

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и консультативной психологии

Типология конфликтных ситуаций в трудовых коллективах
творческой направленности и стратегии их разрешения с помощью
медиации

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
МАГИСТРА

студентки 3 курса 374 группы

направления
(специальности)

37.03.01 «Психология»

код и наименование направления (специальности)

факультета психологии

наименование факультета, института, колледжа

Омороковой Лидии Валентиновны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
(руководитель)

кандидат социологических наук,
доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Н.М. Романова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

доктор психологических наук,
доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.В. Фролова

инициалы, фамилия

Саратов 2024

Введение

Актуальность исследования определяется проблематикой концептуального понимания неизбежности конфликтов, возникающих в различной социальной среде, и необходимости их разрешения наиболее эффективным незатратным и не имеющим для какой-либо стороны деструктивных последствий способом.

Медиация в этом смысле как раз может предложить методологию, которая позволяет достичь нужного эффекта по приведенным требованиям. Однако, несмотря на давность существования медиации, одним из ее недостатков является слабая представленность в организациях – нанимателях трудовых коллективах различных сфер профессиональной деятельности. Статистические данные свидетельствуют о том, что медиация в целом плохо применялась в отечественной практике с момента принятия закона об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации). Основным недостатком, не позволяющим внедрить медиацию в деятельность по урегулированию конфликтов в трудовых коллективах, связан с непониманием ее процесса и недоверием к деятельности посредника как стороннего лица. Проблема существенно усугубляется при затрагивании неюридической основы возникших конфликтов. В частности, таких из них, которые возникают в деятельности трудовых коллективов творческой направленности, занятых созданием и исполнением художественных произведений.

Характерно, что у медиации и в этом случае имеется потенциал достижения полезного эффекта при условии наличия и верного применения ее техник, учитывающих неюридическую природу разрешаемого конфликта.

Недостаточная изученность вопросов применения процедуры медиации в трудовых коллективах творческой направленности, отсутствие какого-либо нормативного регулирования отраслевого ее использования, обуславливает

целесообразность осуществления дальнейших исследований на данном направлении.

Степень научной разработанности избранной темы можно охарактеризовать как относительную. С одной стороны, медиация изучается достаточно активно как в отечественной, так и зарубежной науке. С другой, проблеме разработки и применения процедуры медиации при разрешении конфликтных ситуаций, в основе которых положены неюридические аспекты деятельности трудовых коллективов, посвящается крайне мало трудов.

Среди отечественных исследователей по обозначенному можно отметить работы Е.Н. Ивановой, А.Д. Карпенко, О.В. Аллахвердовой, Н.В. Гришиной, Т. А. Башук, К. Е. Гафнера, Е. В. Калининой, Д. С. Кулапова, Т. В. Машаровой, Н.М. Романовой, Д. И. Салимгареева, А. А. Токаревой, И. А. Федоровой, Г. М. Цыпина, С. Ю. Шаловой. В большинстве исследований в качестве примера применения медиации берется образовательная среда (деятельность педагогических коллективов) и некоторые сферы креативной деятельности (реклама, маркетинг). Исследований, посвященных разрешению конфликтов в деятельности трудовых коллективов, занятых созданием и исполнением художественных произведений, на текущий момент не наблюдается в достаточном количестве.

Цель исследования: на основе разработанной авторской типологии конфликтов в трудовых коллективах творческой направленности, изучить эффективность использования медиативного подхода с целью урегулирования конфликтов среди сотрудников организации сферы культуры и досуга населения.

В этой связи в работе подлежат разрешению следующие **задачи исследования:**

1. Определить основные причины конфликтов в трудовых коллективах.
2. Выявить особенности конфликтов, возникающих в трудовых коллективах творческой направленности.

3. Определить и проанализировать основные принципы процедуры медиации. Охарактеризовать сущность медиативного подхода при разрешении конфликтных ситуаций.

4. Провести анализ эффективности медиативного подхода при разрешении конфликтных ситуаций в трудовых коллективах.

5. Разработать собственную (авторскую) типологии конфликтов в коллективах творческой направленности.

6. Провести эмпирическое исследование на предмет разрешения конфликтов в коллективах творческой направленности с использованием медиативного подхода.

7. Проанализировать полученные результаты и дать их интерпретацию.

8. Разработать практические рекомендации по применению медиативного подхода при разрешении конфликтных ситуаций в трудовых коллективах творческой направленности.

Объект исследования – конфликтные ситуации в трудовых коллективах и стратегии их разрешения с помощью медиативного подхода.

Предмет исследования – методология процесса разрешения конфликтных ситуаций в трудовых коллективах с помощью медиации.

Гипотеза исследования – существуют типы конфликтов, возникающих в трудовых коллективах творческой направленности, разрешаемые при помощи стратегий с использованием медиативного подхода.

Дополнительная гипотеза исследования - контекстуальное вмешательство как техника медиативной процедуры, является наиболее эффективной техникой при разрешении конфликтных ситуаций в трудовых коллективах творческой направленности.

Апробация исследования - участие в Всероссийской студенческой научной конференции «Юридические и психологические основы медиации: проблемные аспекты» (Саратов, 2024)

По структуре исследование состоит из введения, трех глав, включающих семь параграфов, расположенных согласно задачам исследования, заключения, списка использованных источников и приложений.

Первая глава «Теоретические основания изучения возникновения конфликтных ситуаций в трудовых коллективах» состоит из двух параграфов – 1.1. «Основные причины конфликтов в трудовых коллективах» и 1.2. «Особенности конфликтов, возникающих в трудовых коллективах творческой направленности», по итогам рассмотрения которых, были сделаны следующие выводы.

Основные причины конфликтов в трудовых коллективах – это совокупность объективных и субъективных условий межличностного взаимодействия двух и более человек между собой в процессе осуществления совместной профессиональной деятельности.

Предмет совместной трудовой деятельности во многом является определяющим для возникновения конфликта именно в трудовом коллективе, поскольку все процессы межличностного взаимодействия выстраиваются вокруг него и связанных с ним результатов.

Основные причины конфликтов в трудовых коллективах имеют дуальную природу происхождения, основанную, с одной стороны, на социальной природе поведения человека и его индивидуальных личностных чертах, а с другой – на особенностях построения рабочего процесса в той профессиональной среде, в которой находятся два и более человека.

Определено, что особенности конфликтов, возникающих в трудовых коллективах творческой направленности, приоритетно связаны с личностными характеристиками его участников. Проявляются особенности конфликтов в возникновении по причинам вступления его участников в противоречия эмоционально-волевого характера, в основе которых находится независимость личной позиции относительно осуществляемой творческой деятельности.

Развитие конфликта по-своему не подчинено обычному порядку межличностного взаимодействия, и его разрешение требует применения иных подходов, учитывающих психологическую сторону поведения его участников.

Вторая глава «Медиация как социально-психологический инструмент разрешения конфликтных ситуаций» состоит из двух параграфов – 2.1. «Основные принципы процедуры медиации. Сущность медиативного подхода при разрешении конфликтных ситуаций» и 2.2. «Анализ эффективности медиативного подхода при разрешении конфликтных ситуаций в трудовых коллективах» по итогам рассмотрения которых, были также сделаны следующие выводы.

В качестве основных принципов процедуры медиации следует признать не только законодательно закрепленные, но и те, которые возможны к выработке в ходе практики ее применения в той или иной социальной среде.

В качестве основных принципов медиации как социально-психологического инструмента разрешения конфликтных ситуаций выступают нейтральность посредника, добровольность процедуры медиации и гибкость медиативной процедуры.

Гибкость медиативной процедуры – третий дополнительный принцип, имеющий значение в качестве уточненного требования к профессиональной деятельности посредника (медиатора) и порядку осуществления процедуры медиации в определенных психологически обусловленных ситуациях.

Сущность медиативного подхода при разрешении конфликтных ситуаций заключается в устранении в наиболее сбалансированном виде противоречия, возникшего в социальной среде путем посреднического взаимодействия между участниками конфликтных ситуаций.

В социально-психологическом контексте сущность медиативного подхода при разрешении конфликтных ситуаций проявляется в широком смысле, а именно в позитивном влиянии на развитие взаимоотношений в той или иной социальной среде путем выработки в них механизма самоустранения социально обусловленных противоречий.

Эффективность медиативного подхода при разрешении конфликтных ситуаций в трудовых коллективах на современном этапе представляет собой слабо прогнозируемую категорию научного познания.

Помимо факторов организационно-правовой составляющей применения медиативного подхода при разрешении конфликтных ситуаций влияние оказывает условная закрытость самого процесса. Гипотетически, медиация в трудовых коллективах применима и со временем может прижиться как обычный для работников способ разрешения возникающих конфликтов, в том числе неюридического свойства.

На текущий момент требуется активизация эмпирических исследований по апробации медиативного подхода в каждой отдельно взятой сфере деятельности трудового коллектива, на основе результатов которых станет возможным разработать универсальные межотраслевые требования и методики к более широкому внедрению медиации в общественные отношения.

В рамках третьей главы «Эмпирическое исследование стратегий разрешения конфликтов в трудовых коллективах творческой направленности ГАУК СО «ДК «Россия» с использованием медиативного подхода» было проведено авторское исследование, направленное на проверку гипотезы о том, что существуют типы конфликтов, возникающих в трудовых коллективах творческой направленности, разрешаемые при помощи стратегий с использованием медиативного подхода.

В параграфе 3.1. «Типология конфликтов в коллективах творческой направленности» была проведена работа по выявлению специфики типологизации конфликтов, возникающих в трудовых коллективах творческой направленности на примере исследуемой группы.

В результате проведенной работы, была составлена авторская структура конфликтов, возникающих в трудовых коллективах, в том числе включающих элементы, относящиеся к творческой направленности их деятельности в различных сферах.

Выявленные причины, условия и последствия возникновения конфликтов в трудовых коллективах на примере исследуемой группы позволили констатировать следующее.

По причинам возникновения конфликты в трудовых коллективах творческой направленности, деятельность которых подразумевает создание и исполнение художественного произведения, являются **следствием невозможности решить творческую задачу.**

По условию возникновения такой конфликт находится **в рамках решаемой творческой задачи**, исключая в большинстве своем аспекты проявления личной неприязни или негативного отношения к работе.

По последствиям для творческого коллектива такой конфликт **является снижающим его продуктивность и перспективы дальнейшей успешной работы.** Участники трудового коллектива на профессиональной, а не межличностной почве не могут самостоятельно разрешить возникшую ситуацию, что указывает на перспективы задействования медиативного подхода и отработки определенной его методологии.

В параграфе 3.2. «Разрешение конфликтов в коллективах творческой направленности с использованием медиативного подхода» был описан проведенный эксперимент по применению медиативного подхода, результаты которого показали следующее.

Разрешение конфликтов в коллективах творческой направленности с использованием медиативного подхода на примере исследуемой группы ГАУК СО «ДК «Россия» возможно в силу согласия большинства ее представителей с медиацией как одним из способов их разрешения, проявления интереса к наличию посредника (медиатора).

Выбор медиативных техник осуществлен с учетом требований к эффективности разрешения конфликтов, обусловленных психологической и эмоционально-волевой природой поведения их участников, занятых в процессе создания и исполнения художественных произведений.

Посредники (медиаторы) выбраны из числа непрофессионалов – лиц, не имеющих специальной подготовки в качестве медиаторов, что отвечает учету требований проверки эффективности медиации при разрешении конфликтов, обусловленных психологической и эмоционально-волевой природой поведения их участников.

В рамках параграфа 3.3. «Анализ полученных результатов и их интерпретация» была проведена оценка полученных результатов с их отражением в графических материалах.

В качестве вывода было констатировано, что наиболее эффективной техникой медиации на примере работников ГАУК СО «ДК «Россия» является контекстуальное вмешательство в связи со следующими аргументами:

- благоприятный климат межличностного взаимодействия лучше позволяет «мягко» вовлечь в решение творческой задачи лиц, наделенных творческим потенциалом;

- вмешательство посредника осуществляется только в части, которая является причиной конфликта. Иные сопутствующие вопросы не затрагиваются;

- посредником (медиатором) преимущественно должен выступать представитель творческой профессии, не занятый в решении данной творческой задачи.

Пути разрешения конфликтов в коллективах творческой направленности на примере работников ГАУК СО «ДК «Россия» в связи с полученными результатами являются:

- 1) применение только медиации путем контекстуального вмешательства;

- 2) приглашение в качестве медиатора представителей творческих профессий из иных организаций или независимых лиц;

- 3) принятие регламента медиативных процедур с обязательным ознакомлением и дачи согласия с условиями разрешения конфликта всех работников творческих коллективов ГАУК СО «ДК «Россия».

В заключении был подведен итог всей проделанной работе и сделаны основные выводы.

Список использованных источников

1. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ (ред. от 26 июля 2019 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2010. № 31, ст. 4162.

2. О федеральной целевой программе «Развитие судебной системы России на 2013 - 2020 годы»: Постановление Правительства РФ от 27 декабря 2012 г. № 1406 (ред. от 03 октября 2018 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2013. № 1, ст. 13.

3. О федеральной целевой программе «Развитие судебной системы России на 2007 - 2012 годы»: Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2006 г. № 583 (ред. от 01 ноября 2012 г.) // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2006. № 41, ст. 4248.

4. Справка о практике применения судами Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» за 2015 год (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 22 июня 2016 г.) // Бюл. Верховного Суда РФ. 2017. №1.

5. Справка о практике применения судами Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» за период с 2013 по 2014 год (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01 апреля 2015 г.) // Бюл. Верховного Суда РФ. 2015. №6.

6. Агафонова, Т. С. Медиация в трудовых спорах / Т. С. Агафонова, Л. А. Спектор // Медиация в образовании: социокультурный контекст. Материалы IV Международной конференции, Красноярск, 14–15 октября

2022 года / Под общей редакцией О.Г. Смоляниновой. – Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2023. – С. 16 - 19.

7. Акулов, А. Я., Соколова, Е. Н. Особенности и актуальные проблемы решения трудовых споров в России / А. Я. Акулов, Е. Н. Соколова // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. - 2015. - № 5 (77). - С. 16 – 25.

8. Алиева, Р. Р. Конфликтология: учеб. пособие / Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева, П. К. Магомедова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. М.; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с.

9. Башук, Т. А. Управление разными типами конфликтов в креативном коллективе / Т. А. Башук, М. А. Хижняк // Маркетинг и менеджмент инноваций. – 2012. – № 3. – С. 111 - 119.

10. Бородкин, Ф. М. Внимание. Конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. М.: Издательство: Наука, 1989. – 190 с.

11. Бочкарева, Е. А. Медиация как механизм защиты прав потребителей финансовых услуг: организационно-правовые проблемы / Е. А. Бочкарева, Ю. Ю. Видяева // Защита прав потребителей финансовых услуг: проблемы теории и практики : Сборник научных трудов по материалам Всероссийской научно-практической конференции, Саратов, 08 декабря 2022 года. – Саратов: Саратовская государственная юридическая академия, 2023. – С. 33 – 39.

12. Гафнер, К. Е. Медиация как социо-коммуникативная технология конфликто разрешения: дис. ... к. с. н. / К. Е. Гафнер. СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет, 2019. – 286 с.

13. Десфонтейнес, Л. Г. Особенности конфликтов в трудовых коллективах сферы сервиса / Л. Г. Десфонтейнес // Качество в производственных и социально-экономических системах. Сборник научных трудов 5-й Международной научно-технической конференции, Курск, 21

апреля 2017 года / Ответственный редактор Е.В. Павлов. Курск: Закрытое акционерное общество «Университетская книга», 2017. – С. 90 - 92.

14. Дыкина, С. З. Управление трудовыми конфликтами в производственной сфере деятельности организации: автореф. ... к. э. н. / С. З. Дыкина. Самара: Самарский государственный технический университет, 2019. – 23 с.

15. Ежов, А. Н. Законность, справедливость, ангажированность решений в практике юриспруденции / А. Н. Ежов // Время инноваций: проблемы, тенденции, векторы развития, Ахангельск, 16 октября 2020 года. – Ахангельск: Частное образовательное учреждение высшего образования «Институт управления», 2020. – С. 8 - 12.

16. Запрудский, Ю. Г. Социальный конфликт (Политологический анализ) / Ю. Г. Запрудский. Ростов-на-Дону: Родос, 2012. – 112 с.

17. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. М.: Аспект Пресс, 1996. – 317 с.

18. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе: учебник / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. М.: Издательство Юрайт, 2024. – 282 с.

19. Ильин, Е. П. Психология творчества, креативности, одаренности: монография / Е. П. Ильин. СПб.: Питер, 2009. - 448 с.

20. Ильясов, Д. Д. Влияние творческой природы человека на разработку качественного инновационного продукта / Д. Д. Ильясов // Педагогика и современное образование: традиции, опыт и инновации. Сборник статей II Международной научно-практической конференции, Пенза, 10 мая 2018 года. Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение», 2018. – С. 63 - 65.

21. Калинина, Е. В. Опыт использования медиативных технологий при разрешении конфликтов в трудовом коллективе образовательной организации / Е. В. Калинина, Е. С. Жирнова // Управление образовательными организациями и педагогическими процессами: вызовы и перспективы. Материалы Всероссийского научно-методического круглого стола, Липецк, 11 апреля 2022 года. – Липецк: Липецкий государственный

педагогический университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2022. – С. 32 - 36.

22. Козел, А. А. Справедливость как юридическая и универсальная социально политическая категория / А. А. Козел // Вестник Академии МВД Республики Беларусь. – 2022. – № 1(43). – С. 76 - 81.

23. Королев, Л. М. Социальная психология: учебник / Л. М. Королев. 4-е изд. М.: Дашков и К°, 2024. – 208 с.

24. Кричевский, Р. Л., Дубовская, Е. М. Социальная психология малой группы: учеб. пособие / М.: Аспект Пресс, 2001. С.

25. Кулапов, Д. С. Принципы медиации: многообразие подходов к регулированию / Д. С. Кулапов // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2014. – № 2(97). – С. 47 - 52.

26. Лебедева, Л. А. Управление трудовыми конфликтами в системе социально-трудовых отношений на предприятии: дис. ... к. э. н. / Л. А. Лебедева. М.: Государственный университет управления, 2014. – 179 с.

27. Маврин, О. В. Технологии урегулирования конфликтов (медиация как эффективный метод разрешения конфликтов): учеб. пособие / О.В. Маврин. Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2014. – 96 с.

28. Машарова, Т. В. Медиация как средство по разрешению конфликтов в современной образовательной среде / Т. В. Машарова // Мир науки, культуры, образования. – 2019. – № 4(77). – С. 62 - 66.

29. Попкова, К. В. Мотивация труда творческих работников: нормативные представления и реальность трудовой жизни / К. В. Попкова, Е. С. Балабанова // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2021. – № 3(163). – С. 290 - 315.

30. Попов, П. П. Медиация в разрешении производственных конфликтов (на примере ресурсоснабжающей организации - энергосбытовой компании) / П. П. Попов, В. С. Гапченко, К. А. Литвинов // Педагогика: история, перспективы. – 2020. – Т. 3. - № 3. – С. 56 – 73.

31. Платонов, К. К. Краткий словарь системы психологических понятий / К. К. Платонов. М.: Высш. шк., 1984. – 174 с.

32. Романова, Н. М. Медиация: социально - когнитивный подход / Н. М. Романова, К. А. Киселев, Е. И. Ярошенко // Современные тенденции прикладных исследований в психологии, педагогике и социологии : Сборник трудов Всероссийской научно-практической конференции, Ульяновск, 28 мая 2024 года. – Ульяновск: Ульяновский государственный университет, 2024. – С. 111-116.

32. Салимгареев, Д. И. Медиация как гуманистическая технология разрешения социальных конфликтов в современном российском обществе: дис. ... к. ф. н. / Д. И. Салимгареев. Уфа: Уфимский университет науки и технологий, 2024. – 208 с.

33. Токарева, А. А. Конфликты в педагогическом коллективе: проблемы и пути решения / А. А. Токарева // Бюллетень науки и практики. – 2020. – Т. 6. - № 7. – С. 368 - 379.

34. Тюрин, С. Б. Оптимизация механизма управления конфликтами в системе менеджмента организации: монография / С. Б. Тюрин. Ярославль: Образовательное учреждение профсоюзов высшего образования «Академия труда и социальных отношений», 2023. – 160 с.

35. Федоренкова, О. О. Универсальные методы разрешения трудовых конфликтов / О. О. Федоренкова, Ю. В. Кочерова // Оригинальные исследования. – 2020. – Т. 10. - № 1. – С. 99 - 106.

36. Федорова, И. А. Управление педагогическими конфликтами в учреждениях дополнительного образования / И. А. Федорова, Е. А. Маркова // Вестник Башкирского государственного педагогического университета им. М. Акмуллы. – 2022. – № 1-4(62). – С. 152 - 156.

37. Филиппова, М. В. Конфликты в трудовых коллективах: причины возникновения и способы регулирования / М. В. Филиппова // Актуальные проблемы современной науки: взгляд молодых ученых. Материалы VII Международной научно-практической конференции, Грозный, 28–29 мая

2021 года. Махачкала: Чеченский государственный педагогический университет, ИП Овчинников Михаил Артурович (Типография Алеф), 2021. – С. 371 - 375.

38. Харитоновна, Т. А. Управление конфликтами в трудовом коллективе: дис. ... к. с. н. / Т. А. Харитоновна. М.: Российский государственный университет нефти и газа им. И. М. Губкина, 2002. – 218 с.

39. Цветков, В. Л. Психология конфликта: от теории к практике: учеб. пособие / В. Л. Цветков. М.: Юнити-Дана, 2017. – 184 с.

40. Целыковский, И. В. Медиация как механизм разрешения правовых споров / И. В. Целыковский // Исследование инновационного потенциала общества и формирование направлений его стратегического развития. Сборник научных статей 12-й Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Курск, 30 декабря 2022 года. Том 2. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2022. – С. 282 – 285.

41. Цыпин, Г. М. Конфликт как психолого-педагогический феномен преподавательской деятельности / Г. М. Цыпин // Педагогика искусства. – 2018. – № 3. – С. 95 - 103.

42. Чхартишвили, Д. А. Медиация в России: институционализация и развитие медиативных практик: автореф. ... к. с. н. / Д. А. Чхартишвили. Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2018. – 34 с.

43. Шалова, С. Ю. Предупреждение межличностных конфликтов в подростковом творческом коллективе / С. Ю. Шалова, Т. И. Меньшикова // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2023. – Т. 12. - № 1(42). – С. 154 - 157.

44. Шамаева, О. П. Управленческие аспекты формирования социально-психологического климата в трудовом коллективе / О. П. Шамаева, Н. А. Хорошун // Содействие профессиональному становлению личности и трудоустройству молодых специалистов в современных условиях. Сборник материалов VIII международной научно-практической конференции,

посвященной 10-летию Регионального научно-методического центра профессиональной адаптации и трудоустройства специалистов : в 2 ч., Белгород, 18 ноября 2016 года / Белгородский государственный технологический университете им. В.Г. Шухова. Том Часть 2. Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, 2016. – С. 218 - 228.

45.Щегулин, А. В. Управление трудовыми конфликтами как формой социально-трудовых отношений в организациях рекламной сферы: автореф. ... к. э. н. / А. В. Щегулин. М.: Государственный университет управления, 2016. – 28 с.

46.Yong, K., Sauer, S. J., & Mannix, E. A. Conflict and creativity in interdisciplinary teams. *Small Group Research*. – 2014. - №45(3). – P. 266 – 289.

47.Базаров, Т. Ю., Чиннова, А. С. Социально-психологические факторы эффективности посредничества. С. 46. [электронный ресурс]. URL: <https://publications.hse.ru/pubs/share/folder/gqpmnufj8u/73288044.pdf> (дата обращения: 08.10.2024).

48.Дугарон, Е. Ц. Правовое регулирование и практика медиации в России. [электронный ресурс] / Интернет-портал Zakon.ru. URL: <https://zakon.ru> (дата обращения: 08.10.2024).

49.Каменская, Р. Мирись, мирись, мирись и больше не судись: как устроена медиация в России. Материал от 10 сентября 2024 года. [электронный ресурс]. URL: <https://pravo.ru/story/254162/> (дата обращения: 08.10.2024).

50.Контрагент ГАУК СО «ДК «РОССИЯ». Досье №1026403055007 от 10 ноября 2024 г. [электронный ресурс]. URL: https://www.audit-it.ru/contragent/1026403055007_gauk-so-dk-rossiya# (дата обращения: 10.11.2024).

51.ОК 028-2012. Общероссийский классификатор организационно-правовых форм (утв. Приказом Росстандарта от 16 октября 2012 г. № 505-ст) (ред. от 14 марта 2023 г.) [документ опубликован не был] // СПС

КонсультантПлюс. URL:
<https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=449963&dst=100014&cacheid=1A5715C7F3FA36446A775EA66657A59F&mode=splus&rnd=zu2AcTU0evEBYWKn#P6KKjTUMno0k8Sfz> (дата обращения: 10.11.2024).

52. ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (утв. Приказом Росстандарта от 31 января 2014 г. № 14-ст) (ред. от 16 августа 2024 г.) [документ опубликован не был] // СПС КонсультантПлюс. URL:
<https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=486289&dst=1000000001&cacheid=90A373F18529CAE33716A5E27FDABAD7&mode=splus&rnd=zu2AcTU0evEBYWKn#VeMKjTUSchVoc2Iv> (дата обращения: 10.11.2024).

53. Официальный интернет-сайт ГАУК «Саратовский театр кукол «Теремок». [электронный ресурс]. URL: <https://teremok-saratov.ru/> (дата обращения: 10.11.2024).

54. Раздел: Данные судебной статистики. [электронный ресурс] // Интернет – сайт Судебного департамента при Верховном Суде РФ. URL: <http://www.cdcp.ru> (дата обращения: 08.10.2024).

55. Раздел: Коллективы. Официальные интернет-сайт ГАУК СО «ДК «РОССИЯ». [электронный ресурс]. URL: http://dvorez-rossiya.ru/collectives_cat (дата обращения: 10.11.2024).

56. Рудевич, И. Что такое процедура медиации: принципы и результаты. Материал от 04 апреля 2024 года. [электронный ресурс]. URL: <https://style.rbc.ru/life/660bfd829a79470458af915b> (дата обращения: 08.10.2024).

57. Социально-трудовые конфликты в Российской Федерации – 2021, 2022, 2023. [электронный ресурс]. Санкт-петербургский гуманитарный университет профсоюзов. Центр мониторинга и анализа социально-трудовых конфликтов. URL: http://industrialconflicts.ru/i/msg2_i/37/sotsialno-

trudowye_konflikty_w_rf_w_god._statisticheskiiy_sbornik.pdf (дата обращения: 03.10.2024).

58. Техники медиации. Виды и технологии медиации при разрешении конфликтов. [электронный ресурс]. URL: <https://nadpo.ru/academy/blog/vidy-i-tehnologii-mediatsii-pri-razreshenii-konfliktov/#4> (дата обращения: 10.11.2024).