;

— конфликтующие стороны должны принадлежать к одной социальной общности.

Говоря о конфликтном взаимодействии, о его характеристиках и специфике, не надо забывать, что, в конечном счете, главным действующим лицом является конкретная личность. Внимание на личностные причины конфликта обращают авторы, занимающиеся изучением причин неврозов: З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, В.Н. Мясищев, А.И. Захаров, Д.Б. Карвасарский и др.

З. Фрейд в центр конфликтного существования человека поставил комплекс Эдипа. А. Адлер — чувство неполноценности. К. Хорни во главу угла поставила базальную тревожность. В результате неблагоприятных условий развития и воспитания появляется незаметно подкрепляющееся, усиливающееся, всеохватывающее чувство собственного одиночества и бессилия во враждебном мире. Отдельные острые реакции на частые провоцирующие ситуации кристаллизируются в склад характера.

В.Н. Мясищев через категорию «отношения» проясняет природу субъективного в человеке, раскрывает социально-психологическое содержание связей личности со средой. Психологическим ядром личности является индивидуально-целостная система ее субъективно оцениваемых, сознательно избираемых отношений к действительности. Она представляет собой интериоризированный опыт взаимоотношений человека с другими людьми в условиях социального окружения.

Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк говорит о таком типе конфликтов, причиной которых является защита идеального «Я». Это необходимо в силу того, что человек сливает «Я-реальное» и «Я-идеальное», в результате человек живет в вымышленном мире. Авторы рассматривают самооценку личности как фактор, влияющий на развитие конфликта.

Личность, склонная к конфликтному взаимодействию, или конфликтогенная личность, обладает некоторым набором индивидуально-типологических свойств, определяющих ее статус и социальную роль в обществе. Для конфликтогенной личности характерно преобладание эгоистических мотивов, некоторые из них являются осознанными, некоторые — нет. Такой человек убежден, что находится в «стане врагов» и единственный способ выбраться — это победить или обмануть всех. Ценности такой личности приобретают характер непреложных истин, своего рода догм. Такого рода ценности обладают высокой степенью ригидности, жесткости, консерватизма. Интересы конфликтогенной личности в основном связаны с удовлетворением потребности в самоутверждении и вытеснении внутренних страхов.

В структуре отношений конфликтогенной личности преобладает непринятие себя, неадекватная (заниженная или завышенная) самооценка, самоуверенность — неуверенность в себе, эмоционально-волевые установки, направленные на сохранение внутренних условий, избежание изменений. Межличностные отношения конфликтогенной личности характеризуются:

1) непринятием других людей такими, какие они есть;

2) стремлением изменить окружающих;

3) стремлением доминировать;

4) высоким уровнем оценок и интерпретаций в процессе общения;

5) отрицанием, закрытостью, недоверием, неуважением.

Члены группы, выступая в качестве посредников, вполне могут помочь конфликтующим сторонам выйти из создавшейся затруднительной ситуации. Посредничество представляет собой специально организованное общение двух конфликтующих сторон при участии и помощи третьей, нейтральной стороны (посредника). В зарубежной психологии для обозначения нейтральной стороны используют термины «медиация» (посредничество), «медиатор» (посредник). Механизм посредничества заключается в том, что наличие третьего, нейтрального, стороннего, внешнего участника позволяет перенести на него часть эмоциональной нагрузки конфликта. Посредник, медиатор выполняет ряд важнейших функций косвенного управления ходом конфликта, поскольку в чем-то заменяет его непосредственных участников.

Процедура посредничества, медиации в самом общем виде заключается в том, что посредник способствует тому, чтобы оппоненты-противники захотели вступить в диалог с целью разрешения конфликта. Затем он помогает оппонентам выслушать позиции друг друга в развернутой форме, постепенно осознать взаимное доверие и наметить некоторые новые предметно-содержательные и личностно-коммуникативные аспекты проблемы и отношений конфликтующих сторон. В заключение течение конфликта переходит в фазу прямого диалога оппонентов-партнеров, что позволяет найти конструктивные решения и приемлемые компромиссы и разработать их до уровня программы взаимных действий, удовлетворяющих обе стороны конфликта.

Посредник ни в коей мере не является судьей или арбитром в развертывающемся конфликтном взаимодействии. Его задачей не является анализ, разбор содержания конфликта или отношений между участниками, а тем более их оценка. Главная задача посредника — организация взаимодействия между конфликтующими сторонами на основе психологических закономерностей, механизмов и правил. Медиатор не должен подсказывать какие-то конкретные идеи и решения участникам конфликта, но обязан способствовать формированию атмосферы общения, переходящего в диалог оппонентов, в ходе которого постепенно открываются новые повороты и ракурсы в картине конфликта, рождаются творческие решения, намечаются компромиссы. Несомненно, метод посредничества может быть назван, говоря словами Сократа, «майевтаческим», «родовспомогательным», но преображение и порождение осуществляют сами участники конфликта, а не посредник-медиатор.

Разрешение конфликтов при помощи методики посредничества, по мнению Г. Дьяконова, включает пять основных этапов, а соответственно, и пять основных форм умений и навыков, требующихся от посредника: организация опосредования конфликта, мотивация и установление отношений оппонентов, монологическое опосредование конфликта диалогическое опосредование конфликта и подведение итогов конфликта.

Организация опосредования конфликта заключается в проектировании и конструировании формы сеансов опосредования конфликта и подготовке участников конфликта к предстоящему взаимодействию.

Поскольку возможности методики посредничества недостаточно распространены, то следует подчеркнуть, что чаще всего именно посредник выступает инициатором разрешения конфликта. Он отдельно встречается с обеими сторонами, объясняет им, в чем заключается цель и процедура посредничества, убеждает, что благодаря посредничеству они могут достойно выйти из конфликтной ситуации, и заручается их согласием на участие в процессе медиации. Конечно, если посреднику уже удалось достичь некоторой известности как эффективному помощнику в разрешении конфликтов, то желающие могут найти его и по своей инициативе, но и в этом случае медиатор лично встречается с каждой стороной и раскрывает все основные особенности будущего взаимодействия оппонентов.

Организация встречи конфликтующих сторон требует вдумчивого поиска и подготовки места встречи, а также некоторых важных моментов ее реквизита. Это должна быть нейтральная для обоих участников территория (кабинет, комната), в которой не должно быть отвлекающих раздражителей (приборов, ярких картин, украшений). Помещение для встречи, сеанса посредничества должно быть достаточно просторным, удобным и создавать ощущение спокойствия, защищенности от вторжений посторонних людей и, желательно, относительно удаленным от возможных источников шума.

Следует продумать обстановку для встречи: каким будет стол, его форма, как участники расположатся за столом, на каком расстоянии стороны будут сидеть друг от друга, вообще нужен ли стол; какими будут стулья или кресла; как сделать, чтобы ни один из участников не сидел выше другого.

Иногда можно привлечь к участию в посредничестве еще двух-трех человек из группы, которые, как правило, выступают в роли наблюдателей-свидетелей. Если же они достаточно подготовлены, то группа посредников может состоять и из трех человек, и нечетное количество медиаторов может оказаться полезным при необходимости согласования мнений посредников. В отдельных случаях можно приглашать добровольцев, которые время от времени подключаются к участию в работе как поддерживающие свою сторону в конфликте, но нельзя допускать, чтобы эти «адвокаты-болельщики» заглушали инициативу и продуктивную деятельность непосредственных участников конфликта.

Мотивация и установление отношений участников разрешения конфликта — второй этап посредничества — это начало медиаторного процесса. Посредник приветствует участников конфликта, выражает удовлетворение, что они проявили добрую волю и сделали первый шаг на пути к разрешению взаимных трудностей, т.е. пришли на сеанс посредничества. Эти первые минуты общения весьма важны и порой приобретают решающее значение. Пользуясь методом валидности, медиатор всячески подчеркивает серьезность и значимость возникшей ситуации, выражает свое уважение к сторонам конфликта, старается убедить в возможности успеха. Конфликтующие должны почувствовать, что имеют дело с уравновешенным, спокойным, твердым человеком, серьезным и уверенным в себе специалистом. Но не следует преувеличивать значение недостатка опыта, и иногда можно прямо сказать собеседникам, клиентам, что вы впервые встречаетесь с таким типом конфликта. Если они почувствуют искреннее и глубокое желание им помочь, то вполне можно рассчитывать на успех.

Затем посредник-ведущий кратко говорит о тех стадиях работы, которые предстоит пройти и объясняет (точнее говоря, напоминает) основные правила работы в ходе сеанса посредничества. Очень хорошо подготовить заранее в печатном виде памятку со всеми нужными правилами. В ряде конкретных случаев эти правила могут несколько изменяться, однако главные из них можно представить так:

Правила успешного общения в конфликте

1. Говорите только по просьбе или сигналу ведущего, посредника.

2. Относитесь к другому человеку с уважением и доверием.

3. Обращайтесь, называйте оппонента так, как он этого пожелает перед началом вашей встречи, или просто называйте его по имени или по имени-отчеству, избегая местоимений «он» или «она».

4. Не перебивайте ни оппонента, ни посредника. Проявляйте терпение и выдержку!

5. Знайте, что у вас всегда будет возможность и время сказать все, что вы считаете нужным!

6. Внимательно выслушивайте своего оппонента и умейте видеть в его словах и позиции положительные моменты.

7. Проявляйте добрую волю, настойчивость и старайтесь вести обсуждение, а не уходить от него, замыкаясь в себе.

8. Стремитесь в какой-то степени стать на точку зрения другого человека, увидеть происходящее его глазами.

9. Помните, что посредник, ведущий не должен предлагать вариантов решения конфликта, он — только организатор и помощник во взаимодействии двух сторон.

10. Соблюдайте условия конфиденциальности, т.е. полного неразглашения содержания сеансов посредничества. Но когда работа будет завершена, вы можете сообщить интересующимся основной результат разрешения конфликта.

**2. Позиционные и конфликтные справедливости**

Основополагающим фактором сохранения равновесного состояния как инвариантной формы нормы и ее оценки на любых социальных уровнях организации общественных отношений является понятие справедливости, или как его определяют Р. К. Хьюсман и Д. Д. Хэтфилж - фактора справедливости в отношениях между людьми. Именно чувство справедливости определяет устойчивые или нормальные отношения. В свою очередь ощущение справедливости формируется и воспринимается, с одной стороны, условиями социальной среды, а с другой - психофизиологическими особенностями личности, и не могут быть одинаковыми у всех индивидуумов. Фактор справедливости во взаимоотношениях строится на двух действиях: дать и получить. Для сохранения равновесных (хороших) отношений необходимо как давать, так и получать.

На межличностные или межгрупповые отношения влияют не намерения, не усилия и количество времени, потраченные на развитие этих отношений, а то, как они воспринимаются другим человеком. В данном случае оценка действительности является отражением восприятия принимающего ее и, естественно, несет определенную субъективность.

В своих отношениях, делается ли это сознательно или подсознательно, как правило, люди отдают, чтобы получить. Это могут быть прямые межличностные отношения либо опосредованные через одно или нескольких лиц: отдаленные во времени, месте или их значимости (силы воздействия). Многогранность деятельности порождает адекватные взаимоотношения как свое внешнее отображение. В обмене результатами своей деятельности каждая из сторон ценит то, что для нее требует больших усилий для их достижения. Всегда отдается то, что легче делается или достигается взамен за то, что составляет трудность или невозможность сделать самому. Сравнение такого обмена и рождает чувство справедливости. Естественно, что оно носит субъективный характер, который зависит от сочетания многих факторов. В данном случае, говоря о некой общей норме справедливости, вновь приходим к вероятностной природе ее понимания с некоторой усредненной характеристикой и допустимыми границами ее соблюдения или согласия.

Фактор справедливости в изложенном представлении давно сформулирован и используется в психологии, антропологии, экономике, философии. Впервые это понятие было определено более 2 тыс. лет назад. Так, в работе Аристотеля "Никомахова этика" говорится, что суть человеческих взаимоотношений заключается в том, что люди отдают и получают. "Само существование государства, - подчеркивал мыслитель, - зависит от взаимодействия в обмене результатов труда, связывающих людей". Построение отношений по принципу "дать, чтобы взять" нашло свое отражение в экономической истории ХVIII-ХIХ вв., в частности в работах Дж. Стюарта Милля, А.Смита и И.Бентама. А.Смит в своей книге "Могущество наций" говорит: "Мы ожидаем получить наш обед не вследствие благотворительности мясника, повара или пекаря, а благодаря их заботе об их собственных интересах".

Известно, что непрерывный обмен привел к необходимости создания унифицированного эквивалента - денег. Но в повседневных взаимоотношениях межличностного обмена люди обмениваются гораздо большим, чем деньги с постоянной оценкой за то, что приобретается. Это и является основой справедливости.

Замена понятия нормы на справедливость не решает проблему количественной оценки этой характеристики, но делает ее более понятной в плане соотношений "что я даю?", "что я получаю?" и наполняет норму конкретным социально-средовым содержанием, что отражает ценности конкретной социально-психологической среды. Если бы этот обмен измерялся некоторым эквивалентом, то возможно введение его меры. Такими эквивалентами во многих случаях выступают материальные ценности, которые всегда имеют стоимость, но это только часть взаимоотношений как индивидуальных, так и коллективных. Намного более сложной является оценка духовной стороны отношений.

Стремление количественного измерения оценки справедливости во взаимоотношениях имеет вполне обоснованный подход и может успешно быть разрешенным. Целесообразность решения этой задачи объясняется тем, что при более точной количественной и качественной оценке можно существенно влиять на ход развивающихся конфликтов и направлять их разрешение в нужное русло. Привлечение компьютерной техники позволяет уже сегодня создавать автоматизированные экспертные системы с прогнозированием оптимальных вариантов развития ситуации. Для этой цели можно использовать различные варианты введения меры в системообразующих отношениях, обеспечивающих сохранность справедливых отношений. Наиболее распространенным методом оценки фактора справедливости во взаимоотношениях является тест, в котором систематизируются действия "Что я даю?" и "Что я получаю". В эти понятия можно вкладывать различное содержание - время, совет, преданность, деньги, вещи, которые, кроме содержательной стороны, имеют стоимость, различные формы отношений, позволяющие иметь перспективу на решение конкретных задач и пр. Однако при всем многообразии содержания используемых характеристик, оценку "Что я даю?" и "Что получаю?" целесообразно давать в баллах. Точность измерения может осуществляться по шкале с любым количеством баллов. Конкретную запись содержания "Что даю?", "Что получаю?" можно регистрировать на отдельных листах, а их номер заносить в свободную таблицу с оценкой этих действий.

Для определенности возьмем десятибалльную систему оценки. В ручном варианте обработки этого теста необходимо составить таблицу из двух частей: "Что я даю?" и "Что получаю?". Каждую часть следует разделить на 11 столбцов, в среднем столбце поставить 0, а слева и справа - оценочные баллы, знак "минус" определяет обещания или что потеряно, а знак "плюс" - реальные приобретения. Во втором варианте знак "минус" определяет нанесенный урон, хлопоты, а знак "плюс" - приобретение. Образец такой таблицы показан на рис. 2.

Введение текстовой записи для каждой из частей "Что я даю?", "Что получаю?" может быть использовано и представляет исключительный интерес как для индивидуального самоконтроля, так и для психологического анализа личности или среды и составления объективных характеристик проективного портрета. В компьютерном варианте использования этой методики, основанной на теории распознания образов, можно оценить предпочтительные склонности индивидуума, его жизненные ценности, склонность к альтруизму либо эгоизму, перспективность и степень сложности поставленных задач, уровень доверия своим партнерам и предпочтительность их выбора в решении конкретных задач. Аналогичные результаты можно получить и при обработке результатов вручную, но в этом случае систематизация весовых значений и расчет приоритетных отношений занимает значительное время.

Фактически такая постановка задачи адекватна ее трактовке П.С. Лапласом. Балловая оценка каждой характеристики "Что я даю?", "Что я получаю?" позволяет установить ряд весовых значений как отражение качественной характеристики взаимоотношений среды и индивидуума, сложность этих взаимоотношений по числу определяющих характеристик и приоритетность мотивационных факторов по наиболее-высоким весовым значениям и их взаимоотношения между собой.

Упорядоченная структура этих характеристик может быть использована для заполнения социально-психологического и правового паспорта соответствующего района, области и составления их виктимологических карт. В пределах отдельной организации или предприятия такие сведения позволяют определить направленность интересов членов коллектива, их межличностные отношения притязания, что в существенной степени дает возможность упреждать остроконфликтное развитие событий в случае столкновения интересов отдельных лиц и групп.

Проведение систематических оценок по данной схеме без текстовой записи, но с конкретной направленностью опроса (например, "сотрудник-предприятие"), позволяет иметь информацию об отношении их к выполняемой работе, судьбе своей организации нагреваемых конфликтах и путях их разрешения.

Не давая на данном этапе общей классификации конфликтных ситуаций можно отметить, что одной из основных причин возникновения конфликта является отклонение рассматриваемого объекта (отдельного индивида или группы) от равновесного отношения с окружающей средой, что соответствует степени напряженности, которая находится за границей зоны функционального оптимума.

Такой конфликт возникает, когда предпринимаются попытки переноса стиля работы, дающего успешный результат, из одного коллектива или предприятия в другой либо смены обстановки (среды привычного пребывания). Степень различия среды всегда приводит к накоплению противоречий, к созданию конфликтной ситуации, разрешение которой может вызывать неблагоприятные последствия.

Одним из примеров различных вариантов управления предприятием или производством может быть стиль управления, рассматриваемой системы ГРИД, разработанный фирмой "Эксон". Цель любого производства - выпуск эффективной продукции, цель какого-либо предприятия - достижение необходимого результата. Эти цели достигаются конкретными лицами с различной степенью их долевого участия. Процесс управления обеспечивается заботой о производстве и о людях. Конкретный стиль руководства определяется количественной характеристикой этих параметров. В данном случае определение направленности оценки и текстового содержания, в чем проявляется забота о людях и о производстве, может не осуществляться. В ортогональной системе при десятибалльной оценке определяется стиль руководства конкретным лицом (см. рис. 3).

Следует отметить, что подобный подход удовлетворителен только для установления стиля, но не его рекомендаций как предпочтительного для всех случаев. В различных ситуациях определяющим фактором в руководстве может стать забота о производстве либо перевес отдается заботе о людях. Долевая значимость этих компонентов в осуществлении руководства имеет определенное соотношение и диапазон колебаний, характерный для конкретной социально-средовой обусловленности.

Включение текстового описания с оценкой значимости каждой графы дает возможность установить адекватность используемых средств в определенной социально-средовой обстановке и оценить динамику и направленность использования этих средств в решении конкретных задач управления. Попытки навязать определенный стиль управления при его неадекватности приводит к конфликту в отношении "запрос-удовлетворение" и нарушает его устойчивость.

В приведенной на рис. 2 таблице регистрации действий "что даю?", "что получаю?" введены их положительные и отрицательные оценки, что может осуществляться как со стороны того, кто берет и того, кто получает. В данном случае, как и в случае оценки по сетке ГРИД, один и тот же результат действия оценивается двумя сторонами, и эта оценка может совпадать или быть в пользу одной или другой стороны, т.е. возможно искажение результата с известной степенью неточности. Все эти процессы отражаются в жизненном опыте, а затем на его базе оцениваются ситуации, прогнозируются результаты и определяются соответствующие действия. Вербальное отражение информации, и ее систематизация в форме таблиц имеет определенную степень обобщения, за пределами которой она утрачивает свою ценность для обработки и восприятия конечного результата и понимания закономерностей, лежащих в основе ее протекания. Для установления закономерностей изучаемых процессов необходимо вводить какой-либо способ измерения с последующим упорядочением получаемых данных. Наиболее распространенным способом упорядоченного представления контролируемого материала является графический.

В зависимости от выбора системы представления результатов можно достичь высокого эффекта в поисках аналитических зависимостей и модельных построений, обеспечивающих прогнозирование наблюдаемого процесса. Если рассмотреть отношение "даю-получаю" с учетом их оценки в баллах, то, используя принцип дихотомической организации отношений, все возможные их варианты представляются в системе координат, где по горизонтали отмечается содержание действия в соотношении "даю-получаю", а по вертикали - качественная характеристика действий того, что дается и получается. Давать можно положительное или отрицательное и соответственно получать положительное или отрицательное (см. рис. 4). Поскольку каждая координатная ось является дихотомическим представлением связываемых понятий, то значение "0" соответствует равновесному отношению - сколько даю; столько и получаю. Следовательно, "0" - это не отсутствие характеристики, а равенство отношений двух противоположностей. Крайнее значение либо "только беру", либо "только даю", что соответствует 100%, или 1 рассматриваемого действия. Такое же суждение распространяется и на качественную характеристику вертикальной оси. Возможна только положительная отдача (прием) или только отрицательная. Значение "0" соответствует равенству отношений положительного и отрицательного, когда дают или берут в равном отношении, т. е. можно брать 100%, или 1 только положительное и так же отдавать только отрицательное.

Таким образом, если брать все хорошее для себя, а отдавать только плохое, то диагональ, проходящая через третью и первую четверти координатной плоскости, будет отражать эгоистические отношение. В свою очередь диагональ, проходящая через вторую и четвертую четверть, отражает альтруистические отношения, когда все хорошее отдастся, а плохое собирается. Если же теперь каждое полученное значение разместить в представленной системе координат с учетом частоты их проявления, то будет наблюдаться распределение, отражающее свойства личности или группы со статистическими характеристиками, указывающими математическое ожидание и диапазон вариации границ, контролируемых характеристик. Сравнивая эти распределения, можно говорить о количественных и качественных характеристиках. На рис. 5 показаны варианты характеристик распределения в обмене, что составляет основу их представления о справедливости отношений.

Из проведенного графического упорядочения всевозможных долевых соотношений двух дихотомических характеристик, которые составляют ортогональную систему представления результатов, следует важное заключение, что такая форма поведения как альтруизм и эгоизм выступают не в качестве дихотомических, а ортогональных характеристик, которые определяют поведение индивидуума. В таком представлении характеристики альтруистического и эгоистического поведения являются дихотомическими относительно самих себя, а не друг друга. В соответствии с данным представлением альтруист может быть либо как принимающий на себя все тяжести, защищая других, либо как отдающий все хорошее другим, лишая себя вознаграждения во имя благополучия их. Между полярно-противоположными формами альтруизма находятся нормальные формы - отдающие от себя лучшее и принимающие на себя тягости.

Аналогичные рассуждения встречаются относительно эгоистического поведения. Таким образом, в центре системы представления находятся индивиды, равнозначно обладающие частично всеми характеристиками. В зависимости от преобладания той или иной формы поведения будут существенно различаться индивидуальные представления о справедливости.

Альтруизм и эгоизм являются социальными формами поведения, но любое поведение мотивировано и имеет свои морфофункциональные механизмы обеспечения. В силу того, что альтруизм не в равной мере характерен всем индивидуумам, следовательно, существуют особые морфофункциональные характеристики, которые и определяют предрасположенность к нему только при их наличии. Аналогичное рассуждение относится к эгоизму. Эти две формы поведения, которые часто противопоставляются как взаимопротивоположные, являются порождением общественных отношений и выражением конкретных форм жизни людей. Будучи порождением коллективных форм отношений, они имеют биологическую основу и в коллективных отношениях являются внешним отображением внутренних свойств, определяющих предрасположенность к их развитию.

Сами понятия "альтруизм" и "эгоизм" являются обобщающими и в каждом конкретном случае необходимо говорить об уровне проявления данной формы поведения и ее значимости для каждого из них. Осуждение одной из форм поведения и превозношение другой носит принципиально ошибочный характер, если это осуществляется оторвано от конкретных условий их проявления. Любая из форм всегда содержит в себе различную долевую наполняемость противоречивого результата, т.е. одновременно несет положительную и отрицательную составляющие, отражая конфликтную природу любой дихотомической системы как основы самоорганизации.

Альтруизм, как одна из форм коллективных отношений, имеет важное биологическое значение для сохранения вида. Самопожертвование во имя сохранения остальных представляет собой минимизированный вариант потери общества в конкретной борьбе и поощряется им. Как осознанная форма поведения проявления альтруизма связано с глубоким пониманием коллективных отношений в качестве целостности системы более высокого уровня организации, чем индивидуальные. Важность сохранения целостного является доминирующим фактором в организации всего поведения такого индивидуума. Сохранение личной жизни вне той среды коллективных отношений, которая подвергается опасности, утрачивает смысл. Конкретная форма альтруистического поведения крайне многообразна и носит разноуровневый характер, но при формализации такого поведения, независимо от его сложности и содержания, можно выделить самопожертвование, заключающееся в том, что все лучшее индивид стремится сделать или отдать другим, а все трудности и тяжести принять на себя, освобождая от них других.

Только при наличии такой формы поведения возможно возникновение коллективных структур, причем более сложных, чем глубже понимание их превосходящего результата над индивидуальными формами поведения. В обществе альтруистическая форма поведения становится частью идеологии.

Как и любая форма поведения, альтруизм в себе несет свое отрицание. Будучи направленным на сохранение коллективных отношений и характеризуясь самопожертвованием, проявление альтруизма благоприятно влияет на паразитирование и развитие эгоизма, способствуя тем самым своему ограничению. В свою очередь эгоизм, лишенный благоприятной среды своего развития, вырождается ибо проявление эгоизма определяется стремлением существовать за счет окружающей среды при минимизированных затратах своих сил для достижения конечного результата. Таким образом, альтруизм по отношению к себе несет дихотомию, заключающуюся в проявлении принципа борьбы и единства противоречий. Способствуя и сохраняя коллективные формы отношений, альтруизм порождает индивидуализм, отрицая при этом коллективные формы. Одним из опосредованных результатов действий альтруизма есть эгоизм, направленный на сохранение среды своего существования.

Следовательно, альтруизм и эгоизм как формы социального поведения составляют некую ортогональную систему, в которой может быть отражена структура личности и динамика межличностных отношений. Эти отношения основаны на действии принципа "запрос-удовлетворение", что позволяет в их формальном описании использовать модель Вольтера "хищник-жертва". Данный результат основывается на представлении отношений "даю-получаю" как взаимно-противоположных (дихотомических) понятиях. Поскольку давать и получать можно как хорошее, так и плохое, то второй дихотомической парой является "все хорошее" и "все плохое".

Если теперь представить рассматриваемые процессы в несколько иной системе, не изменяя при этом набор характеристик, то отношения "альтруизм-эгоизм" приобретают иной характер. Из ортогональных взаимонезависимых отношений они переходят в дихотомические взаимопротивоположные, но при этом меняется и содержательная сторона данных понятий: каждое из них становится обобщающим своих составляющих компонентов поведения.

Поскольку понятие "даю" содержит "все хорошее" и "все плохое", то второй вариант можно представить следующим образом: "даю" и "получаю" переходят из дихотомической связи в ортогональную (см. рис. 6). В результате возникают противоречия в систематизации результатов. Конфликт, взглядов или подходов в оценке таких форм поведения можно рассматривать либо как альтруизм, либо как эгоизм. Такой характер противоречий при анализе теоретических представлений различных процессов встречается довольно часто. Накопление противоречий приводит к разногласиям и сталкиванию мнений, т.е. к конфликту. Такая конфликтная ситуация является причиной неправильного понимания сути самого процесса. Каждая из приведенных форм представления результата имеет полное основание и мнимое противоречие, заключающееся в том, что используемые понятия (категории) несут в себе дихотомическую структуру. Если в одном варианте представлений ей не придается, внимание, и она носит скрытый характер, то упорядочиваемые характеристики проявляют эти свойства. Одновременное отражение двух противоположностей, на основе которых строится ортогональная система отражения результатов, невозможно. Эта процедура протекает автоматически через один шаг преобразования и является одной из закономерностей динамики последовательных отображений. Если на одном уровне характеристики имеют ортогональное отношение, то порождение ими отображения переводит их в дихотомические и так далее (происходит поворот характеристики процесса на 900). Принцип дихотомической организации фактически является источником противоречий в развивающихся системах и процессах. Широко известный как принцип борьбы и единства противоречий, данный принцип определяет обязательное наличие конфликтной ситуации, разрешение которой может быть найдено в деструктивных изменениях в виде различной степени катастроф либо конструктивных в виде более сложных систем организации и отношений. Соотношение этих характеристик лежит в основе, определяющей направленность протекания процесса развития, и в ряде случаев трактуется как статистический принцип организации развивающихся систем. Распределение этих характеристик служит как бы паспортом контролируемого явления.

По результатам такого представления легко наблюдать и сопоставлять характеристики каждого индивида. В статистической оценке фигурирует сила проявления признака, которая характеризуется распределением весовой значимости или частотой проявления конкретного признака, диапазоном его вариации и местом нахождения математического ожидания. Введение количественных характеристик в оценке индивида позволяет более точно прогнозировать его поведение, решать вопросы профессиональной пригодности и вскрывать причины профессиональной деформации.

Отмеченный способ количественной оценки справедливых отношений касается непосредственных действий: "что я дал" ("сделал"), "что получил". Аналогичное представление можно установить в отношениях "беру сам" как активное действие, дают как пассивное действие - "получаю", а с другой стороны - "отдаю"; "даю" - добровольное активное действие - возврат. Следовательно, "получаю" можно представить из двух источников аналогично действию "отдаю". Графически такую характеристику установления справедливости отношений в системе "индивид-среда (группа)" можно отразить в трехмерном пространстве (см. рис. 7).

В данном представлении наглядно видны результаты возможного установления справедливости с применением добровольных и принудительных мер. Так, к принудительным можно отнести действия аналогичные взиманию налогов, пошлин, штрафов и прочих правовых действий, регулирующих межличностные отношения, а также насильственных действий, которые предусматривают противоправные формы поведения.

Принудительные правовые меры в регуляции справедливых отношений принадлежат скорее не к отдельным межличностным отношениям, а к отношениям отдельной личности в группе или отдельных групп. Если рассматриваются социальные отношения, то межсоциальные распространяются на индивида соответствующего социального слоя.

Если говорить о принудительной форме поведения в межличностных отношениях, то любое воспринимаемое принуждение по отношению к себе всегда психологически оценивается как несправедливое действие (насилие), и только рамки зависимости или необходимости, связывающие двух индивидуумов, сохраняют их отношения в пределах нормальных (нормативных), но с известной степенью напряженности или конфликтной ситуации. Если в последующих отношениях не происходит компенсации нанесенной несправедливости, то происходит суммирование или накопление ошибок отношений и возникает конфликт, формы, разрешения которого могут быть самыми различными. Существенной особенностью в оценке действий как своих, так и других относительно себя, имеют психофизиологические особенности личности и той социальной среды, в которой она формировалась. Если первые (психофизиологические) определяют возможности и форму проявления отношений, то вторые (социальная среда) - содержательную сторону характерных для конкретной социально-средовой организации отношений.

Характерная особенность распределения результирующей оценки справедливости отношений связана с наличием некоторой области, имеющей нормальную плотность распределения и диапазон рассеивания. Именно такая природа распределения объясняет то, что имея различную биологическую предрасположенность к восприятию среды и ее адаптации, а также динамику самой среды (как социальной, так и природной), порождается комбинаторика всевозможных сочетаний, имеющих различную долевую значимость способствования и препятствования установлению справедливых отношений. Различный диапазон оценки отношений и места нахождения математического ожидания этих оценок порождает разное понимание и суждение о происходящем.

В коллективных отношениях вырабатывается, как правило, наиболее приемлемая форма, обеспечивающая справедливость, адекватную в данном случае норме отношений. Естественно, индивидуальные представления о справедливости или о норме могут отличаться от коллективных, обеспечивающих устойчивость этой нормы. В данном случае индивидуумы с различными статистическими характеристиками имеют различные особенности поведения. Более широкий диапазон рассеивания относительно основной формы поведения (см. рис. 5,6) говорит о большей приспособляемости, вариантности в среде, но обладает меньшей различимостью и допускает неточность в оценке как в определенном диапазоне равнозначности хорошего и плохого, так и в возможном систематическом смещении этой оценки в сторону либо хорошего, либо плохого. Именно неточность (ошибка) в оценке реальной ситуации является фактором, определяющим возможную сложность как межличностных, так и групповых отношений.

Неточность в оценке (ошибка) определяет толерантность пространства, в котором строится сложная структура межличностных и социальных отношений. Толерантность пространства и сложность структурной организации отношений четко взаимно детерминированы. В конкретной неточности событий возможна только определенная сложность формы отношений.

Это положение имеет строгое математическое доказательство и в понимании природы возникновения внутренних противоречий в межличностных и групповых отношениях или природы развития конфликтов представляют особый интерес. Речь идет о специальном рассмотрении ошибки или неточности в оценке ситуации при построении межличностных отношений и сохранении их нормы, что может быть использовано для целенаправленного воздействия на их формирование. Особого внимания заслуживает двойственное значение ошибки в обеспечении устойчивости отношений. С одной стороны, толерантность (неточность, ошибка) обеспечивает инертность в сохранении предшествующего состояния, чем повышает его устойчивость, а с другой - способствует накоплению систематической ошибки, формированию скрытого иди латентного конфликта.

Таким образом, справедливость как вариант понятия нормы отражает социально-средовое ее наполнение. Суть справедливости заключается в сбалансированном отношении обмена услуг или взаимных потребностей, возникающих в коллективных отношениях. Понятия "справедливость" и "норма" носят либо абсолютный, либо относительный характер. Перенос относительного содержания, соответствующего определенным социально-средовым условиям, на другие приводит к возникновению противоречий, порождающих конфликтные ситуации.

Установление социально-средовой наполненности содержания справедливости может быть достигнуто при контроле за обменом "что я даю?" и "что получаю?". Такой контроль можно осуществлять путем регистрации результатов контролируемого обмена и оценки значимости произведенных взаимоотношений с последующей обработкой таблиц регистрации. Данную операцию можно; производить как вручную, так и с помощью компьютера.

Систематический учет и контроль определенных социально-средовых взаимоотношений, отражающих распределение результатов совместной деятельности с учетом конкретного обмена "что даю? " - "что получаю?", позволяют установить назревающий конфликт, причины и формы его разрешения. Наличие такой информации позволяет более успешно управлять производственным процессом.

В зависимости от долевого соотношения в обмене "что даю?" - "что получаю?" можно осуществить классификацию форм поведения не только отдельного индивидуума, но и группы с выявлением таких признаков поведения, как альтруизм и эгоизм. Последние являясь следствием социальных отношений, порождают различные представления о справедливости одного и того же распределения результатов обмена, что приводит к развитию конфликта.

Различные представления о справедливости распределения результатов совместной деятельности со стороны отдельных индивидуумов либо социальных групп в целях соблюдения общего равновесия (нормы), приводят к необходимости введения определенных принудительных мер в организации перераспределения и контроля за его протеканием. Необходимость наличия принудительных мер в обеспечении норм коллективных отношений или статистических норм поведения является объективным фактором возникновения конфликтных ситуаций между индивидуальной и коллективной нормами поведения.

Любая форма принуждения оценивается как несправедливые действия и вызывает определенную степень напряженности или конфликтную ситуацию. Необходимость пребывания в коллективных взаимоотношениях делает этот конфликт, скрытым или латентным.

Существующая неточность во взаимопонимании справедливости распределения конечного, совместно добытого результата, порождает определенную толерантность во взаимоотношениях. Неточность или толерантность в оценке реальной ситуации является фактором, определяющим возможную сложность организации как межличностных, так и групповых отношений.

Целенаправленное изменение толерантности во взаимопонимании, как отдельных индивидуумов, так и групп может быть использовано в управлении процессом развития конфликтной ситуации. Наличие строгой аналитической закономерности, определяющей сложность структурной организации системы, и толерантность ее элементов позволяет моделировать динамику межличностных или групповых отношений.

**Выводы**

В процессе выполнения контрольной работы мы ознакомились с основными понятиями предмета конфликтологии, принципами и способами возникновения конфликтов, пониманием природы любого конфликта и др.

Мы выяснили, что конфликт – это трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями. Еще можно назвать конфликт – конфликтная ситуация плюс инцидент.

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений субъектов взаимодействия.

Конфликт – это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни.

Конфликт – психологическое противоборство сторон, имеющих несовместимые цели и интересы.

В общем же конфликт проявляется, как стремление одной стороны утвердить свою позицию, а другая протестует против неверной оценки его деятельности или поступка.

**Список использованной литературы**

1. Ворожейкин И.Е., Кибалов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология – М., 2001-224 с.

2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Уч. – Харьков, Ун-т вп. дел, 1997-355 с.

3. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций – РнД, Феникс,

1998-480 с.

4. Мириманова М.С. Конфликтология: Уч. – М., Академия, 2003-320 с.

5. Дмитриев А.В. Конфликтология: Уч. пособие – М., Альфа-М,2003-236 с.

6. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение – М., Амалфея,

1997-288 с.

7. Психология для студентов ВУЗОВ. Под общ. Ред. Е.Н. Рогова, – М., МарТ,

2005-557 с.

8. Управление персоналом: Навч. посіб. Піб. ред. Крушельницкой О.В. – К., Кондор, 2005-308 с.