

УДК 378.016:37

ПРОБЛЕМА КЛАСИФІКАЦІЇ ПЕДАГОГІЧНИХ КОНФЛІКТІВ

І.Л. Холковська

Анотація. У статті розглядаються основні підходи до класифікації конфліктів: мотиваційний, когнітивний, діяльнісний, організаційний, системний, нормативний, особистісно-орієнтований, мотиваційно-орієнтований, інтегральний. Проаналізовані класифікації конфліктів за різними критеріями: зонами дії; видами потреб, які задовольняються в конфлікті; формами прояву; видом протиріччя, що породжує конфлікт; ефектом і функціональними наслідками; видами дисфункціональної діяльності вчителя; комунікативною спрямованістю; змістом.

Ключові слова: конфлікт, типи конфліктів, класифікація конфліктів.

Аннотация. В статье рассматриваются основные подходы к классификации конфликтов: мотивационный, когнитивный, деятельностный, организационный, системный, нормативный, личностно-ориентированный, мотивационно-ориентированный, интегральный. Проанализированы классификации конфликтов по разным критериям: зонами действия; видами потребностей, которые удовлетворяются в конфликте; формами проявления; видом противоречия, которое порождает конфликт; эффектом и функциональными последствиями; видами дисфункциональной деятельности учителя; коммуникативной направленностью; содержанием.

Ключевые слова: конфликт, типы конфликтов, классификация конфликтов.

Summary. In the article examined the basic going to classification of conflicts: motivational, cognitive, activity, organizational, system, normative, personality-oriented, motivational-oriented, integral. Classifications of conflicts are analysed on different criteria: by the areas of action; by the types of necessities which are satisfied in a conflict; by the forms of display; by the type of contradiction which generates a conflict; by an effect and functional consequences; by the types of dysfunctional activity of teacher; by a communicative orientation; by the table of contents.

Keywords: conflict, types of conflicts, classification of conflicts.

Постановка проблеми. Будь-яка людина впродовж свого життя не раз стикається з протиріччями, які іноді набувають характеру конфлікту. Поле дії конфлікту широкі і багатогранні. Воно містить внутрішнє психологічне життя людини, її взаємини з іншими людьми, міжгрупові взаємодії і стосунки соціальних груп, класів, держав. Виходячи з цього, конфлікти вивчаються на різних рівнях: психологічному, соціальному, соціально-психологічному.

Нині існує велика кількість робіт, присвячених міжособистісним і, зокрема, педагогічним конфліктам. Дослідженнями міжособистісних конфліктів займалися А.Я. Анцупов, Б.С. Алішев, В.М. Басова, Ф.М. Бородкін, Н.В. Гришина, О.І. Донцов, О.О. Єршов та ін. Особливості педагогічних конфліктів розглядали В.І. Журавльов, Е.І. Кіршбаум, Я.Л. Коломінський, Н.М. Коряк, Р.Л. Кричевський, Н.В. Крогіус, О.Б. Орлов, Л.А. Петровська, Т.А. Полозова, М.М. Рібакова, О.О. Рильська, Л.А. Семчук та ін.

Варто зазначити, що, не зважаючи на велику кількість робіт, проблема конфлікту залишається відкритою для подальших досліджень. На сьогодні немає загальноприйнятого визначення конфлікту. Хоча в структурі конфлікту можна виокремити елементи, які зустрічаються практично у всіх авторів, немає однозначного трактування їх ролі в міжособистісному конфлікті. Відсутнє єдине розуміння динаміки конфлікту. Недостатньо з'ясована роль емоцій, що виникають у конфлікті і супроводжують його. Не повно висвітлені питання динаміки сприйняття сторонами один одного в ході конфлікту і чинників, що впливають на це сприйняття. Окрім дефіциту теоретичних робіт нині бракує експериментальних досліджень міжособистісних конфліктів у педагогіці. Більшість робіт, у яких вивчаються реальні конфлікти, присвячена конфліктам у виробничих колективах і лабораторних

групах.

Все це свідчить про очевидну суперечність між потребами практики в ефективних способах і методах регулювання конфліктів у школі і відсутністю в сучасній науці досліджень і розробок, необхідних для задоволення цих потреб. Ця суперечність породжує проблему, яка може бути сформульована таким чином: якими є механізми виникнення міжособистісного конфлікту в діаді педагог – учень. Зазначена проблема вирішується по-різному у контексті численних підходів до класифікації конфліктів, які ми розглянемо у цій статті.

Аналіз попередніх досліджень. У літературі зустрічаються різні підходи до класифікації міжособистісних конфліктів. Найбільш відома класифікація, запропонована Р. Л. Кричевським і О.М. Дубовською, які виокремлюють такі підходи:

1. Мотиваційний – причина конфліктів вбачається в протиставленні несумісних намірів, цілей учасників міжособистісної взаємодії. В руслі цього підходу виконана більшість зарубіжних досліджень конфлікту.

2. Когнітивний – акцентує увагу на пізнавальному аспекті міжособистісного конфлікту, його детермінації когнітивними структурами супротивних сторін, неузгодженістю використовуваних ними стратегій.

3. Діяльнісний – вивчення конфліктів здійснюється з позицій обґрунтованого у радянській психології діяльнісного підходу.

4. Організаційний – різні моделі конфліктних стосунків у соціальній організації, що знайшли відображення в досить великій кількості емпіричних розробок.

5. Системний підхід – конфлікт розуміється як взаємодія складних систем з різними цілями і уявленнями про них [12, с. 146-150].

Нещодавно виник також нормативний підхід, який базується на «полігенетичній теорії міжособистісних стосунків», запропонованій Р.Х. Шакуровим [18]. З позиції нормативного підходу велику роль у виникненні, розвитку і врегулюванні міжособистісних конфліктів відіграють соціальні норми і нормативні очікування. Міжособистісний конфлікт, таким чином, виникає в результаті дії взаємопов'язаних чинників: фрустрації і порушення соціальних норм взаємодії. При цьому процес ескалації конфлікту, емоції, що виникли в ньому, і зміна взаємовідносин у ході конфлікту визначаються дією механізмів формування міжособистісних стосунків.

Окрім наведеної вище класифікації, в основі якої лежать концептуальні схеми, з позиції яких досліджується конфлікт, існують класифікації за іншими підставами. Так, наприклад, підходи розділяють залежно від того, як дослідники трактують причини міжособистісних конфліктів. З цього погляду, В.А. Фокін виокремлює такі підходи:

1. Особистісно-орієнтований підхід – причини конфлікту вбачаються в особливостях особистості взагалі або локалізуються в когнітивних процесах.

2. Мотиваційно-орієнтований підхід – підкреслюються, так звані, «об'єктивні» ознаки ситуації, специфіка яких обумовлює появу конфлікту.

3. Інтегральний підхід – спроба подолання однобічного способу пояснення причин конфлікту, тобто прагнення врахувати всі можливі чинники, що впливають на виникнення і протікання конфлікту [17].

Як зазначає В.А. Фокін, «за кількістю явних і неявних причинників лідирує мотиваційно-орієнтований підхід» [17, с. 42]

Інша основа, з позиції якої розглядаються підходи до класифікації конфліктів, – це розуміння суті конфлікту як явища. Класифікацію, побудовану на цій основі, пропонують Т.Ю. Базаров і Б.Л. Єрьомін [3]. Вони виокремлюють два підходи:

1. Прибічники першого підходу описують конфлікт як явище негативне. Вони розділяють конфлікти на конструктивні і деструктивні. В більшості робіт, виконаних у межах такого підходу, даються рекомендації з маніпулювання, яке називають «управління конфліктом», «управління конфліктною ситуацією».

2. Прибічники другого підходу вважають конфлікт природною умовою існування взаємодіючих людей, інструментом розвитку організації, будь-якого співтовариства, який хоча і має деструктивні наслідки, але в цілому на тривалому проміжку не такі руйнівні, як наслідки ліквідації конфліктів, їх інформаційної і соціальної блокади. Другий підхід передбачає неможливість управління конфліктом і оптимізацію взаємодії, теоретично обґрунтовуючи розвиток конфлікту як саморегульованого механізму.

Загальна тенденція останніми роками, на думку Т. Ю. Базарова і Б.Л. Єрьоміна, така, що більшість теоретиків і практиків соціальної психології схиляються до другого підходу при деякому збереженні

орієнтації на психологічну маніпуляцію, психологічне пом'якшення деструктивних наслідків конфлікту [3]. Базовим у цьому виборі стає те, що перший підхід будується на суб'єкт-об'єктному спілкуванні, тоді як другий – на суб'єкт-суб'єктному.

Виклад основного матеріалу. Емпіричні дослідження свідчать про існування різноманітних видів конфлікту. В той же час, поки що не існує єдиної класифікації, яка б відображала все різноманіття конфліктних взаємодій. Пояснення цьому факту дослідники вбачають у маловивченості і складності конфлікту як явища. Тому його доводиться розглядати з різних позицій, які не завжди можна пов'язати між собою. Крім того, будь-яка класифікація, з погляду науково-методичних вимог до неї, має бути повною і не перетинатися з іншими. Спроби створити єдину типологічну модель конфлікту, що враховує все різноманіття його видів, часто вступають у протиріччя з цими вимогами. Виходячи з цього, дослідники обмежуються розробкою класифікацій конфліктів, що відображають ті або інші його аспекти. Так, під час класифікації конфліктів використовують системний підхід, кількісні і якісні критерії, аналіз суперечностей, мотивів тощо.

У зарубіжній науці одна з перших типологічних моделей конфліктних взаємодій була розроблена М. Дойчем. Узавши за основу «відношення між об'єктивним станом справ і станом справ, як він сприймається конфліктуючими сторонами», автор класифікації виокремлює такі види конфліктів:

- 1) істинний конфлікт – конфлікт, що існує об'єктивно і сприймається адекватно;
- 2) випадковий конфлікт, існування якого залежить від обставин, що легко змінюються, але які не усвідомлюються сторонами;
- 3) підмінений конфлікт – конфлікт, що розглядається як справжній, але за яким стоїть інший, прихований конфлікт;
- 4) безатрибутивний конфлікт – конфлікт, що виникає як результат неправильно витлумачених проблем;
- 5) латентний конфлікт – той, що повинен був статися, але якого немає, оскільки немає усвідомлення конфліктності ситуації супротивними суб'єктами;
- 6) фальшивий або помилковий конфлікт – виникає в результаті неадекватності сприйняття за відсутності об'єктивної бази [6].

Часто під час опису конфліктів вони за пропозицією Л. Козера поділяються на реалістичні і нереалістичні [20]. На думку Л. Козера, реалістичний конфлікт пов'язаний з прагненням досягти мети, якому протистоять певні джерела ворожості, причому в цьому випадку визначаються і витрати, пов'язані з досягненням цілей. Нереалістичний конфлікт пов'язаний з відкритим вираженням ворожості, спрямованої не на ті об'єкти, які її викликають, а на інші, з відсутністю передбачення пов'язаних з цим наслідків.

Доволі часто вчені поділяють міжособистісні конфлікти залежно від характеру стосунків підлеглих на конфлікти «по вертикалі», «по горизонталі» і «по діагоналі» – коли опоненти перебувають у стосунках непрямой підлеглих. Також досить поширеною в соціально-психологічних дослідженнях є класифікація конфліктів на ділові та емоційні. В останньому випадку емоції переважають і перетворюються на предмет конфлікту.

Т.З. Козлова і В.Н. Шаленко пропонують класифікувати конфлікти на інших підставах. За зонами дії автори поділяють конфлікти на: 1) такі, що виникають у зв'язку з безпосередньою роботою; 2) виникають у зв'язку з порушеннями трудової дисципліни і принципів моралі; 3) виникають з приводу розподілу матеріальних благ [10].

Виходячи зі змістової сторони конфлікту автори виокремлюють:

1. Конфлікти, що виникають у разі потреби подолання об'єктивних протиріч, – предметно-об'єктивні міжособистісні ситуації («конфлікти ідей, теоретичних принципів»).

2. «Конфлікти моральних норм» або «психології стосунків», предметом протистояння яких є окремі сторони ділових і особистих взаємовідносин самих по собі, а безпосередніми причинами – чинники, пов'язані з психологією і етикою спілкування.

А.А. Єршов, розглядаючи конфлікти, класифікує їх на основі багатьох підстав. Він говорить про конфлікти ділові та особистісні; вертикальні і горизонтальні; парні і групові; приховані і відкриті; руйнівні і творчі за своїми наслідками; умисні і неумисні; тривалі і короткочасні; викликані особистісними особливостями і ситуацією спілкування [7].

А.Я. Анцупов диференціює конфлікти залежно від того, які потреби людина прагне задовольнити в конфлікті: матеріальні, соціальні чи духовні [2]. Виходячи з цього, конфлікти підрозділяються на три типи: ресурсні, статусно-рольові і конфлікти через порушення ідей, норм і принципів.

Окрім цієї класифікації, він пропонує поділяти конфлікти в залежності від типу протиріччя, що породжує конфлікт, залежно від гостроти протидії сторін, що беруть участь у ньому. За останнім

критерієм учений визначає конфлікти низької, середньої і високої інтенсивності. Ще однією основою, за якою А.Я. Анцупов пропонує розділяти конфлікти, – є міра розробленості нормативних способів їх вирішення. «Існують конфлікти, для вирішення яких не розроблено ніяких нормативних механізмів». А з іншого боку, «можна виокремити повністю інституціоналізовані конфлікти» [2].

Т.С. Сулімова класифікує конфлікти залежно від спрямованості суб'єктів на такі види: 1) взаємно позитивні, 2) взаємно негативні, 3) однобічно позитивно-негативні, 4) однобічно суперечливо-позитивні, 5) взаємно суперечливі, 6) знеособлені або взаємно байдужі [15]. За формами прояву вона ділить конфлікти на відкриті, латентні, потенційні.

Зважаючи на велику кількість класифікацій, надалі обмежимося тільки перерахуванням підстав, які лежать в основі запропонованих класифікацій.

В.І. Андреев пропонує відразу декілька критеріїв для класифікації конфліктів: за мірою гостроти протиріч, за проблемно-діяльнісною ознакою, за мірою залученості людей у конфлікт [1, с. 72].

Конфлікти класифікують також:

1. За сферою існування: ділові, сімейні, майнові, побутові та ін.
2. За своїм ефектом і функціональними наслідками: конструктивні і деструктивні.

Можна погодитися з думкою Н.В. Гришиної, яка, розглядаючи різні класифікації, зазначає, що досить часто використовуються класифікації, в основу яких кладуться ознаки сторін – учасників конфлікту: кількісні або якісно-кількісні [5]. Застосування цих класифікацій у більшості випадків малопродуктивне, оскільки, використовуючи, у певному сенсі, зовнішню ознаку, вони не дають ключа до аналізу конфлікту. Тому більш перспективними для наступного аналізу ми вважаємо «причинні» класифікації конфліктів, які розглянемо далі.

Причини конфліктів використовуються як основа для типологізації конфліктів у працях І.Г. Геращенко, Н.В. Гришиної, А.П. Гумінського, В.І. Журавльова, К. Левіна, К.М. Левітана, М.М. Рибаквої, Н.Н. Суртаєвої та інших.

Так, К.М. Левітан описує шість типів конфліктів, характерних для педагогічної діяльності:

1. Конфлікти, обумовлені різноманіттям професійних обов'язків педагога. Усвідомлення неможливості однаково добре зробити всі свої професійні справи може стати причиною внутрішнього конфлікту добросовісного педагога, призвести до втрати впевненості в собі, розчарування у професії. Такий процес є наслідком поганої організації праці педагога. Шляхи подолання – вибір учителем головних, але в той же час реальних і посильних завдань і методів їх розв'язання.

2. Конфлікти, що виникають через різні очікування тих людей, хто впливає на виконання професійних обов'язків учителем.

3. Конфлікти, що виникають через низький престиж окремих предметів шкільної програми.

4. Конфлікти, пов'язані з надмірною залежністю поведінки вчителя від різних директивних приписів, планів, що залишають мало простору для самодіяльності.

5. Конфлікти, в основі яких лежить протиріччя між багатогранними обов'язками і прагненням до професійної кар'єри. В умовах школи вчитель має мало можливостей зробити службову кар'єру (директор один, у нього кілька заступників). У той же час у педагога необмежені можливості професійного росту і особистої самореалізації.

6. Конфлікти, обумовлені розбіжністю цінностей, які пропагує учитель в школі, з цінностями, які спостерігають учні поза її стінами. Педагогові важливо бути психологічно готовим до прояву егоїстичності, грубості, бездуховності в соціумі і в школі, до відстоювання в цих умовах професійної позиції [13, с. 15 – 17].

М.М. Рибаква виокремлює такі конфлікти між учителем і учнем: діяльності, що виникають з приводу успішності учня, а також виконання ним позанавчальних завдань; поведінки (вчинків), що виникають з приводу порушення учнем правил поведінки в школі і поза її стінами; стосунків, що виникають у сфері емоційно-особистісних стосунків учнів і учителів [14, с. 112].

В.І. Журавльов пропонує класифікувати конфлікти в залежності від дисфункціональності діяльності вчителя [8].

Перша група — конфлікти, пов'язані з професійними дисфункціями у сфері навчально-виховної взаємодії. У цій групі можна виокремити конфлікти, пов'язані з порушеннями дидактичної і організаційної функцій, а також функції спілкування.

1. Конфлікти, пов'язані з порушеннями дидактичної функції, — це конфлікти, що виникають через методичні помилки вчителів. Найчастіше це помилки в методиці оцінювання знань і умінь учнів, маніпуляції оцінками, незрозуміле пояснення, несистемний виклад, ускладнена мова, відсутність повторення, сухість подання матеріалу, невміння пов'язати тему з життям, зацікавити предметом, несподівані контрольні роботи.

2. Конфлікти, пов'язані з порушенням організаційної функції. Причинами таких конфліктів є: недоліки в реалізації організаційних аспектів роботи на уроці, відсутність гнучкості в постановці і реалізації мети уроку, незабезпеченість досягнення поставлених цілей уроку матеріальними засобами, недоврахування психофізіологічних можливостей учнів; порушення правил збалансованості мікро і макроструктур уроку.

3. Конфлікти, пов'язані з дисфункцією спілкування, — це конфлікти, що виникають через помилки в реалізації комунікативного компонента педагогічної діяльності. Серед причин цієї групи конфліктів — наказовий тон, крик учителя на уроці, підміна ділових стосунків міжособистісними, невинуваті негативні оцінки не вчинків школяра, а його особистісних якостей, відкрите або замасковане порушення педагогічної етики, помилки в тактиці взаємодії, дискримінація окремих учнів.

Друга група — конфлікти, пов'язані з професійними дисфункціями в управлінській сфері. У цій групі виокремлюють конфлікти, пов'язані з порушенням організаційної функції і функції спілкування, а також інноваційні конфлікти.

1. Конфлікти, пов'язані з порушенням організаційної функції, — це конфлікти, обумовлені неоптимальною організацією праці вчителів. Вони виникають через недостатню чітке розмежування сфер управлінського впливу між адміністраторами школи, незручний для вчителів розклад занять, нерівномірний розподіл педагогічного навантаження, класного керівництва, нерівномірну завантаженість педагогів громадськими дорученнями, перекладання на вчителя «чужих» обов'язків, незаплановані (несподівані) форми контролю за діяльністю вчителя, необ'єктивний або нерівномірний розподіл ресурсів (кабінетів, технічних засобів навчання), невдалий підбір вчителів в одній паралелі з погляду їх психологічної сумісності, маніпулювання з боку адміністрації окремими вчителями.

2. Конфлікти, пов'язані з порушеннями в соціально-психологічному аспекті управління, — це конфлікти, що виникають через недостатню увагу керівника до соціальних і психологічних аспектів управління: тяжіння до авторитарного стилю управління, оцінно-імперативний характер застосування вимог, відсутність індивідуального підходу, неадекватність стилю керівництва колективом рівню його соціального розвитку, недооцінка керівником професійного честолюбства педагога, порушення психолого-дидактичних принципів морального і матеріального стимулювання праці вчителя.

3. Інноваційні конфлікти виникають через непродумане введення інновацій у школі.

Третя група — конфлікти, пов'язані з професійними дисфункціями у сфері психолого-педагогічного супроводу. Ця група включає конфлікти, пов'язані з порушенням функції забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату в школі. Передусім це конфлікти в учнівському середовищі: конфлікти лідерства, міжгрупові конфлікти, конфлікти між одним учнем і цілим класом, конфлікти, що виникають через незрозумілість соціального статусу особистості учня в шкільному соціумі.

Таким чином, у представленій класифікації конфлікти розглядаються як наслідок неналежного виконання професійних функцій педагогами загальноосвітньої школи, що дозволяє висунути ідею про солідарну і диференційовану відповідальність педагогів за рівень конфліктогенності соціально-виховного середовища загальноосвітньої школи.

І.Г. Геращенко наголошує на багатовимірності педагогічних конфліктів, яка проявляється в різноманітті їх видів: горизонтальні і вертикальні, часткові і загальні, поверхневі і глибинні, агоністичні та антагоністичні, міжнаціональні, релігійні [4].

Педагогічні конфлікти бувають уявними і реальними. Ворожі стосунки між учнями або вчителем і його вихованцями, на перший погляд, здаються легко пояснити дитячою невірноваженістю або невиконанням вимог педагога, але при уважному аналізі причини конфліктів виявляються істотнішими: міжнаціональні і міжрелігійні протиріччя, нервозність через незадовільний матеріальний стан родини, невпевненість у завтрашньому дні, проблеми у сімейних стосунках.

Часто спілкування вчителя з учнями, що подорослішали, продовжує будуватися на тих же принципах, що і з молодшими за віком. Підсвідомо вчитель намагається зберегти традицію підпорядкування, безумовного виконання вимог, характерного для початкової школи. Такий тип стосунків не відповідає віковим особливостям підлітка, старшокласників, їх уявленням про себе, прагненню зайняти рівне положення по відношенню до дорослих. Благополучне вирішення конфлікту неможливе без психологічної готовності вчителя перейти до нового типу взаємовідносин з дітьми, що подорослішали. Ініціатором таких взаємовідносин має бути дорослий.

Аналіз помилок учителів дозволив О.А. Івановій розробити авторську типологію конфліктів: помилки при оцінюванні — конфлікти оцінки; помилки у взаємодії — конфлікти взаємодії; помилки в організації діяльності учнів — конфлікти організації діяльності; помилки інформаційні — конфлікти інформаційні; помилки стимулювання і мотивації навчальної діяльності — конфлікти стимулів і мотивації [9].

У педагогічній літературі представлена класифікація конфліктів, що виникають між суб'єктами освіти в соціально-освітньому середовищі, отримана в результаті синтезу загальновідомих класифікацій. Виокремлені такі типи конфліктів в освіті:

- за комунікативною спрямованістю: горизонтальні, вертикальні, змішані;
- за змістом: побутові, адміністративні, професійні, ідеологічні, психологічні, амбітні, етичні, «порожні конфлікти».

Більшість конфліктів між суб'єктами навчально-виховного процесу в школі можна віднести до розряду міжособистісних. На думку психологів і педагогів, міжособистісний конфлікт можна розглядати як ситуацію зіткнення між людьми в процесі їх безпосереднього спілкування, що викликається суперечливими поглядами, способами поведінки, установками людей в умовах їх прагнення до досягнення певних цілей.

Висновки. Виходячи з описаних вище теоретичних положень, а також результатів літературного огляду, можна зробити такі висновки: по-перше, розуміння витоків педагогічних конфліктів потребує врахування специфіки взаємодії у діаді «вчитель-учень»; по-друге, описове дослідження педагогічних конфліктів не дає можливості виявити їх особливості у порівнянні з іншими видами конфліктів, а також іншими проявами міжособистісних стосунків; по-третє, існуючі класифікації конфліктів, і, зокрема, педагогічних, відображають внесок тих чи інших соціально-психологічних механізмів виникнення ситуацій напруги; по-четверте, виявлення шляхом класифікації особливостей участі суб'єктів навчально-виховної взаємодії у конфліктах сприяє оптимізації шляхів їх попередження і розв'язання.

Література

1. Андреев В. И. Конфликтология / В.И. Андреев. – М.: Народное образование, 1995. – 128 с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: пособие для вnz / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов. – М.:ЮНИТИ, 1999. – 269 с.
3. Управление персоналом: учебник для вузов/ Под ред. Т.Ю.Базарова, Б.Л.Еремина – 2-е изд., перераб. и доп. – М: ЮНИТИ, 2002. – 560 с.
4. Геращенко И. Педагогическая конфликтология / И.Геращенко. // Учитель. – 2000. – №2. – С.64-68.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
6. Дойч М. Решение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы) / М. Дойч //Соц.-полит. журнал. – 1997.- №1. – С. 211-214.
7. Ершов А.А. Личность и коллектив (межличностные конфликты в коллективе, их решение) / А.А. Ершов. – Л.: «Знание», 1976. – С. 14.
8. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии: учебник / В.И. Журавлев. – М.: Российское педагогическое агентство, 1995. – 184 с.
9. Иванова О.А. Система подготовки педагога к взаимодействию в конфликтной образовательной среде: автореф. дис. ... д-ра пед. наук:13.00.08 / О.А. Иванова. – СПб., 2004. – 49 с.
10. Козлова Т.З. Конфликтные ситуации в структуре социально-психологического климата научного коллектива/ Т.З. Козлова, В.Н. Шаленко // Планирование и управление в научных коллективах. – М., 1981. – С. 93 – 109.
11. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. – СПб.: «Лань», 1999. – С. 135-137.
12. Кричевский Р. Л. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты / Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская. – М., 1991. – С. 146-150.
13. Левитан К.М. Педагогическая деонтология / К.М. Левитан. – Екатеринбург: Изд-во «Деловая книга», 1999. – 272 с.
14. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: кн. для учителя/ М.М. Рыбакова. – М.: Просвещение, 1991. – 128 с.
15. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное решение конфликтов: учеб. пособие для студентов / Т.С. Сулимова. – М., 1996. – С. 39.
16. Управление персоналом: пособие для вnz / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – 2-е издание, перераб. и доп. – М: ЮНИТИ, 2002. – 560 с.
17. Фокин В. А. Динамическая модель конфликта / В.А. Фокин // Вестн. Моск. ун-та. Вып. 14. Психология. – 1996. – №3. – С. 42.
18. Шакуров Р. Х. Психология межличностных отношений в ССУЗ / Р. Х. Шакуров. – Казань, ИССО РАО, 1998. – С. 24-43.
19. Шаленко В.Н. Исследование конфликтных ситуаций в первичном производственном коллективе и пути их решения: дис. ... канд.филос.наук / В.Н. Шаленко. – М., 1980. – С. 91.
20. Coser L.A. The Functions of Social Conflict/ L.A.Coser. – London, Free Press, 1956. – p.49-50.