

2. Бендас Т. В. Гендерная психология: учеб. пособие для студ. вузов / Т. В. Бендас. – СПб.; М.; Х., Мн: Питер, 2006. – 431 с.
3. Булычѳв И. И. Образы маскулинности и феминности в формате гендерной картины мира / И. И. Булычѳв // Теоретический журнал «CREDO NEW». – 2004. – № 1. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://gzvon.pyramid.volia.ua/biblioteka/kafedra_filosofii/libph/sb/credo/credonew/01_04/2.htm.
4. Гармония / В Словаре. Ру > Социологический словарь. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vslovare.ru>.
5. Говорун Т. Гендерна психологія: навч. посібник / Т. Говорун, О. Кікінежді. – К.: Академія, 2004. – 308 с.
6. Камінська О. В. Гендерні особливості формування самоствавлення в юнацькому віці: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05 / О. В. Камінська. – К., 2008. – 22 с.
7. Кікінежді О. М. Формування гендерної культури молоді: наук.-метод. матеріали до тренінгової програми: навч. посібник / О. М. Кікінежді, О. Б. Кізь. – 2-е вид., випр. – Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2009. – 160 с.
8. Коваленко К. Усвідомлення гендерних стереотипів в «життєвих сценаріях» як можливості створення гармонійної сім'ї / К. Коваленко // Всеукраїнський конкурс науково-дослідницьких робіт з гендерної проблематики серед учнів 10–11 класів, студентів, аспірантів: зб. кращих робіт. – К., 2007. – С. 126–128.
9. Комлев Н. Г. Интеракция / Н. Г. Комлев // Словарь иностранных слов. – 2006. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords.
10. Мельник Т. 50 / 50: Сучасне гендерне мислення: словник / Т. Мельник, Л. Кобелянська. – К.: К.І.С., 2005. – 280 с.
11. Мещеряков Б. Г. Большой психологический словарь / Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. – М.: Прайм-Еврознак, 2003. – 672 с.
12. Підгорна Ю. В. Сучасна наукова картина світу / Ю. В. Підгорна. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://otherreferats.allbest.ru/philosophy/00133537_0.html.
13. Філософський енциклопедичний словник / за ред. В. І. Шинкарука. – К.: Абрис, 2002. – 742 с.
14. Фурман А. В. Основи гендерної рівності (конспекти лекцій) / А. В. Фурман, Т. Л. Надвинична // Гендерний розвиток у суспільстві (конспекти лекцій): збірник / відп. ред. К. М. Левківський. – 2-е вид. – К.: Фоліант, 2005. – С. 7–46.
15. Харченко Л. Г. Вікові етапи та чинники гендерної соціалізації дитини / Л. Г. Харченко // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. – 2011. – № 20 (231). – С. 145–153.
16. Хрисанова С. Ф. Драма Прекрасной дамы: парадоксы современного равенства мужчин и женщин. Гендерный подход к известной проблеме. Кн. 2: IV Пекинская конференция (1995 г.) и гендерная идеология / С. Ф. Хрисанова. – Х., 2001. – 208 с.
17. Чекалина А. Что такое гендер? / А. Чекалина // Детский сад от А до Я. – 2006. – № 1. – С. 31–51.

УДК 037.376

М. А. ТРУХАН

СУТНІСТЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОМУ СЕРЕДОВИЩІ ЗАГАЛЬНООСВІТНІХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ

Проаналізовано сутність професійних конфліктів у соціально-педагогічному середовищі загальноосвітніх навчальних закладів та розкрито причини їх виникнення. Особлива увага приділена підходам конфліктологів до типології професійних конфліктів у школах та їх функціям. Висвітлені погляди науковців щодо особливостей конфліктів у соціально-педагогічному середовищі.

Ключові слова: *конфлікт, міжособистісний конфлікт, види конфліктів, функції професійних конфліктів, особливості педагогічних конфліктів.*

СУЩНОСТЬ И ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ СРЕДЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ

В статье проанализированы сущность профессиональных конфликтов в социально-педагогической среде общеобразовательных учебных заведений и раскрыты причины их возникновения. Особое внимание уделено подходам конфликтологов к типологии профессиональных конфликтов в школах и их функциям. Освещены взгляды ученых относительно особенностей конфликтов в социально-педагогической среде.

Ключевые слова: конфликт, межличностный конфликт, виды конфликтов, функции профессиональных конфликтов, особенности педагогических конфликтов.

М. А. TRUKHAN

ESSENCE AND PECULIARITIES OF PROFESSIONAL CONFLICTS IN SOCIAL AND PEDAGOGICAL ENVIRONMENT OF SECONDARY SCHOOLS

The article explores the essence of professional conflicts in social and pedagogical environment of secondary schools and discloses their causes. Particular attention is paid to the typology of professional conflicts at schools and their functions. The opinions of scholars on the peculiarities of conflicts in the social and pedagogical environment are presented.

Keywords: conflict, interpersonal conflict, conflict types, functions of professional conflicts, features of the pedagogical conflict.

Конфлікти супроводжують людину на протязі усього її життя, починаючи з дитинства у відносинах з батьками, однолітками, вихователями, вчителями до відносин у зрілому віці. Людське життя суперечливе, у ньому кожна особистість прагне утвердитися у процесі конфліктологічної взаємодії. Таким чином, маємо право стверджувати, що конфлікт сьогодні не належить до якоїсь однієї галузі наукових знань, а використовується у різноманітних аспектах. Як стверджує Н. П. Волкова [3], конфлікт у сучасному розумінні є складним, багатоплановим явищем. Його дія одночасно може бути позитивною і негативною, розвивати і руйнувати, слугувати стимулом до змін, прогресу.

Зазначимо, що уникнути більшості конфліктів та їх наслідків просто неможливо, а отже, постала нагальна потреба ґрунтовно вивчити та дослідити сутність, типологію, функції та особливості конфліктної взаємодії. Проблему виникнення конфліктів у педагогічній взаємодії розвивали у своїх працях Н. В. Грішина, М. І. Пірен, Н. І. Пов'якель, Е. А. Уткін та ін. Значну увагу науковці-конфліктологи приділяли проблемі педагогічних конфліктів, зокрема міжособистісним взаєминам між учителем та учнями, а також безпосередньо конфліктній взаємодії в учнівському середовищі. Актуальність обраної теми та її малодослідженість зумовила постановку мети нашої статті.

Мета статті – на основі аналізу наукових джерел та емпіричного досвіду визначити сутність, типологію, функції та особливості професійних конфліктів у соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів.

Насамперед зазначимо, що поняття «конфлікт» розуміється у дуже широкому плані та вживається в різних значеннях. Конфліктологія пояснює конфлікт як «активну протидію протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії» [11, с. 124]. Враховуючи наведене трактування, проблема виникнення професійних конфліктних є неминучою і потребує пошуку ефективних способів їх попередження та конструктивного вирішення в сучасному освітньому просторі.

Аналіз наукових робіт учених [3; 5; 12; 11] свідчить, що конфлікт – це явище завжди небажане і що його необхідно по можливості уникати або негайно вирішувати [5]. У цілому, мабуть, він таким і є – по меншій мірі, для однієї із сторін. Так, через професійні конфлікти, на думку дослідників [2; 4; 5], втрачається до 15% робочого часу. Така думка прослідковується й у працях авторів, які поділяють концепцію бюрократичного управління М. Вебера, належать до

школи наукового управління або адміністративної школи. Представники школи «людських стосунків» також схилились до висновку, що професійних конфліктів треба уникати і це можна робити досить ефективно. З їхньої точки зору, запобігти переходу проблемної ситуації у конфліктну, можуть, наприклад, гарні відносини співробітників організації.

Для розуміння причин виникнення педагогічного конфлікту у соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів ключовою є взаємодія об'єктивних та суб'єктивних передумов. Конфлікт – це прояв об'єктивних або суб'єктивних протиріч, що виражається в протиборстві сторін [5]. Він виникає тоді, коли наявні об'єктивні умови та спостерігається достатньо висока активність суб'єктивного фактора. У педагогічному спілкуванні розкривається індивідуально-суб'єктивна своєрідність як педагога, так і учня. Конфліктність їх взаємодії, як стверджують науковці [2], детермінована також індивідуальними особливостями, відмінностями емоційних станів, віку, рівнів інтелекту, ерудиції, життєвого досвіду, культури, вихованості, виконуваних соціальних ролей.

Загалом можна констатувати, що конфлікти, які виникають у соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів, за своєю природою є міжособистісними. А. С. Кармін трактує поняття міжособистісного конфлікту як окремий випадок взаємодії людей у процесі їхнього спілкування та спільної діяльності [9, с. 125].

Міжособистісні конфлікти мають свої особливості:

- протиборство людей відбувається безпосередньо, тут і зараз, на основі зіткнення їх особистих мотивів;
- суперники стикаються обличчям до обличчя;
- проявляється весь спектр відомих причин (загальних і приватних, об'єктивних і суб'єктивних);
- проходить перевірка характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі і інших індивідуально-психологічних особливостей;
- відрізняються високою емоційністю і сукупністю практично всіх сторін відносин між конфліктуючими суб'єктами;
- зачіпають інтереси не тільки конфліктуючих, але і тих, з ким вони безпосередньо зв'язані міжособистісними відносинами [14, с. 95].

У соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів, зазвичай, виділяють чотири суб'єкти діяльності, а саме: учень, педагог (соціальний педагог), батьки та адміністрація. Залежно від того, які суб'єкти взаємодіють між собою, визначають такі види конфліктів: «педагогічний колектив – учень»; «учень – педагог»; «учень – учень»; «педагог – педагог»; «педагог – батьки»; «педагог – адміністрація».

Виходячи із вагомості зазначеного питання для мети нашого дослідження вважаємо за доцільне більш глибоко проаналізувати виокремлені види.

Саме тому, на думку психолога М. М. Рибакіної [13], серед конфліктів між педагогом і учнями найчастіше зустрічаються:

- конфлікти діяльності, які виникають внаслідок виконання учнями навчальних і позанавчальних завдань, їх успішності;
- конфлікти поведінки (вчинків), які виникають внаслідок порушення учнями правил поведінки прийнятих в навчальному закладі;
- конфлікти відносин, які простежуються у сфері емоційно-особистих відносин як учнів, так і педагогів у процесі спільної педагогічної діяльності.

Конфлікти у діяльності між учнями та педагогом простежуються у відмові учня виконувати задане завдання або з недобросовісним його виконанням. Зазвичай, це відбувається внаслідок таких причин: фізичне чи моральне виснаження; труднощі у засвоєнні та сприйнятті навчального матеріалу; інколи зауваження педагога замість допомоги. Соціальний педагог може виступати у ролі учасника даного виду конфлікту та бути залученим до його вирішення як медіатор чи посередник. Тому саме від етичних норм спілкування значною мірою залежить успіх вирішення конфлікту.

Конфлікти поведінки в основному виявляються у вчинках окремих учнів як у навчальних ситуаціях, так і в позанавчальних. Загалом педагогічна ситуація може спонукати до виникнення конфлікту в тому випадку, коли соціальний педагог зробив помилку при аналізі певного вчинку учня, не з'ясувавши повною мірою мотиви, прийняв необгрунтований висновок. Нерідко

соціальний педагог у своїй професійній діяльності корегує поведінку учнів щодо її причини. Інколи він лише логічно здогадується про мотиви вчинків деяких учнів, погано вникає у взаємовідносини між ними, тому і можливе виникнення помилок при оцінці їх поведінки. За нашими спостереженнями, це викликає справедливу незгоду учнів.

Конфлікти відносин зазвичай виникають внаслідок невдалого вирішення соціальним педагогом проблемних ситуацій та як правило, мають тривалий характер. Даного роду конфлікти набувають особистого сенсу, внаслідок чого виникає тривала неприязнь учнів до фахівця, та надовго порушується їх взаємодія. Тому, у професійній роботі соціального педагога конфлікти вчинків займають вагоме місце.

Зупинимось на аналізі конфліктів в системі «учень – учень». Процес соціалізації пропонує різного роду конфлікти і не тільки в шкільному середовищі. Проблема полягає у тому, що сама структура побудови сучасної школи по принципу підпорядкування та протиставлення («вчитель-учень», «старший-молодший», «сильний-слабкий», «успішний-не успішний») стимулює дитячу конфліктність [7, с. 58]. На основі власних спостережень можемо констатувати, що найчастіше конфлікти між учнями закінчуються руйнуванням міжособистісних контактів та униканням спільної діяльності.

Конфлікти між самими педагогами, як зазначає Т. Д. Кушнірук [8], провокують й інтимно-особистісні чинники, і виробничі протиріччя й неузгодженість навчально-виховної діяльності між вчителями. Науковці [4], виділяють три групи конфліктів у педагогічному колективі, а саме:

Фахові конфлікти, які виникають як реакція на порушення ділових зразків та появу перешкод на шляху до мети у професійно-педагогічній діяльності і є наслідком низького рівня компетентності учителя, нерозуміння ним мети діяльності, безініціативності в роботі, тощо.

Конфлікти сподівань (очікувань), які породжує невідповідність між поведінкою педагога і нормами взаємовідносин у педагогічному колективі (нетактовність стосовно колег і учнів, порушення норм фахової етики, невиконання вимог колективу). Вони виникають при порушенні взаємозв'язків «рольового» характеру.

Конфлікти особистісної несумісності, які супроводжуються несумісністю особистісних якостей учасників педагогічного процесу. Основою яких є висока самооцінка, емоційна нестійкість, вразливість.

Зауважимо, що конфлікти між педагогами відзначаються значно меншою напругою та протистоянням, ніж в учнівському середовищі. Основна причина більш виваженої поведінки вчителів у конфліктній взаємодії зі своїми колегами – належний рівень сформованості конфліктологічної культури, професійний такт і педагогічна етика.

На рівні «педагог – педагог», «керівник – педагог», «педагог – батьки», «учень – учень» конфліктні ситуації виникають через різну точку зору на певну проблему, своєрідність характеру, темпераменту, ціннісних орієнтацій, рівень вихованості.

Конкретні причини міжособистісних конфліктів досить різноманітні. Зазначимо, що вивчення нами означеного питань, дає можливість для констатації того факту, що скільки шкіл і авторів, стільки і підходів до цього питання. Наведемо деякі судження науковців. Так А.С. Кармін [9; с. 132] при класифікації основних причин конфліктів між особистостями виділяє такі групи причин: обмеженість ресурсів – їх якісна і кількісна сторона; різні аспекти взаємозв'язку (повноваження, влада); відмінності в цілях; відмінності в уявленнях і цінностях; відмінності в манері поведінки і життєвому досвіді; незадоволення в комунікації; особистісні відмінності учасників сутички.

Вважаємо, що ця класифікація дозволяє зрозуміти джерела конфліктів і сферу їх виникнення. На практиці, при аналізі конфліктів дуже корисним є підхід, запропонований В. Лінкольном [9; с. 132-134]. Він виділяє такі групи причинних факторів, які впливають на конфлікт: інформаційні фактори – пов'язані із неприємністю інформації для однієї із сторін; поведінкові фактори – грубість, егоїстичність, та інші характеристики поведінки однієї із сторін; фактори відношень – незадоволеність від взаємодії між сторонами; ціннісні фактори – протилежність принципів поведінки, яких притримуються сторони.

О. М. Поєнко наголошує, що, причинами педагогічних конфліктів загалом можуть бути певні дії та характер спілкування педагога, а також загальні обставини у школі, а саме:

неможливість вчителя прогнозувати на уроці поведінку учнів; несподіваність їх вчинків, що порушує запланований хід уроку, викликає у педагога роздратованість та прагнення якими завгодно засобами перешкодити цьому; недостатня інформація про причини того, що відбулося, ускладнює вибір оптимальної поведінки та відповідного обставині тону звернення; прагнення будь-якими засобами зберегти свій соціальний статус.

Зупинимось на характеристиці функцій, які виконують конфлікти у соціально-педагогічному середовищі навчальних закладів. Професійні конфлікти у соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів можуть виконувати як негативні (деструктивні), так і позитивні (конструктивні) функції. Так, наприклад, Г. І. Козирев [7, с. 21] вважає, що конфлікт несе в собі негативні функції, коли: веде до безладу і нестабільності; суспільство не в змозі забезпечити мир і порядок; боротьба ведеться насильницькими методами; наслідком конфлікту є великі матеріальні і моральні втрати; виникає загроза життю і здоров'ю людей. В. І. Журавльов зазначає, що «конфлікти можуть стимулювати самоорганізацію, цілеспрямованість і розвиток систем» [6]. А. Я. Анцупов та А. І. Шипілов [1] вказують на такі позитивні функції конфліктів: конфлікти повністю або частково усувають суперечності, що виникають через недосконалість організації діяльності, помилки управління; дозволяють більш глибоко оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, що беруть участь у ньому; сприяють послабленню психологічного напруження (реакцію учасників на конфліктну ситуацію).

Аналіз наукових джерел [5; 4; 12; 10] дозволив нам виділити такі позитивні функції професійних конфліктів: регулятивно-розвиваюча (виражається в розширенні сфери пізнання особистості або групи, в активному засвоєнні соціального досвіду, в динамічному обміні цінностями, еталонами і т.д.); мобілізаційна (конфлікт сприяє мобілізації зусиль групи та індивіда з подолання виникаючих в ході спільної діяльності критичних ситуацій); пізнавальна (поява конфлікту виступає як симптом неблагополучних відносин); функція згуртування і структурування (конфлікт сприяє структуруванню соціальних груп, групуванню однодумців); інструментальна (конфлікт виступає як інструмент вирішення протиріч); стимулювання розвитку особистості (підвищує почуття відповідальності, допомагає усвідомити власну значущість, сприяє самопізнанню і самореалізації педагога); психотерапевтична і полегшуюча (конфлікт, при умові його відкритого і конструктивного регулювання, знімає напруженість, дискомфорт і хронічне непорозуміння в процесі спілкування вчителів, дає їм вихід; діагностична і пояснююча (іноді навіть корисно спровокувати конфлікт, щоб прояснити ситуацію і зрозуміти стан справ; також у критичних ситуаціях виявляються непомітні до того чесноти та недоліки людей (принциповість, професіоналізм, стійкість, лідерство)).

Щодо негативних функцій професійного конфлікту у соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів, то тут науковці [3; 4; 10; 12] виокремлюють такі деструктивні функції: становлення стереотипів і руйнуючих форм самореалізації особистості вчителя шляхом маніпулятивного самоутвердження і досягнення бажаного ніби в обхід; погіршення психологічного клімату в педагогічному колективі і руйнування міжособистісних відносин; сприяння негативному самопочуттю суб'єктів конфлікту; зниження привабливості педагогічної праці і як наслідок – зниження її продуктивності; неадекватність у сприйманні проблеми та учасників конфлікту; виникнення неадекватних психологічних захистів; руйнування сумісної діяльності, яка існувала до конфлікту; ускладнення співпраці і обмеження можливості партнерства між сторонами під час конфлікту і після нього; зниження співробітництва і зменшення можливості партнерства між педагогами в ході конфлікту і після нього; наростання конфронтації, що затягує людей в боротьбу і змушує їх прагнути більше до перемоги, ніж до вирішення проблем та пошуку альтернативи.

До негативних функцій можна віднести більшість емоційних конфліктів і, зокрема, конфлікти, що виникають внаслідок соціально-психологічної несумісності людей. Негативними вважаються також конфлікти, що утруднюють прийняття необхідних рішень. За даними науковців [7, с. 21], негативні наслідки може мати і тривалий позитивний конфлікт.

Педагогічні конфлікти мають свої особливості, які відрізняють їх від інших конфліктів у сфері соціальної взаємодії. Серед таких специфічних характеристик науковці [4] виділили наступні: відповідальність педагога за педагогічно правильне вирішення проблемних ситуацій,

оскільки будь-який навчальний заклад – це передусім доступна для віку учнів модель суспільства, де вони засвоюють норми відносин між людьми; учасники конфлікту мають різний соціальний статус (педагог – учень), чим і визначається їх поведінка в конфлікті; різниця в життєвому досвіді учасників породжує різний ступінь відповідальності за помилки при вирішенні конфліктів; різне розуміння подій і їх причин (конфлікт «очима педагога» і «очима учня» бачиться по-різному); присутність інших учнів у ситуації зіткнення педагога і окремого учня робить їх не просто свідками, а учасниками конфлікту, а конфлікт набуває виховного сенсу і для них.

Вважаємо, що проведений нами теоретичний аналіз сутності і специфіки професійних конфліктів у соціально-педагогічному середовищі середніх навчальних закладів допоможе у професійній діяльності майбутнього соціального педагога, адже сприятиме підвищенню його професійної, інтелектуальної та особистісної компетентності та дасть змогу уникати більшості деструктивних конфліктів у педагогічному середовищі.

Дослідження змісту конкретних професійних умінь майбутніх соціальних педагогів у галузі конфліктологічної компетентності, зокрема, уміння взаємодіяти, відіграють важливе значення у профілактиці виникнення конфліктів у педагогічному колективі та вирішенні професійних конфліктів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007. – 496 с.
2. Барановська Л. В. Спрямованість діяльності викладача вищого навчального закладу на попередження конфліктів за суб'єкт – суб'єктної взаємодії / Л. В. Барановська, А. І. Дьомін // Педагогіка і психологія професійної освіти. 2009. – № 1. – 76 с.
3. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посібник / Н. П. Волкова – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 256 с.
4. Грейліх О. О. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі / О. О. Грейліх // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Вип. 15. – Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2012. – С. 56–65.
5. Дмитриев А. В. Конфликтология: учеб. пособие / А. В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.
6. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии / В. И. Журавлев. – М.: Рос. пед. агентство, 1995. – 183 с.
7. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. / Г. И. Козырев – М.: Гуманит. изд. центр «ВЛАДОС», 2001. – 176 с.
8. Кушнірук Т. Д. Подолання конфліктності серед педагогів / Т. Д. Кушнірук // Практична психологія та соціальна робота. – 1998. – № 6–7. – С. 54–57.
9. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999. – 448 с.
10. Конфликтология: учебник для вузов / В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашова и др.; под ред. проф. В. П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
11. Прибутько П. С. Конфліктологія: навч. посібник / П. С. Прибутько, Р. В. Михайленко, Л. М. Дубчак та ін. – К.: КНТ, 2010. – 136 с.
12. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. проф. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.
13. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова. – М.: Просвещение, 1991. – 98 с.
14. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. / В. П. Шейнов – Мн: Амалфея., 1996. – 228 с.