

**СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІОЛОГІЇ**

КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ І СОЦІАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА СОЦІОЛОГІЇ

СИЛАБУС

ПСИХОЛОГІЯ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Ступінь вищої освіти: перший (бакалаврський)

Галузь знань: 03 Гуманітарні науки

Спеціальність: 034 Культурологія

Освітньо-професійна програма: Культурологія

Освітня кваліфікація: Бакалавр культурології

Професійна кваліфікація: Фахівець з аналітики культури та креативних індустрій

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протокол

засідання кафедри загальної і соціальної
психології та соціології

№ 1 від «15» вересня 2020 р.

ЛУЦЬК – 2020

I. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання (навчальний план 2020 року)	03 Гуманітарні науки 034 Культурологія	Нормативна Рік навчання <u>3</u>
Кількість годин/кредитів <u>90/ 3</u>	Культурологія	Семестр <u>5</u> -ий Лекції <u>14</u> год.
ІНДЗ: <u>немає</u>	Бакалавр	Практичні (семінарські) <u>30</u> год. Самостійна робота <u>40</u> год. Консультації <u>6</u> год.
Мова навчання українська		Форма контролю: залік

II. Інформація про викладача

ППП Мітлош Антоніна Василівна

Науковий ступінь кандидат психологічних наук

Вчене звання доцент

Посада доцент кафедри загальної і соціальної психології та соціології

Контактна інформація: мобільний телефон +380661877117;
електронна адреса mitlosh.antonina@eenu.edu.ua

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щосередини з 15.00 до 16.00 в кабінеті № 111. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу

Курс спрямовано на вивчення закономірностей становлення особистості та її соціально-психологічного розвитку, особливостей групового спілкування та міжособистісної комунікації, механізмах виникнення та розвитку конфліктів, чинників виникнення конфліктів та шляхів їх попередження.

2. Пререквізити

Вивчення дисципліни базується на дисциплінах загального та професійного циклів підготовки попередніх років навчання: Основи культурології, Культура і релігія, Етнокультурологія.

3. Мета і завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є:

- формування компетентності студентів в галузі психології міжособистісних комунікацій у т.ч. soft skills навички;
- сформувати у студентів базову систему наукових знань з психології міжособистісної взаємодії як напряму психологічної науки, сучасних теорій і концепцій щодо психології комунікацій в цілому та міжособистісної взаємодії зокрема;
- сформувати навички аналізу проблем психології міжособистісної взаємодії, які є актуальними у сучасному суспільстві та виробництві;
- підвищити рівень психологічної компетентності студентів у забезпеченні конструктивної поведінки та практичної готовності особистості до аналізу ситуацій міжособистісної взаємодії та управління конфліктами.

Основне завдання навчальної дисципліни – сприяти психологічній підготовленості бакалаврів до професійної діяльності. Після вивчення навчальної дисципліни «Психологія міжособистісної взаємодії» бакалаври повинні набути та отримати **знання**:

- ключових понять, теорій та закономірностей, що складають категоріальний апарат психологічних аспектів міжособистісної взаємодії;
- базових категорій психології міжособистісної взаємодії;
- психологічних механізмів та закономірностей виникнення конфліктів під час міжособистісної взаємодії;
- можливих наслідків неконструктивної взаємодії та деструктивних конфліктів;
- принципів використання психологічних знань для успішної міжособистісної взаємодії та конструктивного управління конфліктами, які виникають у соціальному середовищі та виробництві;

уміння:

- конструктивно аргументувати власні погляди на актуальні проблеми під час міжособистісної взаємодії;
- вміти застосовувати техніки регуляції емоційної напруги під час міжособистісної взаємодії;

- вміти застосовувати техніки ведення переговорного процесу;
- вміти домовлятися та працювати у команді;
- аналізувати чинники виникнення конфліктів у соціальному середовищі;
- аналізувати та діагностувати сигнали конфлікту, які виникають під час взаємодії;
- володіти методами психічної саморегуляції особистості;
- використовувати психологічні знання при реалізації професійних функцій.

4. Результати навчання (Компетентності)

Основним результатом навчання є здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі й практичні проблеми у галузі професійної діяльності культуролога або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій і методів культурології, а також характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 5. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК 7. Здатність працювати автономно.

ЗК 8. Здатність працювати в команді.

ЗК 12. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя

Спеціальні (фахові) компетентності:

ФК 12. Здатність дотримуватися стандартів професійної етики та міжкультурної комунікації. Здатність до критичного усвідомлення варіативності культурологічних знань та навичок відповідно до завдань та специфіки конкретної ситуації і соціокультурних умов.

ФК 13. Здатність до професійної взаємодії з представниками інших спеціальностей, а також залучення до розв'язання культурних проблем представників громадськості.

А також досягаються визначені Освітньою програмою програмні результати навчання (ПРН):

ПРН1. Мати навички критичного мислення, викладати у зрозумілий спосіб власні думки, здійснювати їх аргументацію.

ПРН 13. Презентувати знання про культуру відповідно до спеціалізації представників різних професійних груп та здобувачів освіти.

ПРН 17. Враховувати у фаховій діяльності соціальні, вікові, релігійні, етнічні, гендерні особливості, сприяти розумінню і толерантному ставленню до них.

5. Структура навчальної дисципліни

Структура навчальної дисципліни представлена у вигляді таблиці 2 (для денної форми навчання).

Назви змістових модулів і тем	Усьо го	Лек.	Практи чні	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю
Змістовий модуль 1. Поняття, структура, чинники успішної міжособистісної взаємодії.						
Тема 1. Об'єкт, предмет і методи психології міжособистісної взаємодії.	7	1	2	4	-	ДС
Тема 2. Поняття та чинники успішної міжособистісної взаємодії.	8	1	2	4	1	ДС
Тема 3. Забезпечення процесу комунікації. Структура спілкування.	6	2	2	2	-	РМГ
Тема 4. Ефекти соціальної перцепції у процесі міжособистісної взаємодії	6	1	2	2	1	РМГ
Тема 5. Вміння слухати. Техніки активного слухання. Техніки переконання.	7	1	4	2	-	ІРС
Тема 6. Механізми психологічного захисту	5	1	2	2	-	РМГ
Тема 7. Вплив соціальної установки та стереотипів на процес міжособистісної взаємодії.	5	1	2	2	-	ДС
Тема 8. Комунікативні та організаторські якості особистості: психодіагностика	5	-	2	2	1	РЗ/К
Разом за модулем 1	49	8	18	20	3	20
Змістовий модуль 2. Психологія попередження, профілактики та управління конфліктами у міжособистісній взаємодії						
Тема 9. Психологія управління конфліктом, основні поняття та категорії.	6	-	2	4	-	РК
Тема 10. Причини виникнення конфліктів.	9	2	2	4	1	РК
Тема 11. Аналіз та структура конфлікту.	7	1	2	4	-	РК
Тема 12. Методи управління конфліктами.	8	1	2	4	1	РМГ
Тема 13. Поведінка у конфлікті. Стили та стратегії поведінки у конфлікті.	5	1	2	2	-	

Тема 14. Переговори, фасилітація, медіація та арбітраж.	6	1	2	2	1	РМГ
Разом за модулем 2	41	6	12	20	3	20
Види підсумкових робіт						Бал
Модульна контрольна робота (МКР1+МКР2)						30+30=60
Всього годин/ Балів	90	14	30	40	6	100

Форма контролю*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання

1. Об’єкт, предмет і методи психології міжособистісної взаємодії
2. Поняття та чинники успішної міжособистісної взаємодії.
3. Забезпечення процесу комунікації.
4. Структура спілкування. Психологічний аспект спілкування.
5. Ефекти соціальної перцепції у процесі міжособистісної взаємодії (ефект першого враження та новизни, ефект ореолу, каузальна атрибуція тощо).
6. Механізми сприймання і взаєморозуміння у процесі спілкування.
7. Атракція у міжособистісній взаємодії.
8. Вплив соціально-психологічної установки та стереотипів на процес міжособистісної взаємодії.
9. Вміння слухати. Техніки активного слухання.
10. Техніки переконання.
11. Механізми психологічного захисту.
12. Комунікативні та організаторські здібності.
13. Поняття конфлікту, функції, типологія та форми конфліктів.
14. Чинники виникнення конфліктів.
15. Механізми виникнення конфліктів.
16. Теорії дослідження конфліктів.
17. Первинна та вторинна психопрофілактика конфліктної поведінки.
18. Конфліктогенна та синтонна поведінка учасників конфлікту.
19. Конфліктна особистість, типи конфліктних людей, чинники підвищеної конфліктності особистості.
20. Картографія як метод управління конфліктами.
21. Переговори, фасилітація, медіація, арбітраж.
22. Коучинг як способи управління та вирішення конфліктів у діловій сфері.
23. Тренінг конструктивної взаємодії у конфлікті.

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо студента

Вимоги викладача:

- обов'язкове відвідування навчальних занять;
- активність студента під час практичних занять;
- своєчасне виконання завдань самостійної роботи;
- виконання модульних контрольних завдань;
- відпрацювання занять, що були пропущені або не підготовлені (незадовільні оцінки)

на консультаціях;

Не допустимо:

- пропуск занять без поважних причин;
- запізнення на заняття;
- користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (за винятком дозволу викладача при необхідності виконання певних завдань, передбачених навчальною дисципліною);
- порушення дисципліни;
- списування та плагіат.

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях та набутих навичок під час виконання завдань практичних робіт. Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 5 балів): 5 балів – завдання виконане в повному обсязі, відповідь вірна, наведено аргументацію, використовуються професійні терміни. 3 бали – завдання виконане, але обґрунтування відповіді недостатнє, у звіті допущені незначні помилки. 1 бал – завдання виконане частково, допущені значні помилки. 0 балів – завдання не виконане. Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки, акуратність оформлення письмової роботи, самостійність виконання. Модульна контрольна робота є складовою поточного контролю і здійснюється через проведення аудиторної письмової роботи під час проведення останнього практичного заняття в межах окремого залікового модуля. Кожен варіант модульної контрольної роботи складається з трьох питань. Відповіді на поставленні питання слухачів повинні відображати вільне володіння обсягом матеріалу, передбаченим програмою, зокрема, вміння застосовувати його на практиці (у вигляді наведення власних прикладів, розв'язання психологічних ситуацій тощо), оцінювати факти, явища, вільно висловлювати власні думки, самостійно оцінювати різноманітні явища та факти, виявляючи особисту позицію що до них, вміло використовувати міжпредметні зв'язки. Критерії оцінювання знань здобувачів при виконанні контрольних робіт (оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів): 30-20 балів – вільно володіє обсягом матеріалу, вільно висловлює власні думки, повністю і якісно розкрив всі питання виявляючи особисту позицію що до них, вміло використовує міжпредметні зв'язки. 12-19 балів – вільно висловлює власні думки, але недостатнє обґрунтування відповіді, допущені незначні помилки; 5-11 балів – не повністю з допущенням помилок розкрив всі питання; 1-4 бали – розкрив тільки перше питання; 0 балів – відповідь відсутня.

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Політика щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- Самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;
- Посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

- Дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; дотримання принципів та положень Етичного кодексу психолога (<http://nsj.gov.ua/files/1448287570%D0%95%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B0.docx.pdf>);
- Надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

За порушення академічної доброчесності (плагіат, фальсифікація, списування, обман тощо) здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрядження з Університету.

Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).

Політика щодо дедлайнів та перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

V. Підсумковий контроль

На залік виносяться основні питання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отриманні знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЗАЛІК

1. Об'єкт, предмет і методи психології комунікацій.
2. Поняття та чинники успішної міжособистісної взаємодії.
3. Забезпечення процесу комунікації.
4. Структура спілкування.
5. Ефекти соціальної перцепції у процесі міжособистісної взаємодії (ефект першого враження та новизни, ефект ореолу, каузальна атрибуція тощо).
6. Механізми сприймання і взаєморозуміння у процесі спілкування.
7. Атракція у міжособистісній взаємодії.
8. Вплив соціально-психологічної установки та стереотипів на процес міжособистісної взаємодії.
9. Вміння слухати. Техніки активного слухання.
10. Техніки переконання.
11. Механізми психологічного захисту.
12. Комунікативні та організаторські здібності
13. Поняття командотворення. Ознаки успішних команд.
14. Сучасні технології творення та розвитку успішних команд. Взаємодія у команді.
15. Копінг-поведінка. Класифікація копінг-стратегій.
16. Толерантність. Комунікативна толерантність особистості.
17. Поняття конфлікту. Позитивні та негативні функції організаційних конфліктів.
18. Конфліктна ситуація і конфлікт. Типи конфліктних ситуацій в організації.

19. Конфліктогенна та синтонна поведінка.
20. Техніки регуляції емоційної напруги під час взаємодії.
21. Теорії механізмів виникнення конфліктів в організації (формули А, Б, В).
22. Специфіка міжгрупових та внутрішньогрупових конфліктів.
23. Види організаційних конфліктів.
24. Структура конфлікту.
25. Моделі поведінки особистості в конфлікті.
26. Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом-Кілменом.
27. Конфліктність, конфліктна особистість. Типи конфліктних особистостей
28. Основні поняття управління конфліктами (управління конфліктами, врегулювання конфлікту, завершення конфлікту, вирішення конфліктів, згода).
29. Методи управління організаційними конфліктами.
30. Картографія організаційного конфлікту.
31. Чинники успішного врегулювання конфліктів.
32. Конструктивний або деструктивний розвиток конфліктів.
33. Даїгностика і прогнозування конфліктів в організації.
34. Психопрофілактика і попередження конфліктів в організації.
35. Способи конструктивного управління конфліктами: переговори, медіація, арбітраж, коучинг.
36. Переговори. Етапи переговорів.
37. Психологічна, організаційна, змістова і тактична підготовка до переговорів.
38. Методи підготовки і ведення переговорів. Тактичні прийоми ведення переговорів.
39. Медіація як метод управління конфліктом в організації. Модель медіації.
40. Арбітраж у вирішенні конфлікту. Модель арбітражу.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

ВІІ. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Обов'язкова література

1. Гоулстон М. Я чую вас наскрізь! Як порозумітися з будь-ким / Марк Гоулстон; пер. з англ. А. Жищинської. – 2-е вид. – Дніпро: Моноліт, 2020. – 248 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 2018. - 576 с. (Серия «Мастера психологии»).
3. Комунікативна толерантність школяра: навчально-методичний посібник / Мітлош А.В., Романенко О.К. – Луцьк: Луцька гімназія № 18 Луцької міської ради Волинської області, 2016. – 109 с.
4. Форвард С. Характеристики Емоційний шантаж. Коли люди з вашого життя використовують залякування, обов'язки та провину, щоб маніпулювати вами / Сьюзан Форвард, Донна Фрейзер. – В-во «Фабула», 2019. – 336 с.
5. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. / Яхно Т.П., Куревіна І.О. – К.: Центр навчальної літератури, 2020. – 168 с.
6. Стилi спілкування вчителів у шкільних конфліктах / Редчук О., Мітлош А.В. // Актуальні проблеми загальної та соціальної психології: Зб.наук.статей / За ред. Л.В.Засекої, Т.В.Федотової, А.Б.Мудрик, А.В.Кульчицької, А.В.Мітлош. – Луцьк : Вежа-Друк, 2015. – С. 77-80.
7. Теорія та практика психологічного тренінгу: навчально-методичний посібник / за ред. д. психол. н., проф. Л.В. Засекої. Авт. кол. : З.Ю. Крижановська, А.В. Кульчицька, А.В. Мітлош, А.Б. Мудрик, О.А. Соловей, Т.В. Федотова, О.Я. Феніна, Х.Ю. Шишкіна; уклад. Л.С. Куренчук. – Луцьк : СПД Гадяк Жанна Володимирівна, друкарня «Волиньполіграф», 2014. – 136 с. (1 ум. друк арк.).
8. Стратегії поведінки майбутніх психологів у міжособистісних конфліктах / Мітлош А., Шпур Л. // Актуальні проблеми соціалізації особистості : Матеріали ІІ науково-практичного семінару / За заг. ред. Л.В.Засекої. – Луцьк : ПП Іванюк В.П., 2015. – С. 103-105.
9. Тренінг командотворення у системі підвищення кваліфікації державних службовців як запорука їхньої професійної успішності / Мітлош А.В., Федотова Т.В. // Психологія професійної безпеки : матер. міжнар. наук.-практ.конф. (м. Луцьк, 20-21 березня 2015 р.) / уклад. Ж.П. Вірна. – Луцьк : Вежа-Друк, 2015. – С. 70-72.
10. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги : монографія / А. В. Мітлош, В. О. Моляко, Бажанюк В.С. – К. : Інститут обдарованої дитини, 2014. – 290 с.
11. Мітлош А.В. Копінг-стратегії у міжособовій взаємодії // Соціально-психологічна компетентність персоналу у сфері публічного управління [Текст] : монографія / Кол. авт. : О. В. Лазорко, О. В. Кихтюк, А. В. Кульчицька [та ін.] / за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. С. 106-128, 199-202.

Додаткова література

1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.

2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2007. – 174.
3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология / Н.Ф. Вишняков – Мн.: Университетское, 2002. – 246 с.
4. Горбунова В.В. Психологія командотворення : Ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія / В.В. Горбунова – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – 380 с.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 2004. - 464 с. (Серия «Мастера психологии»).
6. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: навчальний посібник / Л.В. Долинська. – К.: Каравела, 2010. – 304 с.
7. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.: ил. – (Серия «Практикум по психологии»).
8. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навчальний посібник. / Калаур С.М., Фалинська З.З. – Тернопіль: Астон, 2010. – 360 с.
9. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель – 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
10. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія сучасна практика: Навчальний посібник / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель – К.: Професіонал, 2007. – 415 с.
11. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : Посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с. (Альма-матер)
12. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. У двох книгах / Орбан-Лембрик Л.Е. – К.: Либідь, 2006. – 556 с.
13. Панкратов В.Н. Эффективное общение: Правила игры: практическое руководство / В.Н. Панкратов – М.: Психотерапия, 2007. – 256с.
14. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник / М.І. Пірен – Київ: МАУП, 2003. – 360 с.
15. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О. Джелалі. – Х. – К., 2006. – 320 с.
16. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004. – 208 с.
17. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.