

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/288968>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Психология

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ДЕТЕРМИНАНТ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ 11

1.1. Понятие конфликтов в отечественной и зарубежной науке 11

1.2. Индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения 20

1.3. Особенности конфликтного поведения среднего медицинского персонала 25

ГЛАВА II. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ДЕТЕРМИНАНТ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА 37

2.1. Организация и методики исследования 37

2.2. Анализ результатов исследования 41

2.3. Программа коррекционно-развивающей работы, направленной на коррекцию поведения среднего медицинского персонала в конфликте 52

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 57

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 57

ПРИЛОЖЕНИЯ 68

Введение

Пандемия в Российской Федерации обусловила рост конфликтов в сфере здравоохранения, что безусловно снижает качество работы сотрудников, влияет на самореализацию, дистресс, психологическое выгорание, усиленное повышение напряженности, условий работы (средний медицинский персонал был поставлен в условия переработок, снижение качества отдыха).

Средний медицинский персонал, работающий в красной зоне, столкнулся с проблемой быстрой адаптации, саморегуляции в условиях работы связанных с риском для жизни и здоровья.

В тоже время, профессиональная деятельность является важнейшей стороной жизнедеятельности человека, поскольку дает возможность полноценной самореализации личности, создает условия для актуализации значимых витальных возможностей.

Актуальность работы. Медицинские профессии относятся к типу профессий «человек-человек» (по Е.А. Климову), а, следовательно, связаны с постоянным общением с разными людьми. Поэтому достаточно часто в процессе взаимодействия между медицинскими работниками и пациентами, их родственниками, а порой и между коллегами создаются условия, вызывающие конфликт. Безусловно, что конфликты оказывают существенное влияние на успешную реализацию человека в профессиональной деятельности. Именно поэтому они вызывают активный интерес у современных исследователей.

Для снижения отрицательных последствий конфликтов необходимо уметь правильно выявлять причины и факторы, их вызывающие; управлять их протеканием и разрешением; снижать уровень конфликтного противостояния. Иными словами, от медицинских работников требуется компетентное поведение в конфликтных ситуациях, саморегуляция.

Труд среднего медицинского персонала как представителей медицинского сообщества содержит ряд стрессовых факторов. Это и высокий уровень ответственности за здоровье человека, и опасность для собственного здоровья (что связано с возможностью заражения от пациента), и необходимость проявления высокого уровня эмпатии, толерантности, саморегуляции. Поскольку профессия медицинской сестры направлена на оказание определенной помощи больным людям, то, безусловно, связана, в том числе и с негативными эмоциями и негативным эмоциональным опытом и это те факторы, которые также могут влиять на восприятие медработниками конфликтных ситуаций.

Н.В. Гришина отмечает, что, не смотря на дифференцированные психологические акцентуации человек, может овладеть конфликтологической компетенцией, которая раскрывает возможности работы с деструктивным конфликтом и управляемой системой, в которой есть (предмет, стороны, инцидент, образы

конфликта, мотивы и группы поддержки сторон).

Актуальность исследуемой нами проблемы диктуется запросами практики, обусловленные наличием конфликтов в «помогающих профессиях» и проблемами эффективности организации и управления людьми, регуляции складывающихся между ними отношений, использования воспитательных и психотерапевтических воздействий.

В нашем исследовании мы опираемся на Н.В. Гришиной (Психология конфликта), которая рассматривает конфликт как столкновение противоположно направленных тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения медицинских работников рассмотрены в работах М.Е. Волчанского, А.В. Варламова, А.А. Исаевой, Е.А. Карасева, Н.А. Магазаника, В.А. Ташлыкова, Л.П. Урванцева, и др. В.А. Ташлыков считает, что эмоционально-ролевое поведение медработников зависит от степени их конгруэнтности. А.В. Варламов и В.В. Яковлев выявили роль самоконтроля как личностной черты в конфликтности медработников, а прямым личностным предиктором конфликта авторы считают дезадаптивность.

Однако современных подходов к исследованию конфликтного взаимодействия в медицинской сфере не так много за последние 10 лет. Например, М.Е. Волчанский в качестве предмета исследования конфликта в медицине выделяет объективные и субъективные причины их возникновения [11]. Е.А. Карасев исследовал конфликтный потенциал личности медицинских работников [26].

К настоящему времени сложилось противоречие между необходимостью изучения индивидуально-психологических детерминант конфликтного поведения среднего медицинского персонала и недостаточной теоретической и практической разработанностью данного вопроса в теории и практике психолого-педагогической помощи.

Выявленное противоречие позволило сформулировать проблему данного исследования: выявить, индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения среднего медицинского персонала. Цель работы - раскрытие индивидуально-психологических детерминант конфликтного поведения среднего медицинского персонала.

Объект работы - конфликтное поведение.

Предмет работы - специфические индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения среднего медицинского персонала.

Исходя из проблемы, цели, объекта, предмета исследования сформулирована гипотеза исследования, таким образом индивидуально-психологическими детерминантами конфликтного поведения выступает низкая конфликтоустойчивость, преобладание конкуренции - как ведущая стратегия поведения в конфликте, низкая саморегуляция.

Как индивидуально-психологические детерминанты влияют на усиление конфликтного поведения среднего медицинского персонала:

1. Позволяет вовремя выявить их и спрогнозировать стратегию поведения каждой конкретной личности в ситуации конфликта.
2. Дает основания для разработки программы, направленной на коррекцию поведения в конфликте с пациентами, на регулирование поведения в трудовом коллективе.

В соответствии с объектом, предметом, гипотезой в исследовании решались следующие задачи исследования:

1. Рассмотреть понятие конфликтов в отечественной и зарубежной науке.
2. Определить индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения.
3. Изучить особенности конфликтного поведения среднего медицинского персонала.
4. Провести эмпирическое исследование по выявлению индивидуально-психологических детерминант конфликтного поведения.
5. Выполнить интерпретацию качественного и количественного анализа результатов опытно-экспериментальной работы.
6. Разработать программу коррекционно-развивающей работы, направленной на коррекцию поведения среднего медицинского персонала в конфликте с пациентами, на регулирование поведения в трудовом коллективе.

Теоретико-методологическая основа исследования:

Проблемы возникновения конфликтов, конфликтного поведения активно изучались и продолжают изучаться в отечественной и зарубежной психологии. В настоящее время психологические исследования

межличностных конфликтов в российской науке являются очень распространенными.

Сущность, происхождение, регуляция конфликтов рассматриваются в работах А.Я. Анцупова, Б. С. Волкова, В. И. Илийчука, Л. С. Славиной и А.И. Шипилова конфликтное поведение рассматривается как результат внутренних и внешних противоречий между обществом, средой и самим человеком [4], [5], [53].

- концепция положительных последствий конфликтов Г.Зиммель

- концепция стратегий поведения личности в конфликтных ситуациях К.Томаса.

В работе использовались следующие методы исследования:

1. Теоретические: теоретический анализ, сопоставление и обобщение современных теоретико-эмпирических исследований отечественной и зарубежной психологии.

2. Эмпирические: анкетирование, психодиагностические методики:

- Фрайбургский личностный опросник (FPI), (в адаптации А.А. Крылова и Т.С. Ронгинской);

- опросник «Агрессивное поведение» Е.П. Ильин, П.А. Ковалев;

- опросник направленности личности Б. Басса;

- методика определения уровня конфликтоустойчивости;

- опросник «Стиль поведения в конфликте» К.Томас (в адаптации Н.В. Гришиной).

3. Методы математической и статистической обработки экспериментальных данных: описательная статистика, частотный анализ, коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

Практическая значимость исследования заключается в том, что разработана программа учитывающая индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения в коррекционно-развивающей работе, направленной на профилактику поведения среднего медицинского персонала.

Опытно-экспериментальная база исследования: ООО «Зубная Фея» семейная стоматология.

Выборка: 20 медицинских сотрудников в возрасте от 22 до 45 лет.

Глава 1. Теоретические основы определения индивидуально-психологических детерминант конфликтного поведения

1.1. Понятие конфликтов в отечественной и зарубежной науке

Дефиниция «конфликт» осмыслялась как зарубежными, так и отечественными исследователями. Вплоть до XIX века конфликт в зарубежных исследованиях изучался в рамках различных наук (философии, права, социологии, психологии), однако, как самостоятельный предмет изучения не выделялся. С середины XIX века начали зарождаться и развиваться конфликтологические теории. Это, так называемая, первая «волна» открытых научных публикаций по проблеме конфликта. Исследователи пытались определить и обосновать психологические и социологические основы конфликта. В этот период ученые перешли от простого теоретического описания конфликта к практической работе с ним. Г. Спенсер в своих работах развил тезис об универсальности конфликта. Он утверждал, что борьба за выживание, конфликты между людьми и группами способствуют равновесию в обществе и тем самым обеспечивают процесс социального развития. Среди множества разнообразных направлений зарубежных психологических исследований конфликта мы рассмотрим самые значимые.

Психоаналитическое направление представлено исследователями: А. Адлер, З. Фрейд, Э. Фромм К. Хорни. З. Фрейд пришел к выводу о том, что основным источником психических расстройств и стрессов является изначально, от природы присущий человеческой психике, конфликт между сознательным и бессознательным, между смутными влечениями (особенно сексуальными) и требованиями моральных и правовых норм, что и является основным источником всевозможных конфликтов [71].

Таким образом, исследователь понимал психическое противоречие между бессознательными и осознаваемыми структурами личности.

Его ученик А. Адлер в противовес З. Фрейду утверждал, что личность нельзя брать в отрыве от общества, поскольку человек сугубо социальное существо [1].

Таким образом, А. Адлер под конфликтом определяет столкновение понимания своих реальных качеств с идеально представляемыми, которые «навязываются» обществом.

Социотропное направление представлено исследователями: У. Мак-Даугалл, С. Сигеле. По мнению У. Мак-Даугалла конфликтные ситуации в обществе неминуемы, так как у людей присутствуют социальные инстинкты (боязнь, стадность, самоутверждение). Они передаются по наследству, поэтому люди регулярно конфликтуют, вступают в противоборство. В собственных исследованиях У. Мак-Даугалл опирался на утверждение Ч. Дарвина о том, что инстинкт борьбы за выживание обеспечивает существование и развитие вида [42].

Таким образом, исследователи данного направления под конфликтом понимают противоречие между социальными инстинктами и требованиями общества.

Этологическое направление представлено исследователями: К. Лоренцом, Н. Тинбергером. Мы разделяем мнение исследователя, который первым дал научное обоснование агрессии как первопричины социального конфликта. Разделив ее на индивидуальную и социальную. Интересна позиция исследователя, в которой он анализирует человеческую и животную виды агрессии, находя ряд сходных черт. К. Лоренц вывел взаимосвязь одного из наиболее сложных типов конфликта, когда толпа противостоит индивиду или наоборот. [41].

Таким образом, исследователи данного направления под конфликтом понимают выплеск накопленной индивидом агрессии.

В группе теорий групповой динамики (Д. Креч, К. Левин, Л. Линдси) К. Левином разработана концепция динамической поведенческой системы, которая находится под напряжением, когда нарушается баланс между человеком и окружающей средой. Это напряжение проявляется в форме конфликта. К. Левин видел пути разрешения конфликтов в реорганизации мотивационных полей личности и структуры взаимодействия индивидов [35].

Таким образом, исследователи данного направления под конфликтом понимают ситуацию, в которой на человека одновременно действуют две силы, которые имеют примерно равную силу, но противоположную направленность.

Л. Берковиц, Д. Доллард, Н. Миллер, опираясь на работы З. Фрейда и К. Левина, выдвинули фрустрационно-агрессивную теорию конфликта. Здесь биосоциальная причина конфликта (агрессивность личности) и социальная причина (фрустрация) объединяются. Агрессия всегда следует за разочарованием, фрустрацией, и случаи агрессивного поведения обычно указывают на ее существование [74].

Таким образом, исследователи данного направления под конфликтом понимают форму агрессивного ответа на фрустрацию.

Представители поведенческого направления (А. Басс, А. Бандура, Р. Сирс) видели причины конфликтов не только во врожденных качествах индивида, но и в социальном окружении. Так как именно взаимодействие личности с окружающей социальной средой формирует и изменяет эти качества [6].

Таким образом, исследователи данного направления рассматривают конфликт как некую модель социального поведения, формирующуюся под влиянием окружающей индивида социальной среды.

Представители социометрического направления (Г. Гурвич, М. Додд, Э. Дженкинс, Д. Морено) считали, что межличностные конфликты обусловлены состоянием эмоциональных отношений между людьми, их симпатиями и антипатиями по отношению друг к другу. Более того, все конфликты, от межличностных до международных, могут быть разрешены путем такой перестановки людей в соответствии с их эмоциональными предпочтениями, чтобы социометрическая перестановка позволила гармонизировать общественные отношения [47].

Таким образом, исследователи данного направления под конфликтом понимают противоречия между объективным социальным миром и субъективным миром личности.

Представители интеракционистского подхода (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель) причины конфликтов видели в самом процессе социального взаимодействия. Когда происходят сдвиги в отношениях "индивид-окружение", субъект начинает испытывать внутреннюю дисгармонию и дискомфорт. Чтобы устранить их, человек предпринимает активные действия по адаптации к окружающей среде. Конфликты возникают во время адаптации [25].

Таким образом, исследователи данного направления под конфликтом понимают активные действия индивида для приспособления к среде, вступающие в противоборство с интересами других индивидов.

Одним из основоположников общей теории конфликта был Карл Маркс, который разработал учение о противоречии и развил модель революционного класса и социального изменения. По К. Марксу, развитие общества осуществляется в соответствии с диалектическим законом единства и борьбы противоположностей, которые в этом обществе представлены большими социальными группами или классами. Основная проблема в их отношениях – система распределения дефицитных ресурсов [45].

Таким образом, в марксизме под конфликтом понимают несоответствие между производительными силами и производственными отношениями.

Дальнейшее развитие эта концепция получила в работах Дж. Тернера, что позволило ему сформулировать основные положения марковского учения о конфликте:

- Чем более неравномерно распределяются в системе дефицитные ресурсы, тем глубже конфликт интересов между господствующими и подчиненными сегментами (социальными группами) системы.

- Чем глубже подчиненные группы начинают осознавать свои интересы, тем более вероятно, что они будут сомневаться в законности и справедливости существующей в настоящее время формы распределения дефицитных ресурсов.
- Чем больше подчиненные группы системы сознают свои интересы, чем больше они сомневаются в законности распределения дефицитных ресурсов, тем более вероятно, что они должны будут сообща вступить в открытый конфликт с доминирующими группами системы.
- Чем сильнее поляризация господствующих и подчиненных, тем более насильственным будет конфликт.
- Чем более насильственным является конфликт, тем больше структурные изменения системы и перераспределение недостающих ресурсов [64].

Таким образом, Дж. Тернер под конфликтом понимает противодействия, противоборства личностей и групп по поводу несогласования существенно значимых для них целей интересов, ценностей, установок, а также осознанную практическую деятельность по преодолению этих противоречий.

Стоит отметить существенный вклад в развитие конфликтологии философа и социолога Г. Зиммеля и американского социолога Л. Козера. По их мнению, конфликт в обществе неизбежен и неотвратим. Однако, в отличие от К. Маркса, который считал, что конфликт в конце концов обязательно усиливается, приобретает революционный характер и приводит к структурным изменениям системы, Г. Зиммель чаще анализировал менее интенсивные и острые конфликты, которые укрепляют прочность и интеграцию социальной системы. Если К. Маркс полагал, что конфликт возникает в системе «господство-подчинение» и всегда ведет к разрушению или социальным изменениям, то Г. Зиммель социальную структуру общества представлял в виде неразрывно взаимосвязанных процессов ассоциации и диссоциации составляющих ее элементов [23].

Конфликт, по мнению Г. Зиммеля, является естественной составляющей этих процессов, а так как конфликт присущ и диссоциации, и ассоциации, то он не обязательно приводит к разрушению системы или социальным изменениям.

Г. Зиммель в отличие от многих исследователей говорит и о положительных последствиях конфликтов: сохранение и укрепление социальной системы как целостности; сплочение и унификация социального организма. Кроме того, он выделил своеобразные факторы, влияющие на характер протекания конфликта - это инстинкты любви и враждебности.

Г. Зиммель, разрабатывая свою теорию конфликта, исходил из его социальной значимости и позитивной ценности и ввел в научный оборот термин «социология конфликта» [23].

В середине XX в. произошли существенные изменения в развитии теорий конфликта. Исследования психологического поведения людей в конфликтах все больше начинают применяться в практике разрешения реальных конфликтов. Формируются школы, специализирующие на обучении управлению конфликтами.

#### Список литературы

1. Адлер, А. Наука о характерах: понять природу человека / А. Адлер. – М.: Академический проект, 2014. – 242 с.
2. Алишев, В.С. Причины конфликтов в педагогическом коллективе и способы их разрешения В.С. Алишев, Р.Х. Шакуров // Вопросы психологии. – 1986. – № 6. – С. 67-76.
3. Антонова-Турченко, А.Г. От конфликта к взаимопониманию / А.Г. Антонова-Турченко. – М.: АСТдрук, 2012. – 37 с.
4. Анцупов, А.Я. О междисциплинарном подходе к изучению конфликта / Л.Я. Анцупов, А.И. Шипилов // Современные социальные технологии: Сущность, многообразие форм и внедрение: Материалы международ. науч.-практ. конф. – Белгород, 1991. – Ч. 4. – С. 26-28.
5. Анцупов, Л.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / Л.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
6. Бандура, А. Теория социального научения / А. Бандура. – СПб.: Евразия, 2000. – 320 с.
7. Берн, Э. Игры, в которые играют люди / Э. Берн. – Л.: Лениздат, 1992. – 398 с.
8. Бершадская, М.Б. Проблема конфликтов в сестринских коллективах / М.Б. Бершадская // Организация и управление. – 2015. – №11. – С. 18-19.
9. Бородкин, Ф.М., Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск: Наука, 1989. – 189 с.
10. Волков, Б.С. Конфликтология / Б.С. Волков, Н.В.Волкова. – М.: Академический Проект, 2010. – 416 с.
11. Волчанский, М.Е. Основные направления современных исследований в медицинской конфликтологии / М.Е. Волчанский, Т.К. Фомина // Социология медицины. – 2012. – №2. – С.45-46.

12. Гирнык, А.Н. Посредничество в конфликтах / А.Н. Гирнык. – М.: КЛЮ, 2018. – 51 с.
13. Гриффин, П.О. Трудовые конфликты и порядок их разрешения / П.О. Гриффин. – Петроград : Петрогр. отд. глав. конторы "Известия Ц.И.К. С.С.С.Р. и В.Ц.И.К.", 1924. – 40 с.
14. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб. : Питер, 2010. – 322 с.
15. Гришина, Н.В. Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов / Н.В. Гришина // Московский психотерапевтический журнал. – 1992. – №2. – С. 145-161.
16. Гришина, Н.В. Опыт построения социально-психологической типологии производственных конфликтов / Н.В. Гришина // Психология производству и воспитанию. – Л., 1980. – С. 19-24.
17. Гришина, Н.В. Психология ситуаций как область социально-психологических исследований / Н.В. Гришина // Социальная психология в трудах отечественных психологов. – СПб.: Питер, 2000. – С. 512-578.
18. Громова, О.Н. Конфликтология: курс лекций / О.Н. Громова. – М.: Экмос, 2000. – 319 с.
19. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учебное пособие / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.
20. Ефимова, С.А., Трудные клиенты - работа с возражениями / С.А. Ефимова, А.А. Плотников, 2019. – Электрон. изд. / Режим доступа к изд.: <https://books.google.ru/books?isbn=5457262707> (дата обращения: 28.12.2022).
21. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса / А.Г. Здравомыслов. – М.: Аспект-Пресс, 1995. – 320с.
22. Зеленков, М. Ю. Конфликтология / М.Ю. Зеленков. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 324 с.
23. Зиммель, Г. Социальная дифференциация / Г. Зиммель: Пер. с нем. – Киев: Южно-Русское Книгоиздательство Ф.А. Иогансона, 1898. – 223 с.
24. Ишмуратов, В.А. Конфликт и согласие / В.А. Ишмуратов. – М.: Наука, 2012. – 99 с.
25. Караваева, Т.А. Психологическая характеристика портрета конфликтной личности / Т.А. Караваева // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2008. – №1 – С.34-41.
26. Карасев, Е.А. Базовые социологические характеристики конфликтов в медицинских организациях / Е.А. Карасев, В.С. Нечаев // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н. А. Семашко. – 2016. – №6. – С.31-35.
27. Карачарова, Ю.А. Экспертный анализ психологических характеристик участкового врача-терапевта как факторов успешности профессиональной деятельности / Ю.А. Карачарова // Молодой ученый. – 2009. – №10. – С. 310-315.
28. Коваленко, Б.В. Конфликты: психологический анализ, диагностика и разрешение: монография / Б.В. Коваленко. – М.: МОСУ. – 2001. – 228с.
29. Коммуникативная компетентность медицинской сестры в конфликтной ситуации / Асимов М.А., Мадалиева С.Х., Ерназарова С.Т., Алибаева Р.Н. // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2014. – №11. – С. 84-87.
30. Крупина, К. М. Взаимосвязь ресурсов психологического здоровья и ценностно-смысловых ориентаций медработников / К.М. Крупина, А. И. Анисимова // Ученые записки СПбГИПСР. – 2020. – Выпуск 2. Том 34. – С. 40 – 52.
31. Кузнецова, Л.Э. Социально-психологические факторы формирования преобладающих стратегий поведения в конфликте / Л.Э. Кузнецова // Молодой ученый. – 2017. – № 10 (144). – С. 372-374.
32. Кузьмина, Т.В. Конфликтология: учебное пособие / Т.В. Кузьмина. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 65с.
33. Куликов, Л.В. Психогигиена личности. Вопросы психологической устойчивости и психопрофилактики / Л.В. Куликов. – СПб.: Питер, 2004. – 464 с.
34. Лебедева, М. Урегулирования конфликтов: подходы, решения, технологии / М. Лебедева. – М.: Аспект Пресс, 2017. – 288 с.
35. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб.: Речь, 2000. – 408 с.
36. Леонов, Н.И. Индивидуальный стиль поведения в конфликтной ситуации / Н.И. Леонов: автореф. дис. ... канд. психол. наук. – Пермь, 1996. – 171 с.
37. Леонов, Н.И. Конфликтное взаимодействие образов ситуации // Психология инновационного управления социальными группами и организациями / Н.И. Леонов: Материалы Международ. конгресса. 29-30 октября 2001 г. М. – Кострома, 2001. – С. 227-229.
38. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: учебное пособие / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2005. – 240 с.
39. Леонов, Н.И. Концептуальные подходы в исследовании конфликтного поведения / Н.И. Леонов // Ежегодник РПО. – Ижевск, 2002. – Т.9. – Вып. 5. – С. 171 – 174.
40. Леонов, Н.И. Образы конфликтной ситуации руководителей разного уровня конфликтности / Н.И. Леонов

// Ежегодник РПО. – 2002. – Т.9, вып. 7. – С. 249-252.

41. Лоренц, К. Агрессия / К. Лоренц. – М.: Римис, 2017. – 707 с.

42. Мак-Даугалл, У. Основные проблемы социальной психологии / У. Мак-Даугалл. – М.: Космос, 1916. – 282 с.

43. Малышев, И.В. Стрессоустойчивость и адаптационные возможности личности выгорающих специалистов в сложных условиях профессиональной деятельности / И.В. Малышев // Современные исследования социальных проблем. – 2018. – Т. 9. № 7. – С. 152-166.

44. Марков, Г.Н. Справочник по конфликтологии, общению и менеджменту / Г.Н. Марков. – СПб: Альфа, 2000. – 174 с.

45. Маркс, К. Критика политической экономии. Предисловие // Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд. – М.: Госполитиздат, 1961. – Т. 13.

46. Матюшкина, Е.Я. Профессиональный стресс и профессиональное выгорание у медицинских работников / Е.Я. Матюшкина, А.П. Рой, А.А. Рахманина, А.Б. Холмогорова // Современная зарубежная психология. – 2020. – Том 9. № 1. – С. 39 - 49.

47. Морено, Дж. Театр спонтанности / Дж. Морено / Перевод с английского под общ. ред. Б. И. Хасана. – Красноярск 1993. – 142 с.

48. Немов, Р.С. Психология: учебник для студентов высш. пед. учеб. заведений / Р.С. Немов. – М.: ВЛАДОС, 2013. – 576 с.

49. Пархомчук, Д.С. Синдром эмоционального выгорания у медиков как признак профессии / Д.С. Пархомчук, Т.А. Ульянов, О.С. Булгакова // Вестник психофизиологии. – 2020. – №1. – С. 9-21.

50. Петровская, Л.А. О понятийной схеме. социально-психологического анализа конфликта / Л.А. Петровская // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1977. – С. 126-143.

51. Психология профессионального здоровья / Г.С. Никифорова. – СПб.: Питер, 2006. – 607 с.

52. Ромашов, Р.А. Конфликтология: к вопросу о концептуальных основаниях // Прикладная юридическая психология. – 2012. – №3. – С.8-15.

53. Ромашов, Р.А. Юридическая конфликтология. Учебник / Р.А. Ромашов. – М.: КноРус, 2021. – 280 с.

54. Росс, Л., Человек и ситуация: Уроки социальной психологии / Л. Росс, Р. Нисбет. – М., 1999. – 540 с.

55. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2017. – 718 с.

56. Салимгереев, З. Управление конфликтом как способ его предупреждения и урегулирования / З. Салимгереев // Закон и право. – 2010. – № 12. – С. 36 - 37.

57. Самыгин, С.И., Конфликтология в социальной работе. Учебное пособие / С.И. Самыгин, В.Н. Коновалов. – М.: Дашков и Ко, 2019. – 300 с.

58. Светлов, В.А. Введение в конфликтологию. Учебное пособие / А.В. Светлов / под ред. Фельдштейн Д. И. – М.: Флинта, 2015. – 528 с.

59. Светлов, В.А. Конфликтология. Учебник для бакалавриата и магистратуры / А.В. Светлов, В.А. Семенов. – М.: Юрайт. 2019. – 352 с.

60. Сироткина, И.Е. Природа человеческих конфликтов. Объективное изучение дезорганизации поведения человека / И.Е. Сироткина, А.Р. Лурия. Рецензия И. Е. Сироткиной // Психология. Журнал ВШЭ. – 2004. – №2. – С.100-101.

61. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. – М.: Дашков и К, 2020. – 282 с.

62. Султанова, И.В. Стрессоустойчивость медицинского персонала в период пандемии / И.В. Султанова, К.А. Кленникова // Проблемы современного педагогического образования. – 2021. – №3. – С. 401 - 405.

63. Терешина, Е.А. История конфликтологии. Учебное пособие / Е.А. Терешина. – М.: Проспект, 2018. – 238 с.

64. Тернер, Дж. Структура социологической теории / Дж. Тернер. – М.: Прогресс, 1985. – 472с.

65. Труфанова, Т.А. Современные подходы к управлению профессиональными стрессами / Т.А. Труфанова // Вестн. Тамбов. ун-та. Серия: Гуманитарные науки. – 2015. – № 4 (44). – С. 77-84.

66. Туронок, С.Г. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов (для бакалавров) / С.Г. Туронок. – М.: КноРус. 2019. – 368 с.

67. Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика / Э.А. Уткин. – М.: Тандем, 2000. – 272 с.

68. Фандий, К.В. Управление конфликтом в организации // Форум молодых ученых / К.В. Фандий. – 2019. – № 2 (30). – С. 1517-1520.

69. Федорова, А.В. Конфликтология. Для экономистов и менеджеров. Учебное пособие / А.В. Федорова. – М.: КноРус, 2019. – 212 с.

70. Фесенко, О.П., Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты. Учебное пособие / О.П.

- Фесенко, С.В. Колесникова / под ред. Д.И. Фельдштейна. – М.: Флинта 2015. – 128 с.
71. Фрейд, З. Толкование сновидений / З. Фрейд. – М.: Азбука, 2013. – 512 с.
72. Чернова, Г.Р., Конфликтология. Учебное пособие для СПО / Г.Р. Чернова, М. В. Сергеева, А.А. Беляева. – М.: Юрайт, 2019. – 204 с.
73. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. – М.: Дашков и К, 2020. – 236 с.
74. Шестакова, Е.Г. Фрустрационные теории агрессии (к истории проблемы) / Е.Г. Шестакова // СПЖ. – 2009. – №33. – С.36-40.
75. Шорохова, Е.В. Психологические проблемы социальной регуляции поведения / Е.В. Шорохова, М.И. Бобнева. – М.: Наука, 1976. – 368 с.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/288968>