

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Методические указания по выполнению
практических работ
по дисциплине
«ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
И МИРОТВОРЧЕСТВО»**
для студентов направления подготовки
37.03.02 «Конфликтология»
Направленность (профиль)
«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Сущность, функции, виды и природа конфликтов

Тема 2. Причины, условия и индикаторы изучения конфликтного взаимодействия для целей научной и практической деятельности

Тема 3. Сущность, методы, средства и технологии профилактики конфликта

Тема 4. Программа профилактики конфликта: сущность и содержание

Тема 5. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество в образовательной организации (детский сад, школа, вуз).

Тема 6. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество на промышленном предприятии.

ВВЕДЕНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество» - предполагается развитие первичного представления о сущности, функции, видах и природе конфликтов. Программа курса ориентирована на теоретическую и практическую подготовку к одному из основных видов профессиональной деятельности конфликтолога - технологической деятельности.

Задачи: дать представление о профилактике конфликтного взаимодействия, основных

стратегиях поведения в процессе конфликта; овладение средствами, методами технологиями и приемами, способствующими профилактике такого взаимодействия.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество» относится к базовой части.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ОПК-3: способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия	ИД-1 _{ОПК-3} - применяет основные научно-практические подходы к разработке программ, снижающих конфликтность в социуме.	Ориентируется в многообразии конфликтов, самостоятельно осуществляет выбор необходимого метода работы с конфликтом в соответствии со спецификой конфликтной ситуации;
	ИД-2 _{ОПК-3} - разрабатывает программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия	Самостоятельно составляет программу и план действий, направленных на урегулирование различных видов конфликтов.
	ИД-3 _{ОПК-3} - использует различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах	Ориентируется в многообразии технологий, способствующих урегулированию различных конфликтов, самостоятельно осуществляет выбор технологии, снижающей уровень конфликтности в различных социальных группах.

Тема 1. Сущность, функции, виды и природа конфликтов

Цель: формирование представления о сущности, функции, видах и природе конфликтов

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара), формируемые компетенции или их части: ОПК-3

Актуальность темы (семинара): предполагается развитие первичного представления о сущности, функции, видах и природе конфликтов.

Теоретическая часть:

Конфликты возникают в процессе взаимодействия, общения индивидов между собой, поэтому они существуют столько, сколько существует человек. Однако общепринятой теории конфликтов, объясняющей их природу, влияние на развитие коллективов, общества, нет, хотя имеются многочисленные исследования по вопросам возникновения, функционирования конфликтов, управления ими.

Различие людей во взглядах, несовпадение восприятия и оценок тех или иных событий достаточно часто приводят к спорной ситуации. Если к тому же создавшаяся ситуация представляет собой угрозу для достижения поставленной цели хотя бы одному из участников взаимодействия, то возникает конфликтная ситуация. Таким образом, **конфликтная ситуация** — это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т.д.

Часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой-либо мелочи, например, неудачно сказанного слова, мнения, т.е. инцидента, и конфликт может начаться. **Инцидент** (повод) — это активизация деятельности одной из сторон, которая ущемляет (пусть даже неумышленно) интересы другой стороны.

Для перерастания возникшего противоречия в конфликтную ситуацию необходимы:

- значимость ситуации для участников конфликтного взаимодействия;
- наличие препятствия, которое воздвигает один из оппонентов на пути к достижению целей другими участниками (даже если это субъективное восприятие, а не реальность);
- превышение личной или групповой терпимости к возникшему препятствию, хотя бы у одной из сторон.

В конфликтной ситуации уже проявляются возможные участники будущего конфликта – субъекты или оппоненты, а также предмет спора или объект конфликта. **Субъектами конфликта** являются участники конфликтного взаимодействия, в качестве которых могут выступать отдельные личности, группы, организации. **Объектом конфликта** становится то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие, предмет их спора, получение которого одним из участников полностью или частично лишает другую сторону возможности добиться своих целей.

Конфликтная ситуация — состояние достаточно подвижное, неустойчивое. Оно легко может измениться:

- при изменении любого из составляющих элементов: взглядов оппонентов, отношений «объект – оппонент»;
- при подмене объекта конфликта;
- при появлении условий, затрудняющих или исключающих взаимодействие оппонентов;
- при отказе одного из субъектов от дальнейшего взаимодействия и др.

При взаимодействии субъектов на поведение каждого из них оказывает влияние формальный, а иногда и неформальный, статус оппонентов, их ранг, т.е. уровень власти, которым реально они располагают. Конфликтная ситуация – это

условие возникновения конфликта. Для перерастания такой ситуации в конфликт, в динамику необходимо внешнее воздействие, толчок или инцидент.

Конфликт – борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника. **Конфликт** – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей.

Несколько позднее было предложено такое представление конфликта:

КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ

Таким образом, можно сформулировать признаки конфликта:

- наличие ситуации, воспринимаемой участниками как конфликтной;
- неделимость объекта конфликта, т.е. предмет конфликта не может быть поделен справедливо между участниками конфликтного взаимодействия;
- желание участников продолжить конфликтное взаимодействие для достижения своих целей.

Для того чтобы легче ориентироваться в многообразии конфликтов и иметь возможность выбрать адекватный метод воздействия, диагностики и управления, проведем их классификацию в зависимости от ряда факторов: способа их разрешения, природы возникновения, направленности воздействия, степени выраженности, количества участников.

1. **В зависимости от способа разрешения** различаются конфликты антагонистические и компромиссные. **Антагонистические** конфликты представляют способы разрешения противоречия в виде разрушения структур всех конфликтующих сторон или отказа всех сторон, кроме одной, от участия в конфликте. Эта одна сторона и выигрывает: война до победы, полное поражение противника в споре. **Компромиссные** конфликты допускают несколько вариантов их разрешения за счет взаимного изменения целей участников конфликта, сроков, условий взаимодействия.

2. **В зависимости от природы возникновения** различаются конфликты социальные, организационные и эмоциональные. **Социальные** конфликты представляют собой высшую стадию развития противоречия в системе отношений людей, социальных групп, институтов. Они характеризуются усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей, коллективов, индивидов. Такие конфликты предполагают наличие значительного промежутка во времени между объективными причинами, породившими эти конфликты, от самих конфликтов и их последствий.

Особенностью **организационных** конфликтов является то, что они являются следствием организационного регламентирования деятельности личности: применения должностных инструкций, внедрения формальных структур управления организацией и др.

Эмоциональные или личностные конфликты характеризуются тем, что неудовлетворение интересов отдельной личности сразу же приводит к ее столкновению с окружающими. Эти конфликты, как правило, вызываются чувствами зависти, враждебности, антипатии и являются быстрой реакцией индивида на ущемление его интересов. Происходит совмещение (замещение) препятствия к достижению целей и личности, которая, по мнению индивида, мешает ему этой цели достичь.

3. **В зависимости от направленности воздействия** различаются конфликты вертикальные и горизонтальные. Характерной чертой **вертикальных** и **горизонтальных** конфликтов является объем власти. Вертикальные – предполагают распределение власти по вертикали сверху вниз, что и определяет разные стартовые условия у участников конфликта: начальник – подчиненный, вышестоящая организация – предприятие, малое предприятие – учредитель. При горизонтальных

конфликтах предполагается взаимодействие равных по объему располагаемой власти или иерархическому уровню субъектов: руководители одного уровня, специалисты между собой, поставщики – потребители.

«Conflict settlement», а разрешение (завершение) конфликтов – «Conflict resolution».

Вопросы и задания.

Контрольные вопросы:

- Какие конфликты различаются в зависимости от способа разрешения?
- Субъект и объект конфликта
- Сущность конфликта.

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 2. Причины, условия и индикаторы изучения конфликтного взаимодействия для целей научной и практической деятельности

Цель: формирование представления о причинах, условиях и индикаторах изучения конфликтного взаимодействия для целей научной и практической деятельности

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара), формируемые компетенции или их части: ОПК-3

Актуальность темы (семинара): предполагается развитие первичного представления о причинах, условиях и индикаторах изучения конфликтного взаимодействия для целей научной и практической деятельности

Теоретическая часть:

Сегодня качество исследования определяется качеством его программы: недостаточно добросовестно разработанная программа неизбежно приведет к ложным выводам. Поэтому существует необходимость более подробного рассмотрения порядка разработки

программы исследования конфликтов. Опыт показывает, что составление программы нередко вызывает наибольшие затруднения у исследователей.

Программа изучения конфликтного взаимодействия — изложение основных задач, методологических предпосылок и гипотез, анализа различных явлений с указанием правил, процедуры и логической последовательности операций проверки гипотез.

Конфликтное взаимодействие оппонентов развивается на фоне ситуационного контекста, включающего общий кооперативный или конкурентный характер взаимодействия сторон, условия протекания конфликта, наличие «третьих сил», а также прежний опыт взаимодействия сторон и др. Прежний опыт отношений определяет формирование определенного отношения к ситуации, типа взаимодействия с партнером: • позитивный опыт отношений (разногласия успешно преодолевались или отсутствовали); • оппонентам не всегда удавалось достичь соглашения и полностью преодолевать возникавшие противоречия (неопределенный опыт преодоления разногласий); 73 • опыт негативного эмоционального взаимодействия (в прежних конфликтных ситуациях непонимание оппонентами друг друга сопровождалось яркими негативными эмоциями). Сформировавшиеся установки начинают определять параметры взаимодействия сторон. Характеризуя их, важно учитывать целевые компоненты в решении возникших противоречий, которые они ставят перед собой в сложившейся ситуации. Это сказывается на различиях в восприятии каждым другого участника конфликта. В одном случае целью оппонентов по конфликтной ситуации будет стремление прийти к обоюдному взаимопониманию. В другом случае речь пойдет о простом решении проблемы, устранении ее причины, когда вовсе не обязательно понимать друг друга или искать согласие. Наконец, третий вариант развития событий может предусматривать еще одно направление — путь, связанный с соперничеством. Несмотря на то, что предмет разногласий может казаться достаточно устойчивой составляющей конфликтной ситуации, объем рассогласований способен изменяться исходя из характера взаимоотношений с партнером.

Вопросы и задания.

Контрольные вопросы:

1. Основные характеристики управления конфликтом.
2. Профилактика конфликтов.
3. Предупреждение конфликтов.
4. Трансформация конфликта.
5. Урегулирование и разрешение конфликта.

Основная литература:

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн».
2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 3. Сущность, методы, средства и технологии профилактики конфликта

Цель: формирование представления о сущности, методах, средствах и технологиях профилактики конфликта

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара), формируемые компетенции или их части: ОПК-3

Актуальность темы (семинара): предполагается развитие первичного представления о сущности, методах, средствах и технологиях профилактики конфликта

Теоретическая часть:

Исследование конфликтов, их структуры и функций, построение описательных и объяснительных моделей этого явления имеют конечной целью поиск путей конструктивного регулирования социальных противоречий. Управление конфликтами предполагает решение двух стратегических задач. Первой является предупреждение конфликтов. Если конфликт предупредить не удалось, то необходимо решать вторую задачу: искать пути его конструктивного завершения. Особенности управления конфликтами во многом определяются их спецификой как сложного социального явления. Управлять можно только тем, что хорошо знаешь. В противном случае управление может привести к результатам худшим, чем те, которые были бы при естественном развитии событий. Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Управление конфликтом включает симптоматику, диагностику, прогнозирование, профилактику, предупреждение, ослабление, урегулирование. Разрешение, важным способом управления конфликтами является их профилактика. Она заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Профилактика конфликтов это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов - создание таких условий, деятельности взаимодействия людей, которые бы минимизировали вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними. Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами участники социального взаимодействия, руководители организаций, конфликтологи. Она может вестись по четырем основным направлениям. В первую очередь, это создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций. Исключить возникновение предконфликтных ситуаций в коллективе, организации, обществе, по-видимому, невозможно. Создать объективные условия для минимизации их количества и разрешения неконфликтными способами не только возможно, но и необходимо.

Рассмотрим основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов: 1. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации - основное объективное условие предупреждения конфликтов. Очевидно, что если у человека нет жилья, семья проживает в чужой квартире без удобств, он часто болеет и т.п., то у него больше проблем, противоречий, конфликтов. 2. Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации. Анализ

конфликтов между людьми показал, что типичной объективной причиной их возникновения является недостаток материальных благ и их несправедливое распределение. Менее часто причиной конфликтов выступает несправедливое распределение духовных благ. Оно обычно связано с поощрениями, наградами и т.п. 3. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций. К подобным ситуациям относятся: унижение начальником личного достоинства подчиненного; определение размеров зарплаты; назначение на вакантную должность при наличии нескольких претендентов; перевод сотрудника на новое место работы; увольнение сотрудника и другие. 4. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека. К факторам материальной среды, способствующим уменьшению вероятности конфликтов, можно отнести: удобную планировку рабочих и жилых помещений, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, электромагнитных и других полей, окраску помещений в спокойных тонах, наличие комнатных растений, аквариумов, оборудование комнат психологической разгрузки, отсутствие раздражающих шумов и т.д. К объективно-субъективным условиям предупреждения конфликтов относят организационно-управленческие факторы: – Структурно-организационные условия предупреждения конфликтов связаны с оптимизацией структуры цеха, завода, фирмы, с одной стороны, как организации, с другой стороны, как социальной группы. Максимальное соответствие формальной и неформальной структур коллектива стоящим перед ним задачам обеспечивает минимизацию противоречий, возникающих между структурными элементами организации, и уменьшает вероятность возникновения конфликтов между работниками. – Функционально-организационные условия связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками. Это способствует предупреждению конфликтов между сотрудниками, поскольку функциональные противоречия, как правило, в конце-концов, порождают противоречия межличностные. – Соответствие работника максимальным требованиям, которые может предъявить к нему занимаемая должность, составляет личностно-функциональные условия предупреждения конфликтов.

Вопросы и задания.

Контрольные вопросы:

1. Профилактика конфликтов.
2. Просвещение. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации.
3. Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов. *Задания:*

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн».

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 4. Программа профилактики конфликта: сущность и содержание

Цель: формирование представления о программе профилактики конфликта: сущность и содержание

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара), формируемые компетенции или их части: ОПК-3

Актуальность темы (семинара): предполагается развитие первичного представления Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество

Теоретическая часть:

Исследование конфликтов, их структуры и функций, построение описательных и объяснительных моделей этого явления имеют конечной целью поиск путей конструктивного регулирования социальных противоречий. Управление конфликтами предполагает решение двух стратегических задач. Первой является предупреждение конфликтов. Если конфликт предупредить не удалось, то необходимо решать вторую задачу: искать пути его конструктивного завершения. Особенности управления конфликтами во многом определяются их спецификой как сложного социального явления. Управлять можно только тем, что хорошо знаешь. В противном случае управление может привести к результатам худшим, чем те, которые были бы при естественном развитии событий. Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Управление конфликтом включает симптоматику, диагностику, прогнозирование, профилактику, предупреждение, ослабление, урегулирование. Разрешение, важным способом управления конфликтами является их профилактика. Она заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Профилактика конфликтов это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов - создание таких условий, деятельности взаимодействия людей, которые бы минимизировали вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними. Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами участники социального взаимодействия, руководители организаций, конфликтологи. Она может вестись по четырем основным направлениям. В первую очередь, это создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций. Исключить возникновение предконфликтных ситуаций в коллективе, организации, обществе, по-видимому, невозможно. Создать объективные условия для минимизации их количества и разрешения неконфликтными способами не только возможно, но и необходимо.

Рассмотрим основные объективные условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов: 1. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации - основное объективное условие предупреждения конфликтов. Очевидно, что если у человека нет жилья, семья проживает в чужой квартире без удобств,

он часто болеет и т.п., то у него больше проблем, противоречий, конфликтов. 2. Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации. Анализ конфликтов между людьми показал, что типичной объективной причиной их возникновения является недостаток материальных благ и их несправедливое распределение. Менее часто причиной конфликтов выступает несправедливое распределение духовных благ. Оно обычно связано с поощрениями, наградами и т.п. 3. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций. К подобным ситуациям относятся: унижение начальником личного достоинства подчиненного; определение размеров зарплаты; назначение на вакантную должность при наличии нескольких претендентов; перевод сотрудника на новое место работы; увольнение сотрудника и другие. 4. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека. К факторам материальной среды, способствующим уменьшению вероятности конфликтов, можно отнести: удобную планировку рабочих и жилых помещений, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, электромагнитных и других полей, окраску помещений в спокойных тонах, наличие комнатных растений, аквариумов, оборудование комнат психологической разгрузки, отсутствие раздражающих шумов и т.д

Вопросы и задания.

Контрольные вопросы:

1. Профилактика конфликтов.
 2. Просвещение. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации.
 3. Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.
- Задания:*

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.
2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.
2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн.
2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 5. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество в образовательной организации (детский сад, школа, вуз)

Цель: формирование представления о профилактике конфликтного взаимодействия и миротворчество в образовательной организации (детский сад, школа, вуз)

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара), формируемые компетенции или их части: ОПК-3

Актуальность темы (семинара): предполагается развитие первичного представления о профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество

Теоретическая часть:

Межличностный конфликт — это ситуация, в основе которой противоречие, воспринимаемое и переживаемое участниками ситуации (или, по крайней мере, одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон. **Типы межличностных конфликтов:**

1. **Ценностные** — это конфликтные ситуации, в которых разногласия между участниками связаны с их противоречащими друг другу или несовместимыми представлениями, имеющими для них особенно значимый характер.

Являются наиболее трудно регулируемыми конфликтами.

2. **Конфликты интересов** — ситуации, затрагивающие интересы сторон, которые оказываются несовместимыми или противоречащими друг другу.
3. **Конфликты из-за нарушения норм и правил взаимодействия.**
Способы разрешения межличностных конфликтных ситуаций

Стратегии поведения участников межличностной конфликтной ситуации делятся на три основные категории:

1. К силовым стратегиям относятся стратегии участников конфликта, направленные на достижение собственных интересов без учета интересов партнера.
2. Другую группу стратегий взаимодействия в конфликте образуют такие формы поведения, которые имеют в своей основе стремление к уходу от конфликта.
3. Третья группа стратегий объединяет разнообразные переговорные стратегии, ведущие к выработке решений, в большей или меньшей степени удовлетворяющих интересы сторон. Переговорные группы стратегий объединяет то, что взаимодействие участников из противоречивого становится согласованным, основанным на общем интересе: «Мы должны вместе решить проблему».

Разрешение конфликта можно считать окончательным только в том случае, если участники конфликтной ситуации не просто находят какое-то решение проблемы, ставшей предметом их разногласий, но и приходят к этому решению в результате согласия.

Факторы, влияющие на то, насколько легко будет найти конструктивный выход из конфликта:

1. **Острота конфликта**, которая проявляется в жесткости противостояния сторон и зависит от характера проблем, затронутых конфликтом.
2. **Особенности участников конфликта** (психологические особенности, культура).
3. **Ситуация на фоне которой возникает и развивается конфликт** (благоприятные и осложняющие факторы).
4. **Навыки поведения участников конфликта в ситуациях спора и переговоров.**

Типичным для современного подхода к эффективному поведению в конфликтах является принцип — как сделать так, чтобы мы оба выиграли?

Современный подросток живет в мире, сложном по своему содержанию и тенденциям социализации.

Это связано, во-первых, с темпом и ритмом технико-технологических преобразований, предъявляющих к растущим людям новые требования. Во-вторых, с насыщенным характером информации, которая создает массу «шумов», глубинно воздействующих на подростка, у которого еще не выработано четкой жизненной позиции. В-третьих, с экологическими и экономическими кризисами, поразившими наше общество, что вызывает у детей чувство безнадежности и раздражения. При этом у молодых людей развивается чувство протеста, часто неосознанного, и вместе с тем растет их индивидуализация, которая при потере общесоциальной заинтересованности ведет к эгоизму.

Подростки больше других возрастных групп страдают от нестабильности социальной, экономической и моральной обстановки в стране, потеряв сегодня необходимую ориентацию в ценностях и идеалах, — старые разрушены, новые не созданы.

Личность ребенка и подростка формируется не сама по себе, а в окружающей его среде.

Вопросы и задания.

Контрольные вопросы:

1. Профилактика конфликтов.
 2. Просвещение. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации.
 3. Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.
- Задания:*

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.
2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.
2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн».

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

Тема 6. Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество на промышленном предприятии

Цель: формирование представления о профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество на промышленном предприятии

Знания и умения, приобретаемые студентом в результате освоения темы (семинара), формируемые компетенции или их части: ОПК-3

Актуальность темы (семинара): предполагается развитие первичного представления о профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество

Теоретическая часть:

Межличностный конфликт — это ситуация, в основе которой противоречие, воспринимаемое и переживаемое участниками ситуации (или, по крайней мере, одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон. **Типы межличностных конфликтов:**

2. **Ценностные** — это конфликтные ситуации, в которых разногласия между участниками связаны с их противоречащими друг другу или несовместимыми представлениями, имеющими для них особенно значимый характер.

Являются наиболее трудно регулируемые конфликтами.

4. **Конфликты интересов** — ситуации, затрагивающие интересы сторон, которые оказываются несовместимыми или противоречащими друг другу.

5. **Конфликты из-за нарушения норм и правил взаимодействия.**

Способы разрешения межличностных конфликтных ситуаций

Стратегии поведения участников межличностной конфликтной ситуации делятся на три основные категории:

3. К силовым стратегиям относятся стратегии участников конфликта, направленные на достижение собственных интересов без учета интересов партнера.

4. Другую группу стратегий взаимодействия в конфликте образуют такие формы поведения, которые имеют в своей основе стремление к уходу от конфликта.

3. Третья группа стратегий объединяет разнообразные переговорные стратегии, ведущие к выработке решений, в большей или меньшей степени удовлетворяющих интересы сторон. Переговорные группы стратегий объединяет то, что взаимодействие участников из противоречивого становится согласованным, основанным на общем интересе: «Мы должны вместе решить проблему».

Разрешение конфликта можно считать окончательным только в том случае, если участники конфликтной ситуации не просто находят какое-то решение проблемы, ставшей предметом их разногласий, но и приходят к этому решению в результате согласия.

Факторы, влияющие на то, насколько легко будет найти конструктивный выход из конфликта:

5. **Острота конфликта**, которая проявляется в жесткости противостояния сторон и зависит от характера проблем, затронутых конфликтом.
6. **Особенности участников конфликта** (психологические особенности, культура).
7. **Ситуация на фоне которой возникает и развивается конфликт** (благоприятные и осложняющие факторы).
8. **Навыки поведения участников конфликта в ситуациях спора и переговоров.**

Типичным для современного подхода к эффективному поведению в конфликтах является принцип — как сделать так, чтобы мы оба выиграли?

Современный подросток живет в мире, сложном по своему содержанию и тенденциям социализации.

Это связано, во-первых, с темпом и ритмом технико-технологических преобразований, предъявляющих к растущим людям новые требования. Во-вторых, с насыщенным характером информации, которая создает массу «шумов», глубинно воздействующих на подростка, у которого еще не выработано четкой жизненной позиции. В-третьих, с экологическими и экономическими кризисами, поразившими наше общество, что вызывает у детей чувство безнадежности и раздражения. При этом у молодых людей развивается чувство протеста, часто неосознанного, и вместе с тем растет их индивидуализация, которая при потере общесоциальной заинтересованности ведет к эгоизму.

Подростки больше других возрастных групп страдают от нестабильности социальной, экономической и моральной обстановки в стране, потеряв сегодня необходимую ориентацию в ценностях и идеалах, — старые разрушены, новые не созданы.

Личность ребенка и подростка формируется не сама по себе, а в окружающей его среде.

Вопросы и задания.

Контрольные вопросы:

1. Профилактика конфликтов.
2. Просвещение. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации.
3. Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.

Задания:

Список литературы, рекомендуемый к использованию по данной теме:

Основная литература:

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

Перечень дополнительной литературы

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. www.biblioclub.ru – «Университетская библиотека онлайн».

2. <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – «Библиотека elibrary».

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчества»
для студентов направления подготовки
37.03.02 «Конфликтология»
Направленность (профиль):
«Конфликт-менеджмент»

Ставрополь, 2026

Содержание

[Введение](#)

Методические рекомендации по изучению теоретического материала

Методические рекомендации по написанию и оформлению доклада

Список рекомендуемой литературы

ВВЕДЕНИЕ

Современные стандарты подготовки бакалавров предусматривают значительный объем внеаудиторной работы. Освоение программы курса предполагает получение как теоретических знаний по проблемам социальной психологии, так и формирование навыков практической работы. Поэтому самостоятельная работа в рамках курса ориентирована как на теоретический, так и на практический аспект.

Самостоятельная работа студентов – это выполнение теоретических и практических заданий студентами по усвоению изучаемой дисциплины «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчества».

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовке к текущим практическим занятиям, промежуточным формам контроля знаний и к итоговому контролю.

Дидактические цели самостоятельных занятий:

- формирование профессиональных умений;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации;
- овладение технологическим учебным инструментом.

Самостоятельная работа включает те разделы курса, которые не получили достаточного освещения на лекциях по причине ограниченности лекционного времени и большого объема изучаемого материала.

Методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине состоит из:

- 1) Определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- 2) Подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- 3) Поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес в данной теме;
- 4) Определения контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- 5) Организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у обучающихся затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Самостоятельная работа студента – это особым образом организованная деятельность, включающая в свою структуру такие компоненты, как:

- уяснение цели и поставленной учебной задачи;
- четкое и системное планирование самостоятельной работы;
- поиск необходимой учебной и научной информации;
- освоение собственной информации и ее логическая переработка;
- использование методов исследовательской, научно-исследовательской работы для решения поставленных задач;
- выработка собственной позиции по поводу полученной задачи;
- представление, обоснование и защита полученного решения;
- проведение самоанализа и самоконтроля

Виды самостоятельных работ по учебной дисциплине:

- работа с понятийным аппаратом;
- конспектирование первоисточников;
- проектирование фрагментов исследовательской деятельности;

- анализ научных исследований по психологической проблематике;
- подготовка научного проекта по теме.

Контроль знаний студентов включает формы текущего и итогового контроля. Текущий контроль осуществляется в процессе изучения курса и включает в себя оценку работы студентов на практических занятиях (круглый стол, собеседование, групповые научные проекты, тестирование), а также подготовку домашнего задания.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчества» предполагает овладение материалами лекций, учебников, программы, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемых тем, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студентов к практическим занятиям.

Работа с конспектом лекций

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попробуйте найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

Выполнение практических занятий по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчества»

На первом занятии получите у преподавателя задания по курсу, планы подготовки к практическим занятиям. Обзавайтесь всем необходимым методическим обеспечением.

Перед практическими занятиями изучите теорию вопроса, предполагаемого к исследованию, ознакомьтесь с опытом других исследователей в этом направлении.

Целью практических занятий является:

- закрепление методов приложения теории к решению практических задач анализа и синтеза психологического знания;
 - проверка уровня понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и по учебной литературе, степени и качества усвоения материала;
 - обучение навыкам освоения методики эксперимента и работы с нормативно-справочной литературой;
 - восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказание помощи в его усвоении.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДА

1. Общие положения

1.1. Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

1.2. При написании доклада по заданной теме студент составляет план, подбирает основные источники.

1.3. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения.

1.4. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько студентов, между которыми распределяются вопросы выступления.

2. Выбор темы доклада

2.1. Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и студент.

2.2. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

3. Этапы работы над докладом

3.1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.

3.2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).

3.3. Составление списка использованных источников.

3.4. Обработка и систематизация информации

3.5. Разработка плана доклада.

3.6. Написание доклада.

3.7. Публичное выступление с результатами исследования.

4. Структура доклада:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников

5. Структура и содержание доклада

5.1. Введение - это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

5.2. Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

5.3. В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

5.4. Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания

5.5. Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое

должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1»

6. Требования к оформлению доклада

6.1. Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

6.2. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

6.3. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу.

6.4. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

7. Критерии оценки доклада

- актуальность темы исследования;

- соответствие содержания теме;

- глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников

- соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

Форма отчетности о результатах самостоятельной работы по дисциплине

– подготовка доклада

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Ильиных С.А. Управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Ильиных. – Новосибирск: НГУЭиУ «НИНХ», 2018. – 283 с. – Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. – ISBN 978-5-7014-0712-9, экземпляров не ограничено.

2. Психология конфликта: учебное пособие / сост. А.С. Лукьянов. – Ставрополь: СКФУ, 2020. – 153 с., Книга находится в базовой версии ЭБС IPR BOOKS, экземпляров не ограничено.

Дополнительная литература:

1. Иванов Л.В. Управление конфликтами. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – ISBN 978-5-504-00932-2, экземпляров не ограничено.

2. Трофимов Г.Д. Управление статусно-ролевыми конфликтами руководителем организации: монография. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 94 с.

Методическая литература:

1. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 12 с.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Профилактика конфликтного взаимодействия и миротворчество». – Ставрополь: СКФУ, 2021. – 60 с.

Интернет-ресурсы:

1. www.eLibrary.ru - Научная электронная библиотека

2. www.biblioclub.ru - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»

3. www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система IPRbooks