**РЕФЕРАТ**

на тему:

«**Методи аналізу міжособистісних конфліктів**»

2010

**Вступ**

Завдання, що стоять перед сучасною психологічною наукою в Україні, вимагають від нас досліджувати процеси взаємодії та взаємини між людьми в найрізноманітніших ситуаціях: співробітництва, конкуренції, конфлікту, в групі, родині, при масовому і міжособистісному, офіційному і неофіційному спілкуванні. [8]

Насиченість сучасного життя конфліктами, невміння адекватно сприймати та інтерпретувати їх породжують високий потенціал конфліктогенності особистості, суспільства, сприяють розвитку психосоматичних станів, неврозів, формуванню неадекватних психологічних захистів і стереотипів поведінки особистості. [7]

Актуальність проблеми. Зростання напруженості у сучасному суспільстві обумовлює збільшення різноманітних конфліктів та необхідність їх всебічного вивчення з метою нівелювання негативних наслідків та якнайповнішого використання закладених у них позитивних можливостей для розвитку особистості. [2]

Об’єкт дослідження – суспільні відносини в сфері регулювання міжособистісних конфліктів.

Предмет дослідження – методи аналізу міжособистісних конфліктів.

Мета роботи полягає у всебічному аналізі, розкритті сутності і особливостей поняття міжособистісного конфлікту.

Для досягнення мети в роботі були поставлені наступні дослідницькі задачі:

– визначити теоретичні аспекти поняття міжособистісний конфлікт;

– проаналізувати існуючі види та особливості;

– проаналізувати сучасні методи аналізу міжособистісних конфліктів.

1. **Теоретичні аспекти проблеми міжособистісних конфліктів у психологічній науці**
   1. **Поняття міжособистісного конфлікту**

Конфлікт – це надзвичайно складне та суперечливе психологічне явище, до глибинних причин виникнення та розвитку якого вчені тільки приступають. При всіх плюсах і мінусах конфліктів вони неминучі, більше того, найчастіше необхідні. Іноді без них проблема так і не вирішується.

Конфлікт (від лат. conflictus – зіткнення) – це зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів тощо) на ґрунті суперництва; це відсутність взаєморозуміння з різних питань, пов'язана з гострими емоційними переживаннями. [9]

До найпоширеніших психологічних конфліктів належать міжособистісні конфлікти. Вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Будь – який конфлікт зрештою зводиться до міжособистісного. [1]

Міжособистісний конфлікт – зіткнення людей, що взаємодіють, чиї цілі, інтереси, цінності, норми поведінки або методи роботи взаємно виключають одне одного або заважають, протидіють, несумісні в даній ситуації. В міжособистісному конфлікті повинні бути присутні необов'язково тільки два учасники, їх може бути і декілька. Подібний вид конфлікту може відбуватися як між товаришами по службі в рамках організації, так і між найближчими людьми. [4] Конфлікт блокує взаємодію між ними і робить їх співпрацю неможливою чи малоефективною. Конфлікти між особами виникають там, де стикаються різні погляди, манери поведінки; їх може живити і бажання одержати щось, не підкріплене відповідними можливостями. Міжособистісний конфлікт може також виявлятися як зіткнення людей з різними рисами вдачі, поглядами і цінностями.

В організації міжособистісний конфлікт – це найчастіше боротьба керівника за обмежені ресурси, капітал або робочу силу, час використання устаткування або схвалення проекту; це боротьба за владу, привілеї; це зіткнення різних поглядів у рішеннях проблем щодо різних пріоритетів у роботі. [1]

* 1. **Види та особливості міжособистісних конфліктів**

З початком вивчення такого складного психологічного явища, як конфлікт, не вщухають суперечки про те, що є конфлікт – благо чи зло. Ряд психологів стверджують, що конфлікт це благо, тому що він:

* сприяє підвищенню ефективності діяльності;
* іноді може згуртувати колектив проти зовнішнього тиску.

Прихильники іншої точки зору стверджують, що конфлікт це зло, тому що він:

* веде до погіршення соціально-психологічної атмосфери;
* підвищує нервозність людей, призводить до стресів;
* відволікає увагу багатьох людей від виконання безпосередніх службових обов'язків.

У числі основних структурних компонентів конфлікту можна виділити такі:

1. Об'єкт конфлікту – соціальне явище (найчастіше спірне питання, проблема), що викликало дану конфліктну ситуацію.
2. Учасники (опоненти) конфлікту – це окремі особи, групи людей і навіть організації.
3. Конфліктна ситуація – наявність об'єкта й учасників (опонентів) конфлікту.
4. Інцидент – тобто дії з боку учасників (опонентів) конфлікту, спрямовані на оволодіння об'єктом чи інтересами, які вражають інші сторони. [9]

Міжособистісні конфлікти можна класифікувати:

1. за сферами їх розгортання (ділові, сімейні, побутові, майнові тощо);
2. за ефектом і функціональними наслідками (конструктивні та деструктивні);
3. за критерієм реальності або правдивості – справжні (конфлікт існує об'єктивно та сприймається адекватно); умовні (конфлікт залежить від зовнішніх обставин, які легко змінюються); зміщені (за явним приховується інший конфлікт); латентні (існує конфліктна ситуація, але конфлікт не відбувається); хибні (не існує об'єктивних підстав для конфлікту, відбувається лише у зв'язку з помилками сприйняття та розуміння). [5]

У свою чергу міжособистісний конфлікт має три підтипи:

• конфлікт «так-так», у якому в середини особистості борються між собою бажання обрати одну з позитивних альтернатив, які, однак, суперечать одна одній;

• конфлікт «ні-ні» відбувається при наявності двох негативних альтернатив та необхідності вибору;

• конфлікт «так-ні» свідчить, що вибір будь-якого рішення має як позитивний, так і негативний наслідок. [6]

Міжособистісні конфлікти мають свої особливості, які зводяться до наступного:

1. У міжособистісних конфліктах протиборство людей відбувається безпосередньо, тут і зараз, па основі зіткнення їх особистих мотивів.

2. У міжособистісних конфліктах виявляється весь спектр відомих причин: загальних і конкретних, об'єктивних і суб'єктивних.

3. Міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним «полігоном» перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних якостей.

4. Міжособистісні конфлікти відрізняються високою емоційністю і поширенням на практично всі сторони відносин між конфліктуючими.

5. Міжособистісні конфлікти зачіпають інтереси не тільки конфліктуючих, але і тих, з ким вони безпосередньо пов'язані або службовими, або міжособистісними відносинами. [1]

* 1. **Причини і чинники міжособистісних конфліктів**

Конфлікти у колективі можуть виникати з реальних протиріч або за їх відсутності – внаслідок спотворених уявлень окремих осіб про певні аспекти життєдіяльності. [7]

Відповідно до концепції Р. Кричевського (1996), можна виділити три основні групи причин, що викликають конфлікти.

1. Група причин, породжених процесом діяльності:

* технологічна взаємозалежність і взаємозв'язок працівників, коли дії одного негативно впливають на ефективність дій іншого. Наприклад, виконання завдання бригадою, командою, коли дії одного ставлять під удар дії всіх;
* перенос проблем, розв'язуваних по вертикалі, на горизонтальний рівень відносин. Наприклад, нестача обладнання, наочних посібників іноді веде до напруженості у відносинах по горизонталі;
* невиконання функціональних обов'язків у системі «керівник – підлеглий». Наприклад, керівник не забезпечує належних умов діяльності для підлеглих або підлеглі не виконують вимог керівника, що веде до типового вертикального конфлікту;
* невідповідність учинків людини прийнятим у даному колективі нормам і життєвим цінностям. Наприклад, потрапляючи в новий колектив, людина не може відразу засвоїти норми міжособистісних відносин, що панують там, і це веде до конфлікту.

1. Група причин, породжених психологічними особливостями людських відносин:

* взаємні симпатії й антипатії;
* несприятлива психологічна атмосфера в колективі (наявність протиборчих угруповань, культурних розходжень тощо);
* погана психологічна комунікація (люди не зважають на потреби інших, не враховують їхній стан);
* порушення принципу територіальності (коли порушуються встановлені емпіричні зони та території, які існують у кожної людини).

1. Група причин, породжених особистісною своєрідністю членів колективу:

* невміння контролювати себе;
* низький рівень самоповаги;
* підвищена тривожність;
* некомунікабельність;
* надмірна принциповість у поєднанні з догматизмом тощо. [9]

Причина становить джерело конфлікту, перебіг якого, його глибина, тривалість обумовлені певними чинниками (табл. 1.3). [1]

Таблиця 1.3. Чинники міжособистісних конфліктів за В. Лінкольном

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тип чинників і їх основний зміст | Форми прояву |
| 1 | Інформаційні чинники: неприйнятність інформації для однієї із сторін | Неповні і неточні факти; чутки, мимовільна дезінформація; передчасна інформація або інформація, передана із запізненням; ненадійність джерел інформації; сторонні факти; неадекватні акценти |
| 2 | Поведінкові чинники: недоречність, грубість, нетактовність | Прагнення до переваги; прояв агресивності; егоїзму; порушення обіцянок; мимовільне порушення комфортних відносин |
| 3 | Міжособистісні чинники: незадоволеність від взаємодії між сторонами | Дисбаланс у відносинах; несумісність у цінностях, інтересах, манерах поведінки і спілкування; відмінність в освітньому рівні; класові відмінності; негативний досвід відносин у минулому; низький рівень довір'я і авторитетності |
| 4 | Ціннісні фактори: протилежність принципів поведінки | Вірування і поведінка (забобони, уподобання, пріоритети); прихильність до групових традицій, цінностей, норм; релігійні, культурні, політичні й Інші цінності; етичні цінності (уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість) |
| 5 | Структурні фактори: відносно стабільні об'єктивні обставини, які важко піддаються зміні | Влада, система управління; право власності; норми поведінки, «правила гри»; соціальна приналежність |

1. **Методи аналізу міжособистісних конфліктів**
   1. **Аналіз конфлікту за схемою**

Аналіз динаміки конфлікту часто проводиться за аналогією з фізичними, біологічними, психофізіологічними або соціальними явищами, що в кращому разі відбиває окремі аспекти психології конфлікту як процесу. [8]

Кваліфіковане виявлення причин конфлікту вимагає спеціального аналізу ситуації, розмежування її складових – ділових і особистісно-емоційних. Аналіз конфлікту передбачає вивчення психологом різнобічної інформації про конфлікт. Аналіз слугує професійним інструментом психолога і використовується ним виключно для розробки шляхів подолання конфлікту, є конфіденційною інформацією. Поширеною методикою аналізу конфлікту є використання так званих схем аналізу. Одна з них:

– Причини конфліктної ситуації (зовнішні і внутрішні, умови її виникнення).

– Смисл конфлікту для кожного учасника.

– Помилки спілкування в ситуації.

– Перспективні виховні та пізнавальні цілі при різних варіантах розв'язання конфлікту. [1]

Іншою методикою аналізу конфлікту є використання низки питань за наступними блоками:

Причина конфлікту. Чи усвідомлюють конфліктуючі сторони причину конфлікту? Чи потрібна допомога для виходу з конфлікту? Де знаходиться причина конфлікту? Чи зверталися конфліктуючі по допомогу?

Мета конфліктуючих. У чому конкретно полягають цілі конфліктуючих? Чи всі однаково прагнуть цих цілей? Наскільки ці цілі узгоджуються із загальною метою організації? Чи є спільна мета, яка могла б об'єднати зусилля конфліктуючих? Розбіжності сторін торкаються мети діяльності чи засобів її досягнення?

Сфери зближення. З яких проблем конфліктуючі могли б виробити спільні погляди? Це, звичайно, проблеми ділової й емоційної атмосфери, що сприяє встановленню комфортного психологічного клімату в організації.

Суб'єкти конфлікту. Хто є лідером? Як ставляться люди один до одного? Які особливості мовних і немовних чинників спілкування? Чи діють серед конфліктуючих загальноприйняті норми поведінки?

Попередній аналіз ситуації є необхідною умовою ефективного полагодження конфлікту. При виявленні типу конфлікту слід обов'язково враховувати поведінку його учасників. Показником деструктивного конфлікту є поведінка з надмірним багатослів'ям, бурхливими проявами схвильованості, з небажанням слухати контраргументи, надмірна гарячковість.

Тут необхідно врахувати ще два параметри: ціну конфлікту і ціну виходу з конфлікту.

Ціна конфлікту для кожної з конфліктуючих сторін складається з суми трьох величин: з витрат енергії, часу і сил на конфліктну діяльність; із збитку, що наноситься недружніми діями іншої сторони; з втрати, пов'язаної з погіршенням загальної ситуації. Ціна конфлікту оцінюється самими учасниками інтуїтивно – задача психолога полягає у тому щоб звернути увагу клієнта на це питання, стимулювати процес оцінювання і порівняти із ціною виходу з конфлікту.

Ціна виходу з конфлікту – це різниця між втратами, з якими пов'язаний цей вихід з конфлікту, і надбаннями, які дає цей вихід.

Якщо надбання більше, ніж втрати, то вигода від припинення конфлікту очевидна. Проте надбання звичайно уявляються неясними і гіпотетичними, що значно знижує їх оцінку, тоді як втрати переоцінюються. Це заважає адекватно оцінити виграш внаслідок припинення конфлікту. В цьому випадку доцільно порівняти ціну конфлікту і ціну виходу з конфлікту. Якщо ціна конфлікту менше, тобто вихід з конфлікту дається дуже дорогою ціною, то спроби продовжити конфліктну боротьбу ще мають сенсу.

Таким чином, порівняння ціни конфлікту і ціни виходу з нього дозволяє учасникам раціонально вирішити питання: чи варто продовжувати конфлікт, враховуючи подальше зростання його ціни, або ж припинити його.

Аналіз ситуації, поміркований вибір лінії поведінки, ефективно проведене обговорення ситуації з її учасниками дозволяє перетворити конфлікт на інструмент ефективного вирішення проблеми, пошуку якнайкращого його варіанту і навіть поліпшення стосунків між людьми. [5]

**2.2 Картографія конфлікту**

Досить часто ми буваємо втягнуті до різного роду конфліктів – службових, побутових, особистих. Жоден конфлікт не проходить для нас безслідно. Їхнім підсумком стають стреси різної інтенсивності, що ведуть до розладів нервової системи, загального зниження тонусу організму, до захворювань. [9] Тому ще одна методика допоможе у подоланні конфлікту – це складання карти конфлікту, яку розробляє психолог разом з клієнтом.

Картографія конфлікту включає три етапи:

1) визначити проблему;

2) з'ясувати головних учасників;

3) з'ясувати потреби і стурбованість кожного.

Всю отриману інформацію розміщують на аркуші паперу у чотирьох його кутках, а по центру записують привід конфлікту (конкретну ситуацію, у якій виник конфлікт). Складає картографію конфлікту посередник при участі конфліктуючих. Посередник та конфліктуючі можуть складати карту і окремо.

При картографії конфлікту з'являються переваги:

– знижується надмірна емоційність, відносини переключаються у ділову площину;

– створюється ситуація обговорення;

– виникає можливість висловитися;

– створюється атмосфера взаємоповаги і готовності до взаєморозуміння;

– краще виявляються всі точки зору;

– легше знайти альтернативні нестандартні рішення.

Завдання при роботі з картою:

1) пошук нової інформації; з'ясування питань «що не знали?», «що не врахували?», «що не зрозуміли?»;

2) пошук спільних потреб, інтересів;

3) співставлення різних цінностей та перспектив їх зближення;

4) виявлення прихованих прагнень і пошук альтернативних шляхів їх реалізації (вольєр для собак, а не паркан);

5) з'ясування деталей, які можуть стати вирішальними;

6) пошук взаємовигідних умов та рішень. [1]

* 1. **Пам'ятка до розв'язання конфлікту**

Пам'ятка до розв'язання конфліктів використовується у роботі психолога з конфліктуючими, активізує їх самопізнання. Спрямована на забезпечення стратегії «Колаборація», коли виграє кожен. Один з варіантів пам'ятки до розв'язання конфліктів (X. Корнеліус, Ш. Фейр)

Здійснити самоаналіз конфліктної ситуації за такими пунктами.

1. У чому мої справжні потреби, в чому їх потреби, чи хочу я сприятливого розв'язання для обох;

2. Творчий підхід – які нові можливості розкриваються в ситуації. Замість того, щоб думати, «як це могло б бути», бачити нові можливості в тому, «що є»;

3. Емпатія – як би я почувався на їх місці, що вони намагаються сказати, чи вислухав я їх як слід, чи знають вони, що я їх чую;

4. Оптимальне самоствердження – що я хочу змінити, як я можу їм це сказати без звинувачень, чи відображає ця заява мої почуття, а не мою думку про те, хто винен. Будь м'яким з людьми і жорстким з проблемою;

5. Спільна влада – чи не зловживаю я владою, чи не роблять цього вони, чи не можемо ми співробітничати;

6. Як керувати емоціями – що я відчуваю, чи покладаю я на когось провину за свої почуття, чи допоможе це справі, якщо я розповім їм про свої почуття, що я хочу змінити, чи позбавився я бажання покарати їх, що я можу зробити, щоб краще володіти моїми емоціями (висловити на папері, поговорити з другом, прибрати в квартирі);

7. Готовність розв'язати конфлікт – чи хочу я розв'язати конфлікт, чим викликана моя образа:

– минулим, але болючим інцидентом;

– певною потребою, в якій я відмовляю собі;

– тим, що мені в них не подобається, бо я не хочу визнати це за собою;

8. Картографія конфлікту;

9. Розробка альтернатив – які можливості, навіть фантастичні. Будьте винахідливі;

10. Переговори – чого я хочу досягти, як досягти справедливого результату при взаємному виграші, що вони можуть дати мені, що можу їм дати я, чи ігнорую я їх заперечення, які питання я хочу включити в угоду, що я можу запропонувати, щоб вони зберегли своє обличчя;

11. Посередництво – чи потрібен посередник, хто може виконати роль посередника, чи підходить мені роль посередника, чи можу я створити атмосферу, щоб люди знайшли спільну мову;

12. Розширення кругозору – чи бачу я повну картину, який вплив може мати конфлікт на подальші події і життя.

Завершальний етап вирішення конфлікту за допомогою ефективної тактики співпраці передбачає переговори. Звичайно однією з умов початку переговорного процесу є тимчасове перемир'я. Але можливі варіанти, коли на стадії попередніх домовленостей сторони не тільки не припиняють ворогувати, але йдуть на загострення конфлікту, прагнучи зміцнити свої позиції на переговорах.

В основу переговорного процесу може бути закладений метод компромісу на основі взаємних поступок сторін або метод консенсусу, орієнтований на спільне розв'язання існуючих проблем.

Методи ведення переговорів і їх результат залежить не тільки від відносин між протиборчими сторонами, але і від внутрішнього положення кожної зі сторін, відносин із «союзниками» й інших позаконфліктних чинників. [1]

* 1. **Аналіз наслідків конфлікту**

Вихід з конфлікту може бути менш чи більш успішним, його теж слід проаналізувати. Предметом аналізу є глибина подолання суперечності як джерела конфлікту (об'єктивний показник) і міра задоволеності виходом з конфлікту його учасників (суб'єктивний показник).

Припинення безпосереднього протиборства сторін не завжди означає, що конфлікт повністю завершений. Ступінь задоволеності або незадоволеності сторін укладеними домовленостями залежатиме від наступних факторів:

• наскільки кожній із сторін вдалося в ході конфлікту і подальших переговорів досягти бажаної мети;

• якими методами і способами велася боротьба;

• наскільки великі втрати сторін;

• наскільки було враженим почуття власної гідності кожної сторони;

• чи вдалося в результаті зняти емоційну напругу сторін;

• які методи були покладені в основу переговорного процесу;

• наскільки вдалося збалансувати інтереси сторін;

• чи досягнутий компроміс був нав'язаний (однією із сторін чи третьою силою) або був результатом взаємного пошуку;

• яка реакція оточуючих на результати виходу з конфлікту.

Результати конфлікту (форми його подолання) дуже різноманітні. Можна говорити про два основні шляхи зняття конфлікту: через зняття інциденту і через вирішення об'єктивної конфліктної ситуації.

Зняття інциденту – це спроба призупинити конфлікт або перевівши його на стадію усвідомлення (без конфліктних дій), або на стадію неусвідомлюваної конфліктної ситуації. Перерахуємо основні способи.

1. Забезпечення виграшу однієї із сторін. Конфлікт розв'язується повністю, якщо одна із сторін прийняла свою поразку, що зустрічається вкрай рідко. Перемога однієї сторони – завжди тимчасовий етап, що зберігається до найближчого серйозного інциденту.

2. Зняття конфлікту за допомогою брехні, яка переводить конфлікт у неусвідомлювану форму і призупиняє вирішення своїх проблем сторонами.

Більш кардинальні можливості для вирішення конфлікту передбачають шляхи подолання самої конфліктної ситуації:

1. Повне фізичне або функціональне розведення учасників. У цьому випадку дійсно зникає сам ґрунт для конфлікту, але конфліктні відносини між колишніми опонентами не подолано, і вони можуть зберігатися дуже довго. Такий шлях рідко вдається реалізувати на практиці. Наприклад, у школі він пов'язаний для вчителя з переходом на нове місце роботи, зміною характеру роботи, а для учня – з переходом в іншу школу, адаптацією у новій групі.

2. Внутрішнє переструктурування образу ситуації. Значення цієї міри полягає у зміні внутрішньої системи цінностей та інтересів учасників взаємодії, унаслідок чого в їх очах знецінюється об'єкт конфлікту або набувають особистісної значущості відносини з опонентом. Така робота психологічно дуже складна, часто вимагає допомоги з боку фахівця – психолога, проте саме цей шлях може призвести до конструктивного полагодження подружніх або сімейних конфліктів.

3. Вирішення конфлікту через конфронтацію до співпраці. За своїм змістом близький до попереднього, але стосується, як правило, ділових конфліктів, що не зачіпають глибинні почуття людей, а відносяться до їх соціальних або матеріальних інтересів. Такі конфлікти можуть бути вирішені через спеціально організовану роботу з пошуку спільних інтересів і цілей, через звуження до мінімуму зони розбіжностей і прийняття угод про співпрацю. Велику роль у подоланні таких конфліктів має участь посередника – людини, що володіє спеціальними навиками ведення переговорів і подолання суперечок.

Після конфліктна стадія знаменує нову об'єктивну реальність: нову розстановку сил, нові взаємовідносини опонентів, їх ставлення до навколишнього соціального середовища; нове бачення існуючих проблем і нову оцінку своїх сил і можливостей. [1]

**Висновки**

Проблема дослідження міжособистісних відносин має тривалу історію, впродовж якої накопичено значний обсяг теоретичних та емпіричних знань про закономірності виникнення, протікання та розв’язання міжособистісних конфліктів. У психології до даної проблеми зверталися представники практично усіх шкіл і напрямків. Кожен науковий напрямок зробив певний внесок у розуміння конфлікту як складного явища, яке виникає у процесі взаємодії людей. [2]

Міжособистісні конфлікти, які виникають на різних етапах онтогенезу, зумовлюються різними індивідуальними, психологічними та соціальними чинниками. [2] Отже, вивчаючи міжособистісні конфлікти та їх класифікацію слід зазначити, що в більшій мірі спостерігаються конфлікти факторів поведінки та факторів відносин. [7]

Мета роботи, яка полягала у всебічному аналізі, розкритті сутності і особливостей поняття міжособистісного конфлікту розкрита і зроблені належні висновки. Задачі, які були поставлені в роботі знайшли своє відображення, а саме:

– визначено теоретичні аспекти поняття міжособистісний конфлікт;

– проаналізовано існуючі види та особливості;

– проаналізовано сучасні методи аналізу міжособистісних конфліктів.

Зниження рівня конфліктності можливе за умови формування конфліктної компетентності, яке вимагає оволодіння системою знань про закономірності сприймання людьми один одного у процесі спілкування, про міжособистісні конфлікти, уміннями адекватно виражати власні емоції та почуття, навичками ефективного спілкування, формування гнучкості у міжособистісній взаємодії, здатності до ефективного вирішення міжособистісних конфліктів, розширення самоусвідомлення, що може бути досягнуто за допомогою активних методів навчання. [2]

Тому можна сказати, що уміння взаємодіяти, які відіграють важливе значення у профілактиці виникнення конфліктів у колективі, потребують подальшого удосконалення, що ставить перед науковцями нові завдання та напрямки роботи. [7]

**Список використаних джерел**

# 1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посібник. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 456 c.

2. Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Програма курсу // Психологія. Навчально-методичний комплекс. – Міністерство освіти і науки України. Національний педагогічний університет імені М.П. Драгоманова. Кафедра психології. – К, 2005. – С. 213 – 231. – http://www.lib.ua-ru.net/inode/8873.html 18.12.10 р.

3. М’ясоїд П.А. Загальна психологія: Навчальний посібник. – К.: Вища школа, 2001. – 487 с.

4. Орлянський В.С. Конфліктологія. Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 160 с.

5. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. – К.: ЦНЛ, 2007. – 332 с

6. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навч. посібник. – Виданя друге, перероблене і доповнене. – К.: Кондор, 2009. – 192 c.

7. Грейліх О.О. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі. – Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України // Проблеми сучасної психології. – 2010. – №9. – С. 56–65.