ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УРЕЖДЕНИЕ КЛЬТУРЫ

«Калининградская областная научная библиотека»

**Отдел инновационной и научно-методической деятельности**

**Конфликты: предупреждение и разрешение**

**Аннотированный рекомендательный список литературы**



**Составитель: Т.В. Лебедева**

**Калининград 2020**

Вашему вниманию представлен список литературы, который поможет наладить плодотворное общение, сформировать навык эффективных действий в конфликтных ситуациях, освоить способы и приемы бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов.

*Желаем приятного и полезного чтения!*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Антощенко, В. Разгневанный клиент, я люблю тебя [Текст] / В. Антощенко ; ред. Н. Гринчик. - СПб. : Питер, 2017. - 224 с. - (Практика лучших бизнес-тренеров России)**Автор книги предлагает практическую технологию для решения одной из самых трудных задач любого бизнеса, предоставляющего товары или услуги, – конфликтных ситуаций с недовольными клиентами. Каковы причины появления разгневанных клиентов? Верна ли фраза «Клиент всегда прав»? Как вести себя при агрессивном общении и после него? Кто берет на себя ответственность за решение проблемы? Влияет ли разгневанный клиент на процветание вашего предприятия? Все представленные идеи и рекомендации успешно проверены автором на основе многолетней практики.Книга адресована как руководителям и профессионалам российской бизнес-сферы, так и рядовым сотрудникам любой компании, а также всем, кому небезразлична культура российского сервиса и ее достойное развитие. |
|  | **Анцупов, А.Я. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: Эксмо, 2011. - 512 с. - (Психологическое образование)** В книге обобщены и систематизированы научные знания о конфликтах, полученных в семнадцати областях отечественной науки. С позиций системного подхода излагаются основы отечественной конфликтологии, представлена история развития ее основных отраслей, раскрывается универсальная понятийная схема описания конфликтов. Рассмотрены методология, методы и методики изучения конфликтов, их особенности в различных сферах взаимодействия, условия и способы конструктивного регулирования конфликтов. Для студентов, изучающих курс конфликтологии, аспирантов, преподавателей вузов, конфликтологов-практиков, всех, кто интересуется проблемой предупреждения и разрешения внутриличностных и социальных конфликтов. |
|  | **Большакова, Л. Как подобрать ключик к решению любой ситуации. 30 правил эффективного общения, решения конфликтов, управления поведением [Текст] / Лариса Большакова. - Москва: АСТ, 2013. - 158, [1] с. - (Психологический ключик для любой ситуации)**В этой книге вы найдете ответы на вопросы: Как избежать конфликтной ситуации? Как найти компромисс? Как подобрать ключик к любому, даже очень сложному человеку? Как преодолеть явную и скрытую агрессию? Как стать прекрасным собеседником, желанным компаньоном, лучшим подчиненным и любимым начальником? |
|  | **Ворожейкин, И. Е. Конфликтология [Текст] : учеб. для студентов вузов / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров ; рец. А.Ф. Зубкова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - Москва : Инфра-М, 2003. - 238, [1] с. ; 22. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 235-237.** *КОНБ* В учебнике излагаются научные и прикладные знания о конфликтах, источниках их возникновения, структуре и стадиях развития, формах проявления, функциях и значимости в социально-экономической и других сферах жизни общества. Рассматриваются вопросы управления конфликтами, выбора оптимальных методов предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций, роли руководителя в профилактике и разрешении конфликтов. |
|  | **Губина, Л. В. Деловое общение в библиотечном коллективе [Текст] : практическое пособие / Л.В. Губина, Н.Ф. Потехина, И.О. Шуминова. - Москва : Либерея-Бибинформ, 2009. - 87 с. : ил., портр., табл. ; 21 см. - (Библиотекарь и время. ХХI век : 100+100 выпусков / ред. О.Р. Бородин ; вып. № 113). - Библиогр.: с. 70-74 (88 назв.).** *КОНБ* В практическом пособии рассматриваются: понятие «Деловое общение» библиотечного специалиста, характеристика типов взаимоотношений в библиотеке; межличностные и межгрупповые конфликты в деловой сфере. |
|  | **Гумеров, П. Семейные конфликты. Профилактика и лечение [Текст] / Протоиерей Павел Гумеров ; ред. Т. А. Соколова. - Издательство : Сретенский ставропигиальный мужской монастырь, 2016. - 384 с.**На страницах этой книги вы прочтете о том, как научиться разрешать семейные конфликты спокойно, как преодолеть разногласия и прийти к семейному единству, как пережить семейные кризисы. |
|  |  **Дмитриев, А. В. Социальный конфликт: общее и особенное [Текст] / А. В. Дмитриев. - Москва : Гардарики, 2002. - 524 с.** *КОНБ*В книге систематически излагаются основные проблемы конфликтологии. Рассматриваются типология, причины, динамика конфликтов и основные способы их разрешения. Использованы разработки западных специалистов, а также последние разработки российских исследователей. Особое внимание уделяется технологии смягчения и регулирования конфликтов.Адресовано студентам, аспирантам и преподавателям высших учебных заведений, а также исследователям и специалистам, связанным с управлением социальными процессами, а также тем, кто желает получить теоретические и практические знания о существенной, не всегда приятной стороне нашей противоречивой жизни. |
|  | **Конфликтология [Текст] : учебник : [для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом", "Экономика труда"] / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки РФ. Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2009. - 300, [1] с. : рис., табл. ; 22 см. - (Высшее образование : сер. осн. в 1996 г.). - Библиогр.: с. 297-301.** *КОНБ*В учебнике излагаются основы конфликтологии, характеристика конфликтов, источники их возникновения и стадии развития, формы проявления, функции и значимость в социально-экономической и других сферах жизни общества. Трактуются вопросы предупреждения конфликтов, стратегии их разрешения с участием третьей стороны. Рассматривается технология управления конфликтами, выбора оптимальных методов преодоления конфликтных ситуаций, роли руководителя в профилактике и разрешении конфликтов. |
|  | **Литвак, М. Е. Психологический вампиризм: анатомия конфликта [Текст] : [Учебное пособие] / М.Е. Литвак; Ред. Г.И. Медведева, Худ. Т. Неклюдов. - 2-е изд. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2002. - 410 с.: ил., портр. - (Психологические этюды).** *КОНБ*Эта книга поможет выстроить межличностные отношения в семье и на производстве, не дать себя в обиду, без потерь, выходить из конфликтов, вернуть дружбу и любовь и т.д. |
|  | **Мерманн, Э. Коммуникация и коммуникабельность [Текст] : практические рекомендации для открытой коммуникации / Элизабет Мерманн ; науч. ред. А. А. Киселева. - 2-е изд., испр. - Харьков : Гуманитарный Центр, 2015. - 258 с. : рис., табл. ; 22 см. - Библиогр.: с. 258 (93 назв.).** *КОНБ* Книга Элизабет Мерманн "Коммуникация и коммуникабельность" рассматривает важную тему - открытую коммуникацию как инструмент решения профессиональных задач и поведения в определенных жизненных ситуациях.Книга содержит четкие и ясные рекомендации о том, как организовать совместную работу в группе, как разрешить конфликты, как выслушать собеседника и высказать свое мнение, критику и замечания, как задавать вопросы и использовать паузы, как вести телефонные переговоры и презентации, как аргументировать свою позицию и т.д. Книга представляет интерес для руководителей организаций, а также всех читателей, которые с помощью коммуникации хотят достичь профессиональных целей. |
|  | **Мириманова, М. С. Конфликтология [Текст] : [учебное пособие для учреждений среднего профессионального образования, по специальности 0322 - Организация воспитательной деятельности] / М.С. Мириманова. - Москва : Академия, 2003. - 319 с. : ил. - (Педагогическое образование). - Библиогр.: с. 313-316 (101 назв.).** *КОНБ* Это книга, где предпринята попытка показать существующие подходы к рассмотрению конфликта. Важная роль отводится проблеме личности, общения, эмоционального реагирования, а также методам самопознавания и саморазвития. |
|  |  **Староверова, К. О. Управление конфликтами в учреждениях культуры: методика обучения [Текст] : науч.-методическое пособие. №16 / К.О. Староверова. - Москва : Либерея-Бибинформ, 2005. - 169 с. : табл. ; 21. - (Библиотекарь и время. ХХI век). - Библиогр.: с. 133-144.** *КОНБ*Книга посвящена проблемам обучения современного менеджера учреждения культуры прогнозированию, предотвращению, анализу и разрешению конфликтов, а также минимизации их негативных последствий. |
|  | **Фруззетти, А. И. Конфликтная пара. Как найти мир, близость и научиться уважать партнера. Поведенческая терапия [Текст] / Алан И. Фруззетти. - СПб.: ИГ «Весь», 2019. - 240 с.**Почему мы иногда говорим чудовищные вещи человеку, которого любим больше всего на свете? Как получается, что попытка решить простой вопрос заканчивается тем, что двое кричат друг на друга? Отчего мы клянемся больше никогда не вести себя определенным образом и снова делаем это? Почему любящие люди боятся подойти друг к другу и избегают разговоров на важные темы? Основная идея этой книги в том, что достигшие накала негативные эмоции – нерегулируемые эмоции – являются главной проблемой конфликтных пар. Благодаря особым поведенческим навыкам партнеры смогут эффективно управлять своими эмоциями. Это позволит точнее выражать свои чувства и мысли, осознавать мотивы поведения, лучше понимать друг друга. |
|  | **Хоменко, Р. Речевая самооборона [Текст] / Руслан Хоменко, Александра Пожарская ; худ. С. Корсун ; ред. Н. Гринчик. - СПб. : Питер, 2019. - 192 с. - (Деловой бестселлер)**Конфликты разрушают отношения – как личные, так и деловые. Научиться выходить из сложных ситуаций грамотно, легко и элегантно – сложная, но выполнимая задача. Следуя простому алгоритму амортизации конфликта или манипуляции, разработанному авторами, вы сможете в любой ситуации сохранить свою репутацию и найти эффективное решение возникшей проблемы. В этой книге вы найдете универсальный алгоритм взаимодействия с любым речевым нападением. |