

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени И.С.
ТУРГЕНЕВА»

**ПРОГРАММА
ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ
ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ**

Направление подготовки
37.04.02 Конфликтология

Профиль: Организационно-управленческая деятельность и альтернативное
урегулирование споров

Цель проведения вступительного испытания: установить потенциальные возможности поступающего (личностные и профессиональные), базовые знания, обеспечивающие успешное освоение программы, а также наличие навыков анализа конфликтных ситуаций.

Задачи программы:

- выявить уровень теоретической подготовки поступающего в области технологии управления конфликтами;
- определить уровень владения профессиональной терминологией, оценить владение понятийным аппаратом конфликтологии;
- выявить степень сформированности основных базовых умений и навыков в области общетеоретической подготовки и практических навыков анализа конфликта;
- оценить умение излагать теоретический материал в логической форме, с применением принципов междисциплинарного подхода.
- выявить наличие умения анализировать конфликтные ситуации с точки зрения ее структурно-функциональных, динамических и типологических особенностей.

Требования к уровню подготовки поступающих:

Поступающий должен:

знать научный статус конфликтологии, ее объект и предмет, проблемное поле, связь с другими научными дисциплинами, изучающими конфликт; понятийно- категориальный аппарат; основные закономерности зарождения конфликтов, их динамику, структуру, социopsихологическое состояние субъектов конфликта; основные направления в мировой конфликтологии; теоретические подходы предупреждения и разрешения современных конфликтов; методики предупреждения, регулирования и разрешения конфликтов.

уметь осуществлять структурно-функциональный, динамический и психологический анализ конфликта; анализировать причины вызывающие конфликт, выявлять его элементы, устанавливать факторы, на него влияющие; использовать технологии предупреждения (превенции) конфликтов, систему институтов управления, направленную на формирование бесконфликтного пространства; использовать технологии управления конфликтами, систему правового, административно-организационного регулирования и морально-воспитательного, экономического воздействия на людей и их объединения; применять технологии разрешения конфликтов, систему медиативных, переговорных, фасилитаторских, экспертно-консалтинговых способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей;

владеть необходимыми приемами ведения переговоров, индивидуального и коллективного посредничества; технологиями применения методов эмпирического исследования конфликта, обработки полученных результатов; анализа и осмысливания конфликтных ситуаций с учетом имеющихся данных (СМИ, опыт

практической деятельности); проблематикой конфликтных взаимодействий в обществе и технологиями институционального предупреждения и разрешения конфликтов; основными средствами, приемами и техниками посредничества и переговоров, обуславливающих снижение уровня конфликтогенности социальных процессов в различных сферах жизнедеятельности.

Форма проведения и продолжительность вступительного испытания:

Формой проведения вступительного испытания является тестирование.

Вступительное испытание проводится с использованием дистанционных технологий.

Продолжительность вступительного испытания два астрономических часа: на решение заданий первой части максимально отводится – 60 минут (60 секунд на 1 задание), второй части – максимально 20 минут (120 секунд на 1 задание), на выполнение третьей части – максимально 40 минут.

Критерии оценки

Структура заданий вступительного испытания предусматривает 3 части:

Первая часть: тестовые задания закрытого типа с выбором одного ответа (60 заданий).

За каждое правильно выполненное тестовое задание первой части начисляется 1 балл:

1 балл – выбран правильный вариант ответа; 0 баллов – ответ неверный.

Максимальное количество баллов за выполнение первой части варианта – 60 баллов.

Вторая часть: тестовые задания (10 заданий):

- тестовые задания закрытого типа с множественным выбором ответов,
- тестовые задания на установление соответствия,
- тестовые задания открытого типа с одним ответом,

Максимальное количество баллов за выполнение второй части – 20 баллов.

Правильное выполнение каждого задания максимально оценивается в 2 балла:

2 балла – задание выполнено верно, без ошибок;

1 балл – ответ содержит 1 ошибку;

0 баллов – задание не выполнено или содержит 2 и более ошибки.

Третья часть: тестовое задание открытого типа с развернутым ответом (полная запись ответа с обоснованием).

Выполнение третьей части (анализ конфликтной ситуации) максимально оценивается в 20 баллов – 2 балла за правильное выполнение каждого показателя:

1. *Выделение объекта конфликта* – предполагает описание ценности (материальной, духовной, социальной) и значимого противоречия, лежащих в основе возникновения конфликтов ситуации.

2. *Определение видимых участников конфликта* – заполняется по предлагаемой ситуации с указанием фамилии (вымышленной); определяются участники и предмет конфликта.

3. *Выявление прочих участников и носителей затронутых интересов* осуществляется после первичного анализа ситуации, выявляются субъекты и остальные участники конфликта, чьи интересы затрагиваются в той или иной степени в результате его развития.

4. *Выявление конфликта, его «биографии»* раскрывается история вопроса: что предшествовало возникновению данной конфликтной ситуации, чьи интересы были затронуты раньше; в чем состоял объект конфликта; какой был ранг оппонентов и как он изменился в последующем.

5. *Определение позиций участников* – анализируется, какова позиция сторон на данный момент времени. В чем их интересы, потребности, опасения (используется метод «картографии конфликта»).

6. *Определение причин конфликта* – выявляются объективные причины данного конфликта, а по результатам анализа «карты» конфликта выявляются субъективные причины и объект конфликта.

7. *Выявление намерений сторон*, хотят ли стороны договориться – разрабатывается вариант решения конфликта и определяется, имеют ли стороны намерение решить конфликт путем переговоров; необходимо ли вмешательство третьей стороны, требуется ли другое решение.

8. *Проведение переговоров* – если стороны решили и могут договориться сами, то предлагается соответствующий вариант решения с прогнозом последствий для каждой из сторон.

9. *Проведение переговоров с участием посредника* – если стороны не могут сами прийти к соглашению, то предлагается решение спора с участием третьей стороны, прогноз последствий.

10. *Решение другими методами* – если решение конфликта невозможно путем переговоров, то рассматривается другой способ его решения, производится прогноз последствий.

Критерии оценки решения практико-ориентированной конфликтной ситуации (максимальное количество – 20 баллов: по 2 балла за каждый показатель)

Умение применять теоретические знания, наиболее рациональные формы, методы для анализа конфликтных ситуаций

2 балла – показатель раскрыт полностью, без ошибок; поступающий грамотно и осознанно применяет теоретические знания для решения профессиональных ситуаций, рассматривает наиболее рациональные формы, методы для их анализа.

1 балл – ответ содержит 1 ошибку; поступающий не всегда грамотно применяет теоретические знания для решения конфликтных ситуаций, объясняет способ ее регулирования на основании житейских представлений.

0 баллов – показатель не раскрыт или ответ содержит 2 и более ошибки.

Максимальное количество баллов за выполнение всех частей вступительного испытания – 100 баллов. Итоговая оценка выставляется на основе суммирования баллов за выполнение каждой части.

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания

Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительных испытаний, при приеме на обучение по программам магистратуры в ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева» составляет 51 балл.

Содержательная часть программы

Структура и динамика конфликта

Структура конфликта. Объект конфликта как ценность (духовная или материальная). Реалистический и нереалистический объект. Проблема неделимости объекта. Мнимый или иллюзорный объект. Проблема латентного объекта. Предмет конфликта как зона разногласий. Участники конфликта: их роли, статусы, ранги, потенциалы. Субъективные характеристики сторон конфликта: потребности, мотивы, притязания, интересы, позиции, образы конфликтной ситуации. Формы неадекватного отражения конфликтной ситуации участниками конфликта и их влияние на конфликтную ситуацию.

Динамика конфликтов. Основные периоды и этапы динамики конфликта. Латентный период. Открытый период развития конфликта (инцидент; эскалация конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта). Признаки эскалации конфликта. Психологические и структурные изменения во время эскалации конфликта. Тактики поведения в конфликте. Виды насильственных действий. Этап баланса сил или тупик конфликта. Модель эскалации конфликтного противодействия. Формирование «образа врага» в конфликте. Модели развития конфликтного взаимодействия. Динамика частоты конфликтов в зависимости от их длительности. Послеконфликтный период. Частичная нормализация отношений. Полная нормализация отношений.

Функции конфликта

Назначение конфликта, зависимость между конфликтом и иными сторонами индивидуальной и общественной жизни, влияние конфликта на поведение, самочувствие, представления и развитие индивидов и групп. Понятие конструктивных и деструктивных функций конфликта: многоаспектность проблемы. Значение конфликта в индивидуальной и общественной жизни. Сигнально-информационная, профилактическая, интегративная, дифференцирующая, инновационная, активизирующая, трансформирующая, мобилизационная и другие функции конфликта. Проблема явных и латентных функций.

Причины конфликта

Классификация причин конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Организационно-управленческие причины конфликтов: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные, ситуационно-управленческие. Социально-психологические причины возникновения конфликтов. Варианты статусного взаимодействия в диаде.

Личностные причины возникновения конфликтов. Оценка недопустимости и допустимости поведения партнера по социальному взаимодействию. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.

Личностные детерминанты конфликта. Роль личности в возникновении и развитии конфликта. Интересы, мотивы, потребности, ценностные ориентации. Темперамент. Акцентуации характера. Изучение и анализ психологических причин конфликта. Типы конфликтных личностей.

Типология конфликтов

Общая типология конфликтов. Конфликты с участием человека (социальные и внутриличностные конфликты). Типы социальных конфликтов: межличностные, между личностью и группой, между малыми социальными группами, между большими социальными группами, межгосударственные конфликты, конфликты между коалициями государств.

Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия. Ресурсные конфликты, статусно-ролевые конфликты, конфликты из-за идей, норм и принципов.

Конфликты, возникшие как результат антагонистического противоречия и неантагонистического противоречия. Латентные и актуализированные конфликты. Конфликты средней, низкой и высокой интенсивности.

Типология конфликтов в зависимости от сфер жизнедеятельности человека: семейные, бытовые, производственные, трудовые, социальные, политические, экономические, правовые и др. Долговременные и кратковременные конфликты. Конфликты, выделяемые по характеру конфликтного действия: насилистические и ненасилистические. Конструктивные и деструктивные. Институционализированные и неинституционализированные. Конфликты интересов и конфликты ценностей.

Конфликт как способ взаимодействия субъектов

Конфликт как особый способ взаимодействия субъектов. Социальное взаимодействие и способ разрешения социальных противоречий. Типы, условия, результаты взаимодействий. Понятие зависимых взаимодействий. Распространенные формы зависимости (личностные, вещные и т.д.); добровольные, принудительные, подчиненные и насилистические формы зависимости. Исторические формы преодоления зависимости (война, восстание, бунт, революция, партии и т.д.). Понятие самостоятельных (произвольных) действий субъекта взаимодействия, диалектика зависимых и независимых действий. Соотношение и роль объективных и субъективных факторов в возникновении и разрешение конфликтов.

Технологии предупреждения конфликта

Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликтов. Предупреждение конфликтов посредством изменения собственного отношения к ситуации. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта. Влияние инициального коммуникативного поведения на возникновение конфликтной ситуации. Толерантность в конфликтной ситуации.

Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Подготовка, принятие и выполнение неконфликтогенного управленческого решения. Этапы эффективного неконфликтного управления. Способы оценки результатов деятельности и предупреждения конфликтов.

Стресс и предупреждение конфликта. Стресс как результат восприятия трудных ситуаций и противоречий. Возможные пространственные и временные границы мировосприятия человека. Психологические факторы нормализации стресса. Способы управления эмоциями.

Конфликтное пространство и его роль в познании, прогнозировании и разрешении социальных конфликтов

Социальный конфликт как деятельностное поле взаимодействия индивидов, социальных групп и общностей. Деятельность и социальное пространство. Основные характеристики социального пространства. Функции социального пространства в формировании условий и разрешении социальных конфликтов. Социальное пространство и конфликтное пространство, их соотношение и различие. Конфликтное пространство и проблема его определения. Основные признаки и элементы конфликтного пространства. Объективные и субъективные границы конфликтного пространства. Объект и субъект конфликтного пространства. Субъективное содержание как фактор локализации конфликтного пространства. Причины конфликта, средства конфликта, цена конфликта, зона конфликта в характеристике конфликтного пространства. Методологическое значение и роль понятия «конфликтное пространство» для диагностики, прогнозирования и разрешения социальных конфликтов.

Социально-психологическая характеристика основных сторон общения (коммуникативной, перцептивной и интерактивной)

Контекст общения, его влияние на взаимоотношения людей. Вербальные (словесные) и невербальные средства общения. Типы коммуникативных барьеров. Понятие социальной перцепции. Взаимодействие и аттракция. Механизмы и эффекты восприятия (эффект ореола, новизны, контраста). Феномен «каузальной атрибуции». Виды и формы атрибуции. Понятие обратной связи перцепции. Содержание и значение явления стереотипизации восприятия партнера по общению. Типы социальных стереотипов. Межличностное взаимодействие (интеракция) как предмет социально-психологических исследований.

Обратная связь как способ налаживания коммуникации в конфликте. Свойства обратной связи, способствующей урегулированию проблемы. Обратная связь, похвала, критика и другие формы взаимодействия. Характеристики обратной связи на вербальном и невербальном уровне. Нерефлексивное, эмпатическое и активное слушание, их возможности и ограничения. Виды слушания, способствующие и не способствующие взаимопониманию. Промежуточные техники. Виды и функции вопросов и способы перефразирования. Приемы слушания, способствующие регуляции эмоций в конфликте.

Феномен неформальных коммуникаций. Классификация элементов неформальных коммуникаций. Неформальные коммуникации межличностного характера. Неформальные коммуникации неличного характера.

Психологическая помощь в разрешении конфликта

Психодиагностика в разрешении конфликтов. Понятие «психодиагностика».

Психодиагностика как важный инструмент анализа, прогнозирования и разрешения конфликта. Методология анализа конфликта. Методы исследования конфликтного взаимодействия. Опрос, интервью, тесты, наблюдение. Методы психодиагностики конфликта. Количественные и качественные методы анализа конфликта. Методы изучения и оценки личности в конфликте. Методы изучения и оценки социально-психологических конфликтных проявлений в группах.

Понятие «экстренная психологическая помощь», принципы ее оказания. Правила первой психологической помощи в конфликтных ситуациях. Техники экстренной психологической помощи в разрешении конфликтов. Направления психологической помощи в разрешении конфликта. Психодиагностика в конфликте. Организация консультативной психологической помощи. Психокоррекция и психопрофилактика в конфликте

Переговоры как метод снижения конфликтности и выхода из конфликтной ситуации

Переговорный процесс как процесс согласования интересов. Уровни, предмет, содержание и контекст переговоров. Вербальные особенности переговоров. Околопереговорный процесс. Переговоры как форма управления конфликтом. Результат переговоров в конфликте. Виды договора, условия выполнения, основные требования к составлению. Виды и требования к составлению деклараций. Виды конвенций и заявлений. Основные требования к их составлению.

Посредничество (медиация) как участие третьей стороны в урегулировании конфликта. Понятие и принципы посредничества. Стадии, стили и методы посредничества. Переговоры как инструмент по работе с конфликтом. Переговорные стратегии и конфликт. Медиация, ее принципы и структура проведения. Презентация сторон и начало переговоров, обсуждение проблемы и ее урегулирование. Результат медиации. Личностные свойства и качества субъекта посреднических отношений: психический склад; логика неконфликтного (компромиссного) мышления; мировоззрение; информированность; коммуникабельность, авторитет.

Компромиссная стратегия в переговорах. Компромисс как вид переговоров. Плюсы и минусы компромисса. Правила компромиссной стратегии. Переговорное поле. Метод уступок Томаса. Правила компромиссной стратегии. Уступка, ее роль и значение. Методы предоставления и получения уступок. Пределы уступок. Работа с эмоциями. Отделение личности от проблемы. Переход к интегративным переговорам.

Альтернативные формы разрешения правовых конфликтов

Понятие юридического конфликта и его основные характеристики. Субъект и объект юридического конфликта. Основные стадии развития юридического конфликта. Понятие «нормы права» и их роль в формировании и развитии юридического конфликта. Понятие нормативно-юридических конфликтов. Нормативно-правовое регулирование и разрешение конфликтов.

Границы юриспруденции и неправовые механизмы разрешения конфликтов. Основные модели неправового разрешения социальных конфликтов и их юридические основания. Понятия посредничества (медиации), согласительных процедур, переговорного процесса и проблема их легитимности. Консенсус: понятие и значение. Консенсус и конфликт, консенсус в различных отраслях права; юридические способы предупреждения конфликтов; институционализация конфликтов; нормативные механизмы; альтернативные способы разрешения юридических (правовых) конфликтов (ADR).

Разрешение конфликта как совместная деятельность сторон

Критерии разрешения конфликта: прекращение противодействия; устранение негативных факторов; достижение цели одной из конфликтующих сторон; изменение позиции сторон конфликта; формирование навыка активного поведения сторон конфликта в аналогичных ситуациях в будущем.

Условия разрешения конфликтов. Прекращение конфликтного взаимодействия. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях и интересах сторон конфликта. Снижение негативных эмоций противоположной стороны. Объективное обсуждение проблемы. Факторы разрешения конфликтов. Участие третьей стороны в конфликте. Своевременность разрешения конфликта. Равновесие сил в конфликте. Нормативное регулирование конфликтов.

Этапы разрешения конфликта (анализ и оценка ситуации; выбор способа разрешения конфликта; формирование плана действий; реализация плана действий; оценка эффективности действий сторон конфликта). Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте. Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, избираемых оппонентами. Силовой путь разрешения конфликта. Переговоры как метод разрешения конфликта. Саморазрешение межличностных конфликтов.

Модели управления конфликтами

Понятие управление конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, регулирование и др. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.

Управление конфликтами в организации. Понятие «конфликт в организации». Разрушающая и созидающая сила конфликтов в организации. Факторы социальной напряженности. Типы конфликтов в организации. Причины, условия и особенности их возникновения. Содержание, особенности, принципы управления конфликтами в организации. Формы помощи в конструктивном управлении конфликтной ситуацией. Консультация, экспертиза, посредничество, организация переговорного процесса. Общие принципы организации переговорного процесса. Переговоры и посредничество как конструктивные технологии разрешения конфликтов в организациях. Модели поведения личности в конфликте и их значение в управлении конфликтом.

Управление конфликтами в диаде «руководитель – подчиненный»

Объективные и субъективные причины конфликтных отношений руководителя и подчиненного. Объективные причины конфликтных отношений. Субординационный характер отношений. Предметно-деятельностное содержание межличностных отношений. Интенсивность совместной деятельности оппонентов. Рассогласованность связей между рабочими местами в организации. Сложность социальной и профессиональной адаптации. Субъективные причины конфликтов. Управленческие и личностные причины.

Предупреждение конфликтов «по вертикали». Грамотная организация управленческой деятельности, бесконфликтное взаимодействие и общение с подчиненными как факторы эффективного предупреждения конфликтов. Разрешение конфликтов в диаде «руководитель – подчиненный». Условия конструктивного разрешения конфликтов: учет сторонами интересов друг друга, разницы в должностных статусах, психологического и эмоционального состояния, подхода к решению противоречия с различных сторон.

Технологии регулирования конфликтов

Способы и стратегии устранения конфликта. Причины затухания конфликта. Стратегии (способы) выхода из конфликта. Стратегия соперничества. Стратегия компромисса и возможности ее использования. Стратегия приспособления: положительные и отрицательные стороны. Избегание как способ выхода из конфликта. Сотрудничество и возможности его использования. Техника открытого разговора и ее содержание. Принципы осуществления сотрудничества для разрешения конфликта.

Информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные технологии регулирования конфликтов. Этапы регулирования конфликтов. Алгоритм деятельности по регулированию конфликтов. Факторы принятия конструктивных решений в конфликте. Модель применения власти по разрешению конфликтов. Особенности урегулирования конфликта с участием третьей стороны.

Социальное партнерство как институт сближения интересов

Понятие «социальное партнерство». Структурные элементы системы социального партнерства. Уровни социального партнерства в социуме. Макросоциальный уровень социального партнерства. Субъекты социального партнерства на макросоциальном уровне (гражданские институты и государственные институты). Модели согласования интересов. Проблема социального контроля за развертыванием конфликтных противоборств. Институциональные основы социального партнерства. Особенности становления социального партнерства в современной России.

Литература

Основная:

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Эксмо, 2011. – 509 с.
2. Волков, Б.С. Конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – М.: Академический Проект, 2016. – 411 с.
3. Вуд, Д. Переговоры: мастерство создания взаимовыгодного процесса / Д. Вуд // Маркетинг. – 2014. – № 4. – С. 89–94.
4. Дмитриев, А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 335 с.
5. Козлов, В.В. Управление конфликтом / В.В. Козлов, А.А. Козлова. – М.: Эксмо, 2015. – 224 с.
6. Козырев, Г.И. Конфликтология: учебник для студентов высших учебных заведений / Г.И. Козырев. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 303 с.
7. Конфликтология: учеб. для студентов вузов, обуч. по спец. философия, социальная работа, психология, юриспруденция / О.В. Аллахвердова, В.И. Викторов, М.В. Иванов и др.; отв. ред. А.С. Кармин. – СПб.: Лань, 1999. – 443 с.
8. Тагиров, Э.Р. Конфликты в обществе: от противостояния к согласию / Э.Р. Тагиров, Л.С. Тронова. – Казань: Изд-во КФЭИ, 1996. – 240 с.
10. Б. Уизерс Управление конфликтом / Б. Уизерс. – СПб.: Питер, 2014. – 174 с.

Дополнительная:

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: Эксмо, 2011. – 509 с.
2. Атоян, А.Д. Конфликтология: конспект лекций / А.Д. Атоян. – М.: Приор, 2010. – 64 с.
3. Волков, Б.С. Конфликтология / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – М.: Академический Проект, 2010. – 411 с.
4. Голованова, И.И. Методика управления конфликтами: учебное пособие / И.И. Голованова. – Казань: Центр инновационных технологий, 2011. – 91 с.
5. Дмитриев, А.В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 335 с.
6. Корэн, Л. Искусство торговаться или все о переговорах / Л. Корэн, П. Гудмэн. – М., 2007.
7. Коузер, Л. Основы конфликтологии / Л. Коузер. – СПб, 2005.
8. Коузер Л. Функции социального конфликта / Л. Коузер. – М., 2006.
9. Митчелл, К.Р. Структура конфликта // Конфликты: теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследований / под общ. ред. Е.Ю. Садовской, И.Ю. Чупрыниной. – В 3-х т. – Т.1. – Алматы, 2006.
10. Сандоул, Д.Дж.Д. Парадигмы, теория и метафоры конфликта и разрешения конфликта: согласованность аргументов или смещение идей? //

Конфликты: теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследований / под общ. ред. Е.Ю. Садовской, И.Ю. Чупрыниной. – В 3-х т. – Т.3. – Алматы, 2008.

11. Светлов, В.А. Конфликт: модели, решения, менеджмент / В.А. Светлов. – СПб.: Питер, 2015.

12. Тернер, Д. Теория конфликта // Конфликты: теория и практика разрешения / под общ. ред. Е.Б. Садовской, И.Ю. Чупрыниной. – В 3т. – Т. 3. – Алматы, 2008.

13. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юри. – М., 2017.