

*Буковская Екатерина Юрьевна*

## СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ У СТУДЕНТОВ ВУЗА В ПОСТИНДУСТРИАЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

**Ключевые слова:** *конфликтологическая культура, постиндустриальное общество, компетентностный подход, социальные технологии в обучении, мотивация студентов, конкурентоспособность выпускников, управление конфликтами.*

*Конфликтологическая культура студентов – основа конфликтологической культуры будущих трудовых ресурсов современной России. На данный момент выпускники не готовы работать в конфликтной обстановке, хотя в то же время работодателями отмечается важность конфликтологической культуры как основного элемента конкурентоспособности выпускников. В ходе исследования было выяснено, что студентам не хватает специальных знаний о конфликтах, а также мотивационной составляющей для успешного изучения конфликтного взаимодействия и применения знаний на практике. Таким образом, данная тема является актуальной в условиях перехода России к постиндустриальным условиям, когда основными ценностями являются знания и способность к самоорганизации.*

**Keywords:** *conflictological culture, post-industrial society, competence approach, social technologies in teaching, motivation of students, graduates competitiveness, conflict management.*

*Conflictological culture of students is a base of workforce conflictological culture in modern Russia. Currently graduates are not ready to work in conflict-prone environment, while at the same time employers note the importance of conflictological culture as a key element of competitiveness of graduates. The study found that students do not have enough specific knowledge of conflicts, as well as motivational component for successful conflict interaction study and application of knowledge in practice. Thus, this topic is relevant in terms of Russia's transition to post-industrial conditions when core values are knowledge and ability to self-organize.*

### *1. Конфликтологическая культура в постиндустриальном обществе*

Российское общество находится на переходном этапе от индустриального к постиндустриальному обществу, в котором преобладает ценность *знаний*. Для конкурентоспособности на мировом рынке и дальнейшего развития необходимо совершенствовать интеллектуальные ресурсы. Современная культура ориентирована на динамичность, открытость, творчество. Нев цивилизованное разрешение конфликтов наносит ущерб как участникам конфликта, так и обществу в целом.

Вызванная *глобализацией* смена парадигмы развития мировой экономики приводит к беспрецедентному возрастанию значения науки и образования для общественного прогресса. В свете новейших тенденций мирового развития странам, недавно вставшим на путь рыночной экономики, особенно важно ориентироваться на построение экономики, основанной на знаниях. Главным приоритетом государства должно стать развитие человеческого потенциала, то

есть образования, науки, профессионального обучения. Глобализация переносит часть производств в менее развитые регионы, что еще больше разделяет мировое сообщество на сырьевые, производственные и высокотехнологичные страны. России для конкурентоспособности на мировом рынке необходимо развивать интеллектуальные ресурсы.

В документах Всемирного научного форума, организованного ЮНЕСКО и Международным советом по науке, отмечается, что общество, основанное на знаниях – это инновационное общество, базирующееся на *концепции непрерывного обучения в течение всей жизни*.

Следует принимать во внимание, что имеется существенная разница между «информационным обществом» (the information society) и «обществом, основанным на знаниях» (the knowledge-based society). Переход от первого ко второму требует формирования необходимых условий и подходов к созданию знаний и их распространению. Необходимо учитывать, что даже наилучшие коммуникационные системы не помогут процветанию страны, в которой люди не подготовлены к тому, чтобы эффективно их использовать или предложить свои услуги на глобальном рынке. Для осуществления успешных институциональных преобразований необходимо учитывать особенности культурно–ценностных ориентаций населения страны [9, с. 213].

В нашей стране в последние годы происходили социальные потрясения: трансформация политической системы, перестройка экономики, резкое социальное расслоение. Трансформационные процессы приводят к нарастанию конфликтной напряженности во всех сферах общественной жизни. Сейчас происходит рост численности дипломированных работников относительно роста высококвалифицированных рабочих мест, возникает дефицит высокооплачиваемых мест, что приводит к конфликтогенной обстановке.

В условиях трансформации российского общества важнейшей чертой профессионализма руководителей становится конфликтологическая культура, позволяющая разбираться в истинных причинах конфликтного противоборства, личностных особенностях конфликтующих сторон, их эмоциональных состояниях, планируемых стратегиях конфликтной деятельности и возможных приемах воздействия. Бесконфликтное управление в подавляющем большинстве случаев позитивно сказывается на деятельности организации.

Изучение формирования конфликтологической культуры студентов также актуально в связи с неготовностью выпускников работать в условиях конкурентной среды и определенными запросами работодателей в данной области.

Западные концепции и особенно их практическое применение имеют большое значение для формирования конфликтологической культуры в нашей стране. Общие принципы обучения студентов на Западе основываются на демократических формах. Приветствуются совместные решения преподавателя и студентов, формализм в оценках отходит на второй план. Свобода мыслей и действий помогает начать преобразовательные процессы на индивидуальном и коллективном уровнях. *Диалог, обмен знаниями* являются формами построения обучения, они встроены в процесс подготовки. Участие в жизни общества является фундаментальным правом гражданина, на котором строится демократия [14, с. 6].

Модернизацию институционально–законодательной базы важно проводить в соответствии с формированием в обществе представлений о социальной справедливости, равенстве и свободе. Главным вектором сегодняшних изменений служит постепенный отход на задний план первичных ценностей,

связанных с личным благосостоянием и безопасностью, и актуализация *более высоких социальных ценностей, связанных с гражданским обществом*. В качестве таковых могут выступать, например, благо народа, социальная справедливость, культурная интеграция общества, его устойчивое развитие и т.д. [5, с. 398].

На данный момент существуют различные определения и модели конфликтологической культуры, которые имеют общие черты. Можно дать следующие определения:

*конфликтологическая культура личности* – это разновидность культуры личности, определяющая ее отношение к конфликтным ситуациям и поведению при предупреждении и разрешении данных ситуаций;

*конфликтологическая культура специалиста* – это часть профессиональной культуры специалиста, основанная на знаниях и умениях в области конфликтологии.

Полученный различными исследователями опыт позволяет говорить о том, что основная цель обучения всегда была направлена на овладение научными, техническими, производственными сторонами знаний.

В современных теориях управления организация предстает как живая система, в отличие от предыдущих научных подходов, когда организация понималась как машина. Меняется парадигма управления обществом в сторону менеджмента, основанного на *мотивации и саморазвитии*, также меняется система управления в отдельных организациях и подход к обучению.

На смену традиционному образованию, направленному на передачу знаний, пришел компетентностный подход. Современный компетентностный подход начал разрабатываться на Западе еще в 70-х годах прошлого века, поначалу являясь ответом на конкретный заказ профессиональной сферы в бизнесе. В эпоху информационных технологий такой подход является наиболее выигрышным, потому как современные знания требуют постоянного обновления, а требования к умениям и навыкам меняются с ростом технического прогресса. Компетентностный подход направлен на формирование *качеств личности, необходимых для саморазвития*.

В литературе наряду с термином «компетентность» употребляются похожие понятия – «профессионализм», «квалификация». Компетенция – это различные знания и умения в какой-либо области, компетентность – владение этими знаниями и умениями. Данные понятия связаны с практическим подходом. Развитие компетентности направлено в большей степени на обучение различным приемам, а не на воспитательный процесс. Компетентность рассматривается как необходимый минимум для выпускника, основные навыки *деловой этики*, поскольку даже при наличии положительных ценностных установок возможно неэффективное взаимодействие. Конфликтологическая культура личности и конфликтологическая культура специалиста являются более широкими понятиями.

### *2. Исследование конфликтологической культуры студентов экономического вуза*

В исследовании, проведенном автором в 2014 г., приняли участие 83 студента института управления Санкт-Петербургского государственного экономического университета 2, 4 и 5 курсов.

Основной потребностью студентов в области конфликтного взаимодействия является управление эмоциями – 69 % студентов отмечает данный пункт (рис. 1).

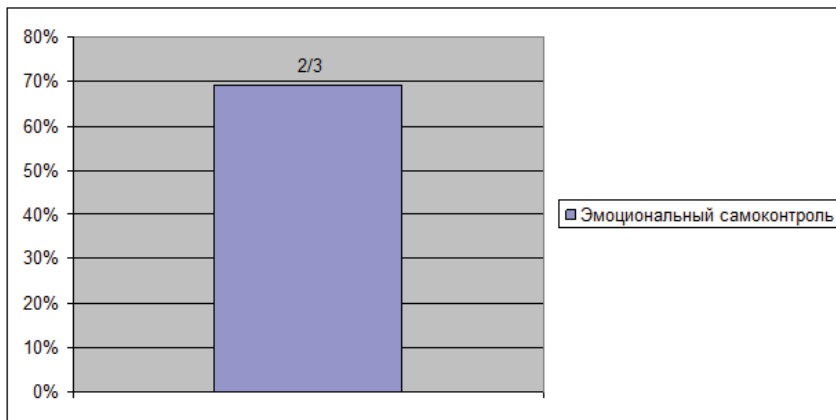


Рис. 1. Основные потребности студентов в области конфликтного взаимодействия

Понятие конфликта часто связано с понятием неприятных переживаний, которое указывается в самих определениях различных авторов. Было выяснено, что почти все девушки (98%) беспокоятся из-за конфликтов, также негативные эмоции испытывают 74% молодых людей (рис. 2). В то же время около четверти молодых людей не беспокоятся из-за конфликтов, что связано с их психологическими особенностями.

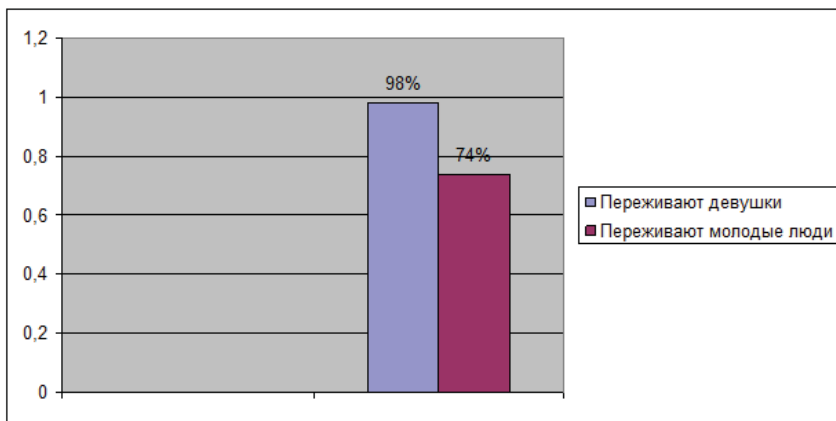


Рис. 2. Эмоциональное состояние студентов в конфликтных ситуациях

В целом для большей части студентов этот вопрос представляется очень *актуальным*, поэтому необходимо изучать методики управления внутренними конфликтами и развивать стрессоустойчивость. Работодатели в современной быстро меняющейся конфликтной обстановке часто указывают *стрессоустойчивость* важным пунктом при приеме на работу.

Причинами конфликтов выступают как конкурентность и социальная несправедливость, так и противоречивые ценности различных людей. Среди причин, важных для проблемы конфликтологической культуры, можно назвать неэффективные коммуникативные навыки, посыл вербальных и невербальных конфликтогенов в процессе межличностных коммуникаций. С точки зрения психологии, причинами конфликтов также являются агрессивность, раздражительность, с которыми можно бороться с помощью аутотренингов. Существует связь между *внутриличностными* и *межличностными* конфликтами, которую обнаружил еще З. Фрейд. Сдерживая агрессию, человек начинает страдать соматическими расстройствами, следовательно, необходимо переключать ее в конструктивное русло.

50% студентов указывают, что не получили новых знаний о конфликтах. Результаты опроса говорят об *актуальности* данной проблемы (рис. 3).

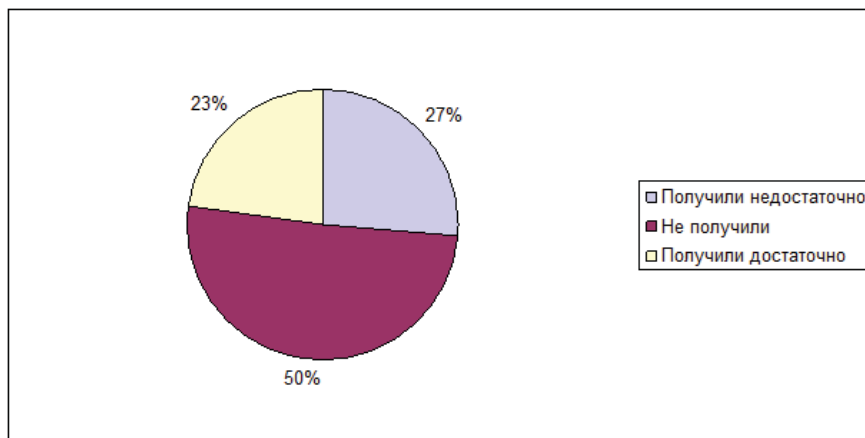


Рис. 3. Получение в вузе новых знаний о конфликтах

Студенты получают недостаточно психологических знаний и навыков, что является *основой* конфликтологической культуры. Даже исключительно для самоактуализации и дальнейшего саморазвития, которые в любом случае будут необходимы, студентам экономических специальностей нужно большее количество знаний, чем дает сейчас вуз.

Обучение специалистов экономического вуза имеет свои особенности в области конфликтологической культуры. На практике этим особенностям уделяется недостаточно внимания, хотя получившие специальные знания студенты уже успешно применяют их в своей работе. Управление экономическими конфликтами включает знания в области данного вида конфликтов, умение выбирать методы управления конфликтами в зависимости от экономической ситуации, ценностные ориентации и коммуникативные качества для успешного взаимодействия с деловыми партнерами. Для анализа и разрешения экономических конфликтов необходим учет не только экономических, но и социально-политических, этнокультурных и социально-психологических аспектов. Совершенствование методов разрешения экономических конфликтов невозможно без изучения рисков конфликтных действий для нематериальных ресурсов – имиджа, репутации, деловых связей.

Процентное соотношение полезности общегуманитарных и профессиональных дисциплин в передаче знаний о конфликтах можно было предположить заранее: на специальных предметах уделяется недостаточно внимания конфликтологической культуре, следовательно, страдает *конфликтологическая культура специалиста* (рис. 4).

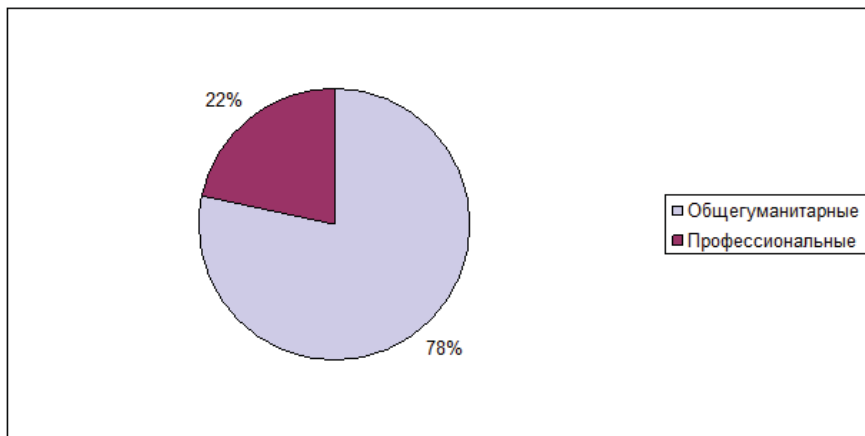


Рис. 4. Распределение дисциплин в формировании конфликтологической культуры

*На практике* полученными в вузе знаниями пользовались 28% студентов, в том числе в деловой сфере 17% (рис. 5). Студенты, использовавшие знания в деловой сфере, получили их на профессиональных дисциплинах.

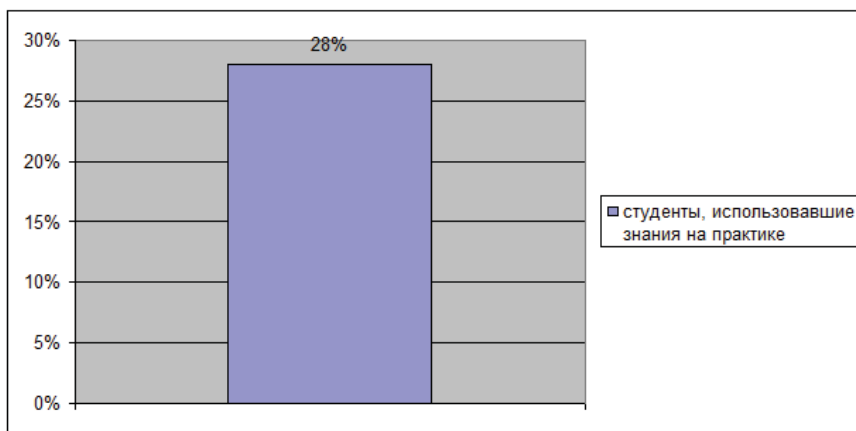


Рис. 5. Количество студентов, использовавших полученные знания о конфликтах на практике

80% студентов считает, что вуз предоставляет возможности для творчества и развития (рис. 6), но не пользуются ими 49% (рис. 7). Таким образом, опрос

указывает на недостаток *мотивации*.

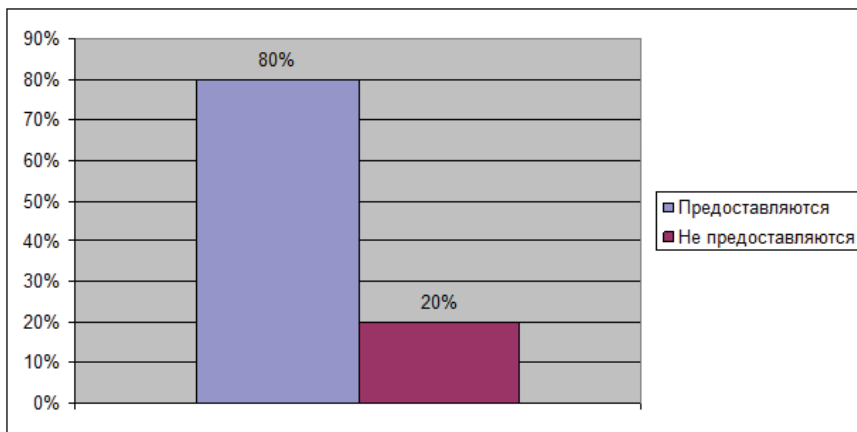


Рис. 6. Предоставление вузом творческих возможностей по мнению студентов

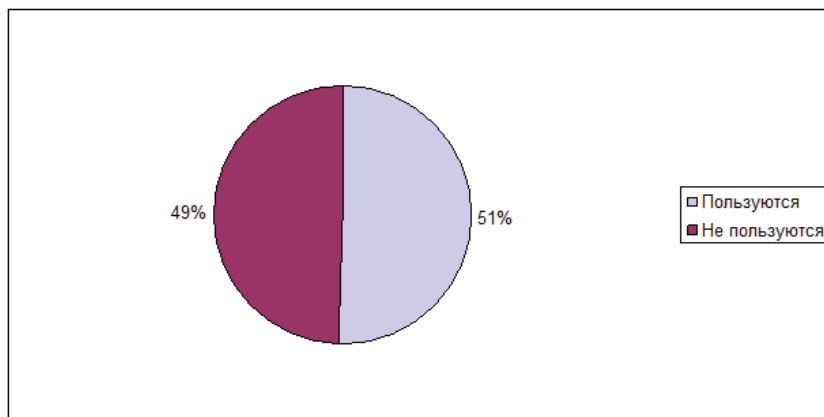


Рис. 7. Использование студентами предоставленных вузом творческих возможностей

Положительной тенденцией является достаточно демократичная обстановка в вузе и высокий уровень общей культуры, что создает здоровую обстановку в группах, а также влечет за собой повышение самооценки студентов. Отрицательной тенденцией является низкий уровень мотивации. Следует мотивировать студентов путем применения социальных технологий в обучении.

### 3. Социальные технологии формирования конфликтологической культуры

Возможность реализовать теоретические принципы появляется средствами *социальных технологий в обучении*. Социальные технологии представляют собой систему различных методов, подходов, способов, приемов и техник управ-

ления. К социальным технологиям в обучении относятся все виды обучения, связанные с социальными отношениями.

Социальные отношения – это система нормированных взаимодействий между партнерами по поводу какого-либо предмета. Личные статусы определяются межличностными отношениями, социальные формализованы и связаны со статусами участников взаимодействия [6, с. 15].

Технологии, используемые в управленческой сфере, можно подразделить на две группы:

– *диагностические технологии*, направленные на *подготовку* управленческих решений. Диагностические технологии алгоритмизируют методические приемы, позволяющие выяснить состояние объекта, подлежащего корректирующему воздействию;

– *технологии реализации*, направленные на *осуществление* принятых управленческих решений; они алгоритмизируют действия, гарантирующие достижение уже поставленных целей.

Данные технологии взаимодействуют друг с другом и в совокупности образуют *управленческие механизмы* [11, с. 46]. Задачей социальных технологий является выявление закономерностей оптимальной самоорганизации и управления.

Разработка технологий обучения преподавателем – это сложный творческий процесс, состоящий в анализе целей, возможностей и выборе форм, методов и средств обучения.

В педагогике существуют многочисленные классификации методов обучения. По роли учащегося в процессе обучения традиционно выделяются три метода:

1) *пассивные*: учащиеся должны усвоить и воспроизвести материал;

2) *активные*: студенты выполняют творческие задания, вступают в диалог с учителем;

3) *интерактивные* (от англ. inter – «между»; act – «действие»): все участники процесса обучения, включая педагога, *взаимодействуют между собой*.

Представляют важность не только принципы и методы обучения, но и общая его направленность. Н.В. Гришина считает: «*Нужна фундаментальная перестройка системы образования и воспитания. Необходимо внедрение образовательных и воспитательных программ, направленных на развитие миролюбия и навыков мирного разрешения конфликтов*. Если насильственные формы поведения приобретены в ходе культурного опыта, то возможно научение и ненасильственным способам поведения в конфликте». [2, с. 350]

Обобщая опыт различных авторов и собственного исследования, можно предложить *модель конфликтологической культуры личности студента*, взяв за основу модели Н.В. Самсоновой и О.В. Шурьгиной (рис. 8).

На основе данной модели предлагается *технология формирования конфликтологической культуры*, которая включает 2 типа технологий: диагностические технологии и технологии реализации для каждого блока.

1. *Содержательный блок* конфликтологической культуры личности студента включает знания и умения в области конфликтологии.

*Диагностические технологии* формирования содержательного блока включают:

1) Технологии *диагностики конфликтов*

Управление конфликтом включает в себя не только задачи, связанные непосредственно с управлением, но и следующие задачи, связанные с диагно-



стикой: *профилактика, прогнозирование, предотвращение*. Также сюда можно отнести определение типов психологических акцентуаций различных людей.

### 2) Технологии конструктивного управления конфликтом

Включают *урегулирование конфликта, контроль конфликта, стимулирование конструктивных конфликтов*.

### 3) Технологии переговоров в конфликте

Для переговорного процесса основной является оптимальное реагирование. Диалог заключается в переговорном процессе, учете точки зрения оппонента, соразмерном ответе. Удобен подход «выигрыш–выигрыш».

### 4) Технологии оптимизации делового общения

Определяющим фактором является оптимальное реагирование *без перехода на личные отношения*. Данный пункт включает технологии развития коммуникативного поведения, которые тесно связаны с этикой, вербальными и невербальными сигналами. В общении в целом нужно посылать больше синтонов (положительных сигналов), меньше конфликтогенов (отрицательных сигналов). Важно уметь правильно определять, каким образом могут восприниматься вербальные и невербальные средства общения, чтобы неосознанно не направлять неконструктивную информацию.

5) Технологии *развития стрессоустойчивости и управления внутренними конфликтами*



Рис. 8. Модель конфликтологической культуры личности

Здесь также необходимо развивать принципы оптимального реагирования и эмоциональную компетентность, вырабатывать качества необходимые для внутренней саморегуляции и самоконтроля.

*Стрессоустойчивость* позволяет переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья. Данное качество можно развивать с помощью различных психотренингов, воздействующих на подсознание с точки зрения повышения мотивации, а также с помощью тренировки работоспособности.

### 6) Технологии защиты и сопротивления

К сожалению, не всегда оппоненты обладают конструктивными навыками общения. А.П. Егидес предлагает конструктивную в условиях современной конкурентной атмосферы стратегию: «Сначала – непротivление конфликтогенным посылам в надежде на то, что человек узрит контраст своего поведения и нашего и откажется от своих конфликтогенных действий. Затем ненасильственное сопротивление. Но если и это не поможет, то – психологическое давление. И если и это уже не поможет, то все же насильственное сопротивление» [3, с. 99].

Необходимо стремиться к балансу, *гармонии*, а не просто к сохранению мира любым путем. Трудовая эксплуатация, манипуляции, психологическая эксплуатация указывают на то, что отношения отнюдь не мирные, при потакании подобные действия будут возрастать. Можно отметить, что и сам эксплуататор лишен гармонии, так как опасается за свое социальное положение.

7) Технологии *посредничества и обучения конструктивному конфликтному взаимодействию*

На Западе были внедрены технологии, когда дети учились быть посредниками в конфликте уже в начальной школе (Д. Джонсон и Р. Джонсон в 1994 г.). Для студентов тем более целесообразно будет попробовать свои силы в урегулировании конфликтных ситуаций.

Также студенты могут попробовать себя в роли преподавателя.

8) Технологии *урегулирования групповых конфликтов*

Включают изучение крупных конфликтов и конфликтов личности и группы. Здесь можно применить умения в сфере посредничества. Необходимы будут также знания по истории, политологии, философии.

Процесс управления глобальными конфликтами сводится к их прогнозированию и своевременному предотвращению. Управление региональными конфликтами сводится к основным этапам управленческой деятельности такого рода – прогнозированию, предупреждению, регулированию и разрешению. [4, с. 206]

*Технологии реализации* формирования содержательного блока включают:

– традиционные методы обучения (лекции, семинары, выполнение домашних заданий);

– интерактивные методы обучения (психологические тренинги, мозговой штурм, анализ ситуаций, деловые и ролевые игры и т.д.).

Относительно технологий реализации содержательного блока можно отметить, что конфликтная ситуация, которая моделируется в учебной среде, не может дать весь диагностический материал по собственно конфликтному взаимодействию, однако, это направление является перспективным.

Анализ ситуаций предлагают С.М. Емельянов, Н.В. Самоукина и другие авторы. Исследователи отмечают, что социально–психологический тренинг является важным средством развития конфликтологической культуры личности студента. Данные методы дополняются внеаудиторной работой.

2. *Мотивационный блок* включает самоактуализацию, мотивацию, ответственность и другие качества, отвечающие за самоорганизацию.

*Диагностические технологии:*

– технологии *мотивации*

Мотивация – это умение определять цель и достигать ее, не теряя энтузиазма, она связана с удачными шаблонами поведения и следования им, с подсознанием человека.

Основная часть студентов заинтересована в управлении эмоциями, следовательно, будут с успехом проходить занятия, связанные с личностным развитием, поскольку существует связь между внутриличностными и межличностными конфликтами. На данных занятиях вырабатываются принципы оптимального реагирования, эмоциональная компетентность; развиваются качества, необходимые для внутренней саморегуляции и самоконтроля, а значит и способности к саморазвитию и самообразованию.

С точки зрения специальной профессиональной культуры, становлению профессионализма будущего выпускника вуза и развитию мотивации способ-

ствуют формы обучения, связанные с вовлечением студентов в производственную деятельность, а также опыт работы по специальности. Подобные методы оптимизируют процесс адаптации выпускника на рабочем месте. Студенты должны быть заинтересованы не только в разрешении коммуникативных вопросов, но и в своей профессии в целом, должны видеть конечную цель своего обучения. Одних вербальных установок здесь недостаточно. Реализовать подобные теоретические подходы также помогает создание творческой атмосферы в вузе, направленной на поощрение студентов. Действенный способ повысить мотивацию учащихся – заинтересовать их предметом, применяя творческий подход: проведение конкурсов, грантов, олимпиад, встреч с экспертами; активные и интерактивные методы обучения.

*Технологии реализации:*

- создание творческой атмосферы в вузе, направленной на мотивацию в межличностной коммуникации;
- проведение различных конкурсов, грантов, олимпиад; встречи с экспертами; активные и интерактивные методы обучения.

3. *Блок личностных качеств* включает различные положительные качества: справедливость, гуманизм, зрелость и т.д., необходимые для конструктивного общения.

*Диагностические технологии:*

- технологии деконфликтизации: установка на *управляемый (конструктивный)* конфликт, установка на *сотрудничество* и *диалог*. Главной здесь является идея *преимущества управляемого конфликта*. Основным стилем управления студентами является *демократический* стиль.

Невозможно сразу изменить свои установки, нужны опыт, время, стремление. Для того чтобы у студентов появилось время для освоения данной концепции, необходимо сразу начать давать им необходимые установки.

Применение моделей давления крайне нежелательно для учебной практики, поскольку *реально закрепляет* у молодых людей негативные стереотипы поведения – угрозы, применение насилия и т.д. Насилие чрезвычайно распространено в нашей действительности.

Давление часто применяется конфликтующими сторонами, несмотря на то, что является осуждаемым. Секрет распространенности давления как модели разрешения конфликта заключается в том, что подобная модель дает быстрый результат. Здесь следует отметить, что стратегически такая позиция невыгодна, потому как оставляет недовольных побежденных, которые стремятся к реваншу [12, с. 193].

Особенно важным является сохранение отношений в близкой среде.

*Технологии реализации:*

- вербальные установки от преподавателей;
  - создание деконфликтизированной обстановки в вузе;
  - демократический стиль управления студентами.
- Это достаточно сложная технология, поэтому с точки зрения порядка усвоения она распределяется следующим образом:
- вуз демонстрирует;
  - студент повторяет;
  - студент сопоставляет с полученными знаниями;
  - студент выбирает;
  - студент преобразует конфликтогенную среду сам, успешно предупреждает и разрешает конфликты (рис. 9).



Рис. 9. Преобразование окружения выпускником со сформированной конфликтологической культурой

Различные исследователи сходятся на том, что выпускник со сформированной конфликтологической культурой способен преобразовывать окружающую среду. Это происходит и в том случае, когда окружающие не обладают конфликтологической культурой – результат все равно оказывается лучшим.

Как указывают исследователи воспитательной работы в вузах, одним из наиболее перспективных направлений реформы содержания высшего профессионального образования должна стать его гуманизация, формирование у студенческой молодежи взглядов на человека как высшую ценность. Ценности, которые должны быть сформированы у выпускников вузов, можно классифицировать по следующим признакам: *гуманистические* – права человека, уважение к личности, принципы общения; *социокультурные*, относящиеся к искусству, литературе, морали, этике, вопросам демографии, религии, национальным традициям, к науке и образованию, к культуре в целом; *социальные*, определяющие политическую структуру общества, правовую и экономическую культуру и порядок, безопасность жизнедеятельности [1, с. 40].

Конфликтологическая культура личности является лишь частью профессиональной культуры специалиста, хотя и имеет *определяющее*, стержневое значение в ряду различных составляющих профессиональной культуры, в которую также входят информационная, коммуникативная, методологическая, психологическая, интеллектуальная и другие виды культуры.

*Конфликтологическая культура специалиста* акцентирует внимание на профессиональных конфликтах в определенной среде, она формируется параллельно с конфликтологической культурой личности студента (рис. 10). Формируются те же блоки с акцентом на взаимодействие в условиях специфической профессиональной среды.

С помощью преобразования знаний, умений и качеств студентов, связанных с проблемами внешних и внутренних конфликтов, обеспечивается более высокая *конкурентоспособность* выпускников.

Актуальность данной темы и ее небольшая научная разработанность гово-

рят о необходимости дальнейшего изучения конфликтологической культуры студентов как основы будущей конфликтологической культуры трудовых ресурсов.



Рис. 10. Модель конфликтологической культуры специалиста

### Список литературы

1. Воспитательная работа в вузах в новых условиях / А.А. Бартоломей, М.Б. Немиров, В.Н. Стегний и др. – М., 1997. – Вып. 1. – 40 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
3. Егидес А.П. Психология конфликта: учеб. пособие / А.П. Егидес. – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. – 320 с.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.
5. Заславская Т.И. Современное российское общество: Социальный механизм трансформации: Учеб. пособие. – М.: Дело, 2004. – 400 с.
6. Кравченко А.И. Социология: Учебник. – М.: Проспект, 2010. – 544 с.
7. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология её формирования в системе вузовского образования: Монография. Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.
8. Социальная конфликтология: Учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.П. Дедов, А.В. Морозов, Е.Г. Сорокина, Т.Ф. Сулова / Под ред. А.В. Морозова. — М.: Издательский центр «Академия», 2002. — 336 с.
9. Социальные трансформации и модернизация российского общества: монография / В.В. Бирюков, В.П. Плосконосова, П.В. Ополе. – Омск: СибАДИ, 2013. – 266 с.
10. Социология и психология управления: монография / К.М. Оганян [и др.]; под общ. ред. К.М. Оганяна. – СПб.: СПбГИЭУ, 2010. – 259 с.
11. Ткаченко В.В. Социальные технологии модернизации высшего образования на региональном уровне / В.В. Ткаченко // Проблемы и перспективы развития образования: материалы II междунар. науч. конф. (г. Пермь, май 2012 г.). – Пермь: Меркурий, 2012. – С. 45–47.
12. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.
13. Шурыгина О.В. Уровни развития конфликтологической культуры у студентов / О.В. Шурыгина // Приволжский научный журнал / Нижегород. гос. архитектур.–строит. ун-т. – Н. Новгород, 2011. – № 2. – С. 211–216.
14. Cabezudo A., Haavelsrud M. Rethinking Peace Education / Cabezudo A., Haavelsrud M. // Journal of Conflictology, Volume 4, Issue 1, 2013. – Universitat Oberta de Catalunya, 2013. – pp. 3–13.

---

**Буковская Екатерина Юрьевна** – преподаватель кафедры гуманитарных и социальных дисциплин, НОУ ВПО Балтийская академия туризма и предпринимательства, Россия, Санкт-Петербург.

---