

Министерство образования Российской Федерации
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет социальных наук

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

*методические рекомендации по выполнению контрольных работ
студентами заочного обучения специальности 350500
"Социальная работа"*

Благовещенск, 2002

*Печатается по решению
редакционно – издательского совета
факультета социальных наук
Амурского государственного
университета*

Еремеева Т.С (составитель)

Конфликтология и социальная работа: методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочного обучения специальности 350500. Благовещенск: Амурский гос. Ун – т, 2002.

Данные рекомендации предназначены для студентов заочной формы обучения, в том числе и для студентов заочного обучения с сокращенными сроками, при выполнении домашней контрольной работы по дисциплине "Конфликтология в социальной работе".

Рецензент: А.С. Назарова, начальник Управления социальной защиты населения г. Благовещенска.

ВВЕДЕНИЕ

Предлагаемое учебно-методическое пособие имеет своей целью помочь студентам, обучающимся по заочной форме, в самостоятельном освоении курса "Конфликтология в социальной работе".

Цель курса – формирование целостного представления о природе конфликта как нормально-естественного явления общественной жизни, а также выработка эффективных средств и методов снятия напряженности (конфликтности) для разрешения конфликтной ситуации в практике социальной работы.

Реализация цели достигается решением следующих *задач*:

- дать представление об основных понятиях конфликтологии;
- научить прогнозировать, предупреждать и определять признаки конфликтной ситуации различной степени тяжести и стадии протекания;
- научить контролировать, регулировать развитие конфликта на различных стадиях конфликтной ситуации, смягчать последствия происшедших конфликтов;
- познакомить с негативными и позитивными аспектами социальных конфликтов;
- развивать творческие способности студентов, ориентировать их на критическую оценку социальной действительности, стимулировать студентов к применению на практике полученных знаний, умений, навыков.

В ходе изучения курса *студент должен*:

- 1) знать основные понятия курса и уметь ими оперировать;
- 2) иметь представление об основных типах конфликтов и основных этапах развития конфликтной ситуации;
- 3) знать основные нормативно - правовые акты, которые используются в процессе управления конфликтами;
- 4) ориентироваться в конфликтной ситуации и владеть основными методиками снятия социальной напряженности;

5) иметь представления об основных формах и методах управления социальными конфликтами и уметь использовать полученные знания и навыки в практике социальной работы.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретико-методологические основы конфликтологии

Конфликтология - относительно автономная отрасль знаний о социальных конфликтах, их причинах и следствиях, механизмах формирования, проистекания и разрешения, способах и методах их оптимизации.

Эта область знаний зародилась в середине 70-х гг. 20 века на стыке социологии, социальной психологии, менеджмента, социальной работы, педагогики и политологии. Конфликтология представляет интерес для всех специалистов, работающих с людьми и участвующих в регулировании социальных отношений, поскольку она дает знание об общих и специфических закономерностях развития различных конфликтов в обществе, начиная от внутриличностных конфликтов и ссор и кончая революциями и войнами государств.

Конфликт - от лат. столкновение - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Основные элементы конфликта: 1) стороны (участники, субъекты) конфликта; 2) условия протекания конфликта; 3) образы конфликтной ситуации; 4) возможные действия участников конфликта; 5) исход конфликтной ситуации.

Динамика конфликта: 1) возникновение объективной конфликтной ситуации; 2) осознание объективной конфликтной ситуации; 3) переход к конфликтному поведению (в т.ч. различные стратегии поведения); 4) разрешение конфликта и вариант подобного снятия конфликтной ситуации.

Вопросы о природе конфликта: 1) каковы причины конфликта? 2) какова роль конфликтов в жизни общества? 3) каковы возможности регулирования конфликтов? Ответы на эти вопросы зависят от теоретико-мировоззренческих установок, которые принимаются в качестве основы для выбора стратегии поведения в условиях конфликтной ситуации.

Платон (427 - 347 гг. до н. э.), Аристотель (384 - 322 гг. до н. э.) - государство первично, отдельный человек - вторичен, часть более широкого целого; отсюда - вывод о подчинении тем, кто властвует и недопустимости конфликтов с властью = с государством. Справедливость, право, государство - это различные стороны государственного состояния, стремление к которому заложено во всех людях от природы.

Средние века (*Ф. Аквинский, А. Августин*) - человек прежде всего должен быть в согласии с самим собой, т.е. со своей верой и Богом, в которого верит. Божественное - первично, общественное (в т.ч. государственное) - вторично.

Эпоха Возрождения и Просвещения (*Ж.- Ж. Руссо, Т. Гоббс и др.*). *Т. Гоббс (1588 - 1679 гг.)* считал, что естественное состояние общества - "война всех против всех": природа создала людей равными в отношении физических и умственных способностей, однако из равенства надежд на достижение цели возникает недоверие на уровне конфликта, имеющего три основные причины своего возникновения (соперничество, недоверие, жажда славы), появляется угроза самоуничтожения человечества. Государство появляется в силу общественного договора, чтобы обеспечить интересы самосохранения и возможность насильственного преодоления конфликтов. Свобода гражданина, как подданного государства - ограничена, свобода государства - безгранична.

Ж. - Ж. Руссо также признавал, что в основе государственного устройства лежат договорные отношения, которые дают возможность каждому обеспечить «мирное пользование тем, что ему принадлежит...». С одной стороны, по общественному договору человек теряет свою естественную свободу и неограниченное право на то, что его прельщает, но с другой – приобретает свободу гражданскую и право собственности на все, чем обладает. «Переход от состояния естественного к состоянию общественному производит в человеке весьма приметную перемену, заменяя в его поведении инстинкт справедливостью и, придавая его действиям тот нравственный характер, которого они были лишены». Продолжая разработку теории «общественного договора», *Ж.-Ж. Руссо* придал ей новый характер. Он считал, что главная

задача общественного договора состоит не только в согласовании интересов, но и в отыскании некой формы объединения индивидов в обществе, которая «защищала и охраняла бы общей силой личность и собственность каждого члена и в которой каждый, соединяясь с другим, оставался бы в то же время свободным». Такой формой Ж.-Ж. Руссо считал ассоциацию, в которой главной ценностью являлось бы единство коллективных и личных интересов. Так на диалектическом пересечении коллективистских и личностных начал, в процессе объединения в ассоциации, основанные на общественном договоре, формировались теоретические основы социального партнерства

Проблеме взаимодействия много внимания в своей концепции «социальной интеграции и дифференциации» уделял английский социолог Г. Спенсер. Он считал, что как органические, так и социальные совокупности необходимо характеризовать с точки зрения взаимосвязи и взаимозависимости частей от целого на любой стадии прогресса. В процессе роста, по мнению Г. Спенсера, взаимная зависимость структур и функций увеличивается, а по мере того, как части социального целого становятся все более несхожими роли, которые играют индивиды оказываются все более дифференцированными. Возрастающая взаимозависимость несхожих составных частей в сложных обществах и уязвимость, приносимая ею в общество, порождает необходимость создания «регулирующей системы», которая контролировала бы действия составляющих частей обеспечивала их координацию. «В государстве, как и в живом теле, неизбежно возникает регулирующая система... При формировании более прочного сообщества...появляются высшие центры регулирования и подчиненные центры, высшие центры начинают расширяться и усложняться». Такая «регулирующая система» побуждает людей строить связи и отношения на основе взаимопомощи, такая система сама по себе явилась попыткой примитивного партнерства, в котором предпочтение отдается сотрудничеству, а не конфронтации.

Вслед за Г. Спенсером французский социолог Э. Дюркгейм вопрос о том, каков характер связей, которые объединяют людей друг с другом, конкретизирует как определение природы и функций отношений, основанных

на принципах социальной солидарности. Социальную солидарность в рамках современного ему общества он рассматривает как причину исторического перехода от одной исторической формы к другой. Главный тезис Э. Дюркгейма состоял в том, что разделение труда «все более и более исполняет роль, которую некогда исполняло общее сознание; оно главным образом удерживает вместе социальные агрегаты высших типов». Единственный процесс, который соединяет принцип социальной связи с принципом индивидуализации личности есть, по мнению Э. Дюркгейма, разделение труда, и в этом основополагающее значение этого процесса. Важнейшей функцией разделения труда является формирование солидарности между его участниками. Э. Дюркгейм считал, что разделение труда – это как раз тот механизм, который в современном обществе создает желаемую общественную связь, солидарность между классами. Он полагал, что, в конечном счете, люди объединяются в общество не ради индивидуальной или групповой вражды, а вследствие стремления к взаимодействию и взаимовыгодному сотрудничеству. Таким образом, в теории Э. Дюркгейма имеет место четко выраженная идея взаимной потребности индивидов друг в друге при достижении каких-либо целей, несмотря на различие функций, выполняемых ими, идея, обозначенная им как принцип социальной солидарности и принятая впоследствии как одна из основных в отношениях социального партнерства.

Теоретические разработки Э. Дюркгейма получили дальнейшее развитие в социологической концепции немецкого социолога *М. Вебера*. М. Вебер считал, что необходимость достижения согласия между субъектами – это основа социального действия. Особенность социального действия – возможность выбора способа достижения цели или средств из нескольких альтернативных при условии взаимовыгодного сотрудничества и достижения взаимной пользы. Так М. Вебер обосновывает идею равноценного взаимодействия, основанного на согласовании личных и коллективных интересов, их успешной реализации в процессе свободного выбора альтернатив. Таким образом, в основе социального действия, по М. Веберу, лежит определенная степень согласия и согласованности между людьми, которую он определяет как социальный

консенсус. М. Вебер понимал социальный консенсус как неотъемлемую характеристику любого человеческого общества, коль скоро оно существует и не распадается. По М. Веберу, консенсус – это объективно существующая вероятность того, что, несмотря на отсутствие предварительной договоренности, участники той или иной формы человеческого взаимодействия отнесутся к ожиданиям друг друга как значимым для их поведения. Причем речь идет вовсе не о том, что при этом люди обязательно будут сотрудничать друг с другом, он поддерживал свободную конкуренцию. Важно, чтобы каждый из участников взаимодействия учитывал как нечто значимое для его поведения соответствующие ожидания других, являющихся его партнерами. И, если учет действующим индивидом ожиданий его партнеров по взаимодействиям дает ему определенную возможность для достижения своей цели, можно говорить о достижении социального консенсуса, который лежит в основе социального действия.

Немецкий ученый 19 века, философ-материалист *Л. Фейербах* взял за основу своего учения принципы единства и взаимосвязи. Его учение исходит из единства и взаимосвязи индивидуального и общественного: человек есть существо общественное, которому жизненно необходимо межиндивидуальное общение, поскольку человек не может ни быть счастливым, ни вообще существовать вне общества. *Л. Фейербах* развивал идею о единстве индивидуального и социального в человеке, которое только и может сделать его полноценным. Такое единство, по *Л. Фейербаху*, реализуется, когда стремление к личному счастью органично сочетается со стремлением к общему благополучию. Это означает потребность во взаимодействии с другими индивидами и обществом, в котором одновременно реализуются общие и индивидуальные потребности, основой которых должны быть взаимная ответственность и уважение потребностей других индивидов. Такое взаимодействие можно рассматривать как основу отношений социального партнерства.

Немецкие социологи *Г. Зиммель*, *Л. Козер*, *Р. Дарендорф* предложили "конфликтную модель общества", где в качестве конфликтующих сторон

рассматриваются различные политические силы, классы, социальные группы, государства, преследующие несовместимые цели, борющиеся за свои интересы, за власть, перераспределение национального дохода т.д. в центре внимания не объективные причины конфликта, а его идеологические и психологические механизмы. "Рациональная регуляция" конфликта ведет к контролируемой эволюции и конфликты становятся "стабилизаторами общества", выполняют позитивную функцию.

Тема 2. Социальный конфликт, его причины и последствия

Социальный конфликт - столкновение сторон, мнений, сил; высшая стадия развития противоречий в системе отношений социальных субъектов, общества в целом, которая характеризуется усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей и индивидов. Социальный конфликт формируется в определенных условиях, конкретной ситуации, содержащей социальную проблему.

Социальная проблема - социальное противоречие, осознаваемое субъектами как значимое для них несоответствие между существующим и должным, между целями и результатами деятельности, возникающее из-за отсутствия или недостаточности средств для достижения целей, препятствий на этом пути, борьбы вокруг целей между различными субъектами деятельности, что ведет к неудовлетворенности социальных потребностей.

Структура социального конфликта: предмет конфликта, носители конфликтной ситуации, характеристики протекания конфликта и стратегии поведения сторон, последствия конфликта.

Социальные конфликты проявляются в различных формах классовой борьбы, национально-освободительного движения, национальных и межнациональных кризисах, военных конфронтациях. Социальные конфликты влияют на характер политических, экономических, идеологических и иных отношений в обществе.

В организациях, локальных общностях, первичных коллективах, микрогруппах социальные конфликты отражают столкновение ролевых

позиций, групповых норм, ценностных ориентаций членов этих сообществ. Предметом социального конфликта здесь могут быть различные аспекты производственной и непроизводственной деятельности людей.

Социальные конфликты могут варьироваться в сообществе "по горизонтали" (на одном уровне) и "по вертикали" (на разных уровнях).

Типология социальных конфликтов: внутриличностные, межличностные, конфликты в группах и организациях, межгрупповые, этносоциальные, религиозные, политические и др.

Контактный, непосредственный характер взаимоотношений может способствовать вовлечению в социальный конфликт большого числа людей в качестве непосредственных участников и сопереживающих. Длительность и последствия послеконфликтных переживаний могут быть существенно больше, чем сам конфликт.

Решение социального конфликта предполагает поиск интегрирующих видов совместной деятельности, позволяющей участникам конфликта осознать содержание и причину конфликтной ситуации и выработать гибкую стратегию ее разрешения. Преодолению конфликта способствует также практика совместной его диагностики самими его участниками, снятия избыточной эмоциональности межличностных взаимодействий на микросоциальном уровне, совместное проектирование позитивного, управляемого конфликта, создающего конфликтную ситуацию лишь для носителей асоциальных целей, ценностей, норм в группе или организации.

Тема 3. Урегулирование конфликтов в практике социальной работы

Конфликтология изучает все типы, виды и формы социальных конфликтов, их общие закономерности, социальная работа - главным образом межличностные, внутриличностные и личностно-групповые конфликты.

Социальная работа как наука изучает потенциальные и реально существующие конфликты между личностью и социальной средой (социумом и микросоциумом), взаимоотношения человека с другими людьми, которые

имеют конфликтный, а потому особо значимый как для личности, так и для ее окружения характер.

Социальная работа как профессия имеет дело с остроконфликтными категориями населения (инвалидами, пенсионерами, безработными, беженцами и т.п.) и призвана содействовать ослаблению социальной напряженности.

Т.о., содержание науки и практики социальной работы, ее объект и предмет, категории, формы, методы и другие атрибуты не могут рассматриваться вне конфликтологического аспекта. В противном случае неизбежен отрыв от реальных общественных запросов, возможна искаженная интерпретация ее функций и предназначения.

В социальной работе происходит стык интересов: самого социального работника и клиента; отдельного клиента и группы людей; группы клиентов; группы клиентов и остальной части общества; систем учреждений и групп клиентов; системы (учреждения) наблюдателя и социальных работников; различных групп профессионалов - социальных работников.

Конфликтом в социальной работе может быть и несоответствие личных и профессиональных ценностей специалиста. У практического социального работника в семейной службе, являющегося, например, противником абортов, могут возникнуть трудности при обсуждении этой проблемы с беременной незамужней девушкой. Социальный работник клиники, осознающий возможности современной медицины, может столкнуться с правом на самоопределение пациента, который отказывается от спасающего жизнь переливания крови по религиозным причинам. В каждом отдельном случае социальный работник должен взвесить обязательства перед клиентом, работодателем, профессией, обществом и перед самими собой прежде, чем принять решение.

Конфликтологически насыщенными являются и некоторые методы социальной работы, такие, например, как "социодрама" и "психодрама", ибо они есть ничто иное, как проигрывание в ролях конфликтных ситуаций в стихийно организованных сценах.

Для того, чтобы эффективно разрешать конфликты в практике социальной работы, необходимо также знание приемов управления конфликтной ситуацией, ведения переговоров и заключения соглашений. Кроме того, посредничество в конфликтных ситуациях является одним из направлений профессиональной социальной работы.

3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа выполняется студентом после изучения учебного материала, а также ознакомления с предлагаемой основной и дополнительной литературой, рекомендуемой при изучении дисциплины "Конфликтология в социальной работе".

Номер варианта контрольной работы соответствует последней цифре номера зачетной книжки студента. Если последняя цифра номера зачетной книжки "0", то студент выполняет 10-й вариант.

Контрольные работы, выполненные не по своему варианту, не проверяются и не рецензируются.

Контрольная работа выполняется в соответствии с разработанным планом, которого необходимо придерживаться. В тексте следует указывать наименование раздела работы в соответствии с планом.

После текста контрольной работы приводится список использованной литературы (в алфавитном порядке). Контрольная работа должна содержать переработанную информацию не менее, чем из трех источников.

При написании контрольной работы необходимо делать ссылки на использованный источник информации, указывая его номер в общей нумерации в списке литературы и страницу, на которой находится цитируемая информация, например, - /4, с. 17/.

В конце работы обязательно проставляется дата выполнения контрольной работы, подпись выполнившего ее студента.

Работа может быть выполнена в рукописном варианте (в школьной тетради объемом 18 листов) или в машинописном (компьютерном) исполнении (на бумаге формата А 4; шрифт 14 Times New Roman; интервал 1,5; поля: левое -30 мм, верхнее, нижнее - 20 мм, правое - 10 мм). Работа, выполненная в рукописном варианте, должна быть написана аккуратно, четким, разборчивым почерком. На каждом листе работы должны быть поля 2,5 –3 см. Объем работы

- не больше объема школьной тетради или 10 - 12 страниц формата А 4. Страницы должны быть пронумерованы.

Преподаватель имеет право зачесть или не зачесть выполненную студентом работу.

Контрольная работа засчитывается, если: учебный материал усвоен в полном объеме, изложен логично, выводы и обобщения точны и взаимосвязаны, подкрепляются примерами из практической социальной работы, в том числе личного опыта, соответствуют факторам и закономерностям социальной жизни; отсутствует плагиат; используется новейшая литература, в том числе материалы Интернет; допускаются незначительные недочеты.

Контрольная работа не засчитывается, если: в усвоении материала имеются пробелы, тема раскрыта не полностью, материал излагается несистематизированно; выводы и обобщения аргументированы слабо или ошибочны, либо отсутствуют; в работе используется плагиат, цитаты не обозначаются; отсутствует связь с социальной практикой.

После проверки контрольной работы преподаватель пишет на нее рецензию, указывая положительные и отрицательные стороны работы. Незачтенная контрольная работа дорабатывается студентом и сдается на повторную проверку. При сдаче зачета студент должен представить преподавателю зачтенную контрольную работу.

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ.

Вариант 1

- 1) Конфликтология как учебная и научная дисциплина.
- 2) Перспективы и основные задачи конфликтологии 21 века.
- 3) Трудовой конфликт, его модели, анализ, решение.

Вариант 2

- 1) Конфликтология и социальная работа.
- 2) Виды и формы протекания социальных конфликтов в современной России.
- 3) Семья как малая социальная группа и характерные черты семейного конфликта (через призму социальной работы с семьей и ее отдельными членами)

Вариант 3

- 1) Основы конфликтологии: понятие о конфликтах, их структура, классификация и стадии протекания.
- 2) Стили поведения социального работника в конфликтной ситуации.
- 3) Отличие социального конфликта от других социальных процессов (конкуренции, приспособления, сотрудничества и др.).

ВАРИАНТ 4

- 1) Эволюция научных представлений о природе конфликта.
- 2) Превентивные меры и технологии преодоления конфликтов в практике социальной работы.
- 3) Политический конфликт и его характерные черты.

ВАРИАНТ 5

- 1) Социологические теории конфликта.

- 2) Конфликтологическая компетентность социального работника.
- 3) Экономический конфликт и его регулирование на предприятиях, в учреждениях и в бизнес - структурах.

ВАРИАНТ 6

- 1) Основные сферы разворачивания конфликтов (общая характеристика).
- 2) Межличностные конфликты и их проявления в практике социальной работы.
- 3) Правила посреднической деятельности при урегулировании конфликтов.

ВАРИАНТ 7

- 1) "Стороны" конфликта и основные фазы его развития.
- 2) Конфликт личностных и профессиональных ценностей в социальной работе.
- 3) Стратегии конфликтного взаимодействия.

ВАРИАНТ 8

- 1) "Сигналы" конфликта.
- 2) Личностные конфликты в практике социальной работы и пути их преодоления.
- 3) Действия политической власти по урегулированию или обострению конфликтов.

ВАРИАНТ 9

- 1) Понятие, уровни, причины и механизмы возникновения социальной напряженности.
- 2) Межличностные конфликтные ситуации в практике социальной работы и их разрешение.
- 3) Контакт, сотрудничество, коммуникация, переговоры, посредничество, арбитраж, умиротворение - как способы урегулирования конфликтов.

ВАРИАНТ 10

- 1) Психологические "ловушки", ведущие к возникновению конфликтной ситуации.
- 2) Возможные конфликтные ситуации в системе "социальный работник - клиент" (с примерами).
- 3) Конфликтогенный стресс, его формы и методы снятия.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная

- Ворожейкин И.Е.* Конфликтология. - М., 2001.
- Дмитриев А.В.* Конфликтология. - М., 2001.
- Дружинин В.В.* Введение в теорию конфликта. - М., 1996.
- Журавлев Е.А.* Основы педагогического конфликта. - М., 2000.
- Здравомыслов А.Г.* Социология конфликта. - М., 1996.
- Емельянов С.Н.* Практикум по конфликтологии. - С.-Пб., 2000.
- Основы социальной работы /Отв. ред. П.Д. Павленок. - М., 2000.
- Психология конфликта. /Под ред. Н.В. Гришиной. - М., 2001.
- Растов Ю.Е., Трафимов В.А.* Конфликтология. - М., 1991.
- Социальная работа. /Под ред. В.И. Курбатова.- Ростов н/Д, 2000.
- Фирсов М.В., Студенова Е.Г.* Теория социальной работы. - М., 2000.
- Шейнов В.П.* Конфликты в нашей жизни их разрешение. - М., 1997.

Дополнительная:

- Алексеев А.А., Громова Л.А.* Поймите меня правильно. - С. - Пб., 1993.
- Арутюнян Ю.В., др.* Этносоциология. М., 1998.
- Глезер О.Б., Стрелецкий В.Н.* Типология территориально-этнических притязаний и конфликтов на территории бывшего СССР. - М., 1993.
- Данькин Н.С.* Механизмы социальной регуляции конфликтов. //СПЖ. - 1998. - № 2. - С. 171-178; № 3. - С. 151-162.
- Дмитриева А.А., др.* Введение в общую теорию конфликтов. - М., 1993.
- Кабаченко Т.С.* Психология управления. - М., 1993.
- Казаринова Н.В. и др.* Практикум по социологии. - М., 1999.
- Козер Л.А.* Функции социального конфликта. //Американская социологическая мысль. М., 1996.
- Кудрявцев В.И.* Конфликт: что это такое? //Наука в России. - 1994. - № 2.- С. 59-61.

- Ковалик П., Малиева Н.* Предупреждение и разрешение конфликтов. - М., 1994.
- Козырев Г.И.* Конфликтология. //Социально-гуманитарное знание. - 1999. - № 1. - С. 103 - 107; №3. - С. 82-91; № 6. - С. 106-121.
- Корнелиус Х, Фейр Ш.* Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. - М., 1992.
- Майерс Д. Дж.* Социальная психология. - С. - Пб., 1997.
- Найденова С.А.* Социологические теории конфликтов и их разрешение. //СПЖ. - 1994. - № 1-2. - С. 81-91.
- Олейник А.Н.* Основы конфликтологии. М., 1992.
- Познай себя и других. Популярные психологические тесты. - М., 1995.
- Поварнин С.И.* Спор. О теории спора. - С. - Пб., 1996.
- Скотт Дж.Гр.* Конфликты, пути их преодоления. - Киев, 1991.
- Социальная работа: Словарь-справочник /Под ред. В.Н. Филоненко. - М., 1998.
- Социальное партнерство: Словарь - справочник. - М., 1999.
- Социологический энциклопедический словарь / Под ред. Г.В. Осипова. М., 1998.
- Отечественная конфликтология: К вопросу о становлении и развитии. //Социс. - 1998. - № 10. - С. 50-57.
- Тетерский С.В.* Введение в социальную работу: Учеб. пособие. М., 2000.
- Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или переговоры без поражения. - М., 1990.
- Шевандрин Н.И.* Социальная психология в образовании. - М., 1995.