

**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, социопсихологическое 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 осмысления 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 конфликтности 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: насильственные и ненасильственные. 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 насильственные 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 разрешении 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 неконфликтного 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. Нереплексивное, 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 созидаящая 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.