

Форма № 09/18

Затверджена рішенням вченої ради ІДГУ
від 30.08.2018 р., протокол № 1

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ УКРАЇНСЬКОЇ ФІЛОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНИХ НАУК
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ТА ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Навчально-методичною радою ІДГУ
Протокол № 4 від 15.01 2019 р.

Голова НМР Н. М. Кольцун Н. М. Кольцун

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Практикум з конфліктології

освітній ступінь бакалавр
(назва освітнього ступеня)

галузь знань для всіх галузей знань
(шифр і назва галузі знань)

спеціальність для всіх спеціальностей
(код і назва спеціальності (предметної спеціальності або спеціалізації))

освітня програма для всіх освітніх програм
(спеціалізація) (назва освітньої програми)

тип дисципліни вибіркова
(обов'язкова / вибіркова / факультативна)

Ізмаїл – 2019

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми



Васильєва О.А.

(підпис, ініціали, прізвище)

ПОГОДЖЕНО:

Голова науково-методичної ради факультету
української філології та соціальних наук

Циганок І.Б.

(підпис, ініціали, прізвище)

РЕКОМЕНДОВАНО:

кафедрою загальної та практичної психології

протокол № 6 від 09.01.2019

Завідувач кафедри

Л.О.Прокоф'єва

(підпис, ініціали, прізвище)

Розробник програми:

Жоха Світлана Петрівна, викладач кафедри
загальної та практичної психології.

Рецензент програми:

Кічук Антоніна Валеріївна, кандидат
психологічних наук, доцент кафедри
загальної та практичної психології

1. ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна	Заочна
Кількість кредитів: 4	Лекції:	
	20	6
Модулів: 1	Практичні заняття:	
Загальна кількість годин: 120	-	-
Рік вивчення дисципліни за навчальним планом: 2	Лабораторні заняття:	
	-	-
Семестр: 3	Семінарські заняття:	
	28	6
Тижневе навантаження (год.):	Консультації:	
- аудиторне: 2	-	-
- самостійна робота: 6	Індивідуальні заняття:	
Форма підсумкового контролю: залік	-	-
Мова навчання: українська	Самостійна робота:	
	72	108

2. МЕТА ДИСЦИПЛІНИ

Предмет вивчення навчальної дисципліни: соціально-психологічний конфлікт, профілактика, уникнення та вирішення різних видів конфліктів.

Метою вивчення дисципліни є: розглянути сучасний стан та розвиток конфліктології як науки, поглибити і закріпити теоретичні знання, одержані на лекціях, формування й розвиток у студентів навичок та умінь вирішення конкретних завдань з управління конфліктами в різних сферах діяльності.

Передумови для вивчення дисципліни: оволодіння фаховими компетентностями, що формуються під час вивчення дисциплін «Загальна психологія» та «Соціальна психологія».

Міждисциплінарні зв'язки: проблематика курсу пов'язана з дисциплінами «Філософія», «Психологія особистості».

3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

1. **Знання:** знати об'єкт та предмет конфліктології; сутність конфлікту та його структуру; динаміку та причини конфлікту; види конфліктів у суспільстві та їх особливості; особливості внутрішньо-особистісного, міжособистісного та міжгрупового конфліктів; психологічні особливості механізму виникнення конфліктів; теорії поведінки особистості в конфлікті; технології управління конфліктами; психологічні умови попередження та розв'язання конфліктів.

2. **Уміння:** оцінювати місце конфліктології в системі спеціальних наук про людину; використовувати технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті; виявляти механізм та причини соціальних

конфліктів; визначати етапи виникнення конфлікту з метою подальшого його розв'язання; розпізнавати внутрішньо-особистісний конфлікт; виявляти основні етапи переговорного процесу; визначати шляхи розв'язання конфліктів в управлінні; використовувати отримані знання для попередження та регулювання конфліктів.

3. *Комунікація*: використовувати набуті знання при веденні наукових дискусій з питань конфліктології; виявляти повагу до різноманітних національних та етнічних спільнот, співпрацювати з носіями різних історичних, політичних, релігійних, культурних, сімейних та особистісних цінностей; створювати умови для комунікації із представниками різних верств населення.

4. *Автономність та відповідальність*: виконувати індивідуальні науково-дослідні завдання з відповідної проблематики, виявляти самостійність і соціальну відповідальність, громадянські та патріотичні чесноти при виконанні функціональних обов'язків.

4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Назви тем	Кількість годин (денна форма навчання)							Кількість годин (заочна форма навчання)						
		Аудиторні	Лекції	Семинарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Індивідуальні заняття	Самостійна робота	Аудиторні	Лекції	Семинарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Індивідуальні заняття	Самостійна робота
1.	Історико-методологічні основи конфліктології.	4	2	2	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	10
2.	Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену.	4	2	2	-	-	-	6	2	2	-	-	-	-	10
3.	Теорії механізмів виникнення конфліктів.	4	2	2	-	-	-	6	2	-	2	-	-	-	10
4.	Теорії поведінки особистості в конфлікті.	4	2	2	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	10
5.	Типологія конфліктів та їх особливості.	8	2	6	-	-	-	6	2	2	-	-	-	-	10
6.	Конфлікти в організаціях та сфері управління	6	2	4	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	10
7.	Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.	6	2	4	-	-	-	8	2	-	2	-	-	-	10
8.	Технології управління конфліктами.	4	2	2	-	-	-	8	2	2	-	-	-	-	10
9.	Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів.	4	2	2	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-	12

10.	Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів.	4	2	2	-	-	-	8	2	-	2	-	-	-	12
Проміжний контроль		-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	4
Разом:		48	20	28	-	-	-	72	12	6	6	-	-	-	108

5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

5.1. Зміст навчальної дисципліни за темами

Тема 1. Історико-методологічні основи конфліктології.

Історія становлення конфліктології. Передумови конфліктологічних ідей. Сучасні теорії конфлікту. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі. Об'єкт і предмет конфліктології. Методологічні принципи конфліктології. Конфліктологія в системі наук. Методи вивчення конфліктів. Основні етапи наукового аналізу конфліктів. Психологічні методи в конфліктології. Математичне моделювання конфлікту.

Тема 2. Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену.

Поняття про конфлікт. Причини та функції конфлікту. Структурні елементи конфлікту. Динаміка конфлікту. Класифікація конфліктів.

Тема 3. Теорії механізмів виникнення конфліктів.

Механізми виникнення та засоби розв'язання конфліктів. Психологічні особливості людини, які впливають на виникнення конфліктів. Конфлікти та транзактний аналіз. Застосування теорії “соціальних ролей” для визначення причин виникнення конфліктів.

Тема 4. Теорії поведінки особистості в конфлікті.

Моделі поведінки особистості в конфлікті та їх характеристика. Стили конфліктної поведінки особистості в конфлікті. Типи конфліктних особистостей.

Тема 5. Типологія конфліктів та їх особливості.

Поняття про внутрішньо-особистісний конфлікт. Види внутрішньо-особистісного конфлікту. Форми прояву та способи вирішення внутрішньо-особистісного конфлікту. Поняття та особливості міжособистісного конфлікту. Класифікація міжособистісного конфлікту. Управління міжособистісними конфліктами. Поняття про групові конфлікти. Класифікація міжгрупових конфліктів. Управління міжгруповими конфліктами.

Тема 6. Конфлікти в організаціях та сфері управління.

Поняття про конфлікт в організації. Попередження та подолання конфліктів в організації. Техніки та технології управління конфліктами в організації. Конфлікти у сфері управління. Конфлікти в діяльності керівника. Конфлікти і влада в організації. Особистісні і групові особливості протікання конфліктів. Економічні конфлікти. Конфлікти у сфері політики. Характеристика соціальних конфліктів. Конфлікти в духовній сфері суспільства.

Тема 7. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.

Поняття та зміст технологій ефективного спілкування. Технології раціональної поведінки в конфлікті. Управління стресом як прийом і засіб попередження конфліктів.

Тема 8. Технології управління конфліктами.

Сутність та особливості управління конфліктами. Методи управління конфліктами. Розв'язання конфліктів.

Тема 9. Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів.

Медіація як форма управління конфліктами. Участь третьої сторони з розв'язання конфліктів. Вплив третьої сторони на вихід із конфліктів. Діяльність психолога з урегулювання конфліктів.

Тема 10. Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів.

Основний зміст переговорного процесу. Особливості ведення переговорів. Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі. Технології стратегій та тактик у переговорному процесі.

5.2. Тематика семінарських занять

ТЕМА 1. Історико-методологічні основи конфліктології.

ТЕМА 2. Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену.

ТЕМА 3. Теорії механізмів виникнення конфліктів.

ТЕМА 4. Теорії поведінки особистості в конфлікті.

ТЕМА 5. Типологія конфліктів та їх особливості.

ТЕМА 6. Конфлікти в організаціях та сфері управління.

ТЕМА 7. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.

ТЕМА 8. Технології управління конфліктами.

ТЕМА 9. Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів.

ТЕМА 10. Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів.

5.3. Організація самостійної роботи студентів

№ з/п	Вид роботи	Кількість годин		Форми звітності
		Денна форма навчання	Заочна форма навчання	
1.	Підготовка до лекційних та семінарських занять	20	20	Конспект
2.	Підготовка до проміжного контролю	4	4	Модульна контрольна робота
3.	Виконання індивідуальних завдань:	48	84	
3.1.	опрацювання різних видів конфліктів	10	20	Аналіз конфліктів
3.2.	використання технологій вирішення конфліктів	10	20	Опис ситуації та демонстрація техніки або прийому
3.3.	підготовка реферату;	10	20	Реферат
3.4.	- робота із внутрішньо-особистісним конфліктом	18	24	Малюнок, щоденник самоспостереження
	Разом	72	108	

Тематика індивідуальних завдань

1. Охарактеризуйте сучасні теорії конфлікту.
2. Які основні ідеї розвитку конфліктології XIX ст. актуальні і в наш час?
3. Охарактеризуйте становлення конфліктології як науки в Україні.
4. У чому полягає актуальність науки конфліктології?
5. Чому необхідно розвивати конфліктологію як науку?
6. На якому з етапів необхідно врахувати систему чинників, що впливають на розвиток конфлікту, який вивчається?
7. Охарактеризуйте програму вивчення конфліктної взаємодії (за В.А.Ядовим).
8. Надайте всебічну характеристику психологічним методам, що застосовує конфліктологія при вивченні конфліктів.
9. Для чого застосовується в конфліктології метод соціометрії?
10. З якою метою застосовуються особистісні тести в конфліктології?
11. Розкрийте сутність психологічних форм критичних ситуацій.
12. Охарактеризуйте конструктивні функції конфліктів.
13. Сформулюйте правила виникнення і способи розв'язання конфліктів за другою формулою.
14. Сформулюйте правила виникнення і способи розв'язання конфліктів за третьою формулою.
15. Назвіть основні види трансакцій і їх поведінкові характеристики.
16. Розкрийте основні характеристики особистості, що визначають її поведінку в конфлікті.
17. У чому полягає основна небезпечність конформістської моделі поведінки в конфлікті?
18. Дайте графічне зображення моделі К.Томаса і Р. Кільмена.
19. Дайте графічне зображення трьохмірної моделі поведінки особистості в конфлікті.
20. Охарактеризуйте умови, при яких суб'єкт конфлікту вибирає стратегію боротьби.
21. Проаналізуйте умови, при яких суб'єкт конфлікту вибирає стратегію компромісу.
22. Визначте умови, при яких суб'єкт конфлікту вибирає стратегію співробітництва.
23. Визначте та охарактеризуйте основні сфери прояву міжособистісних конфліктів.
24. Проаналізуйте міжособистісний конфлікт на різних етапах онтогенезу.
25. Що таке внутрішній аспект управління міжособистісними конфліктами?
26. Що таке зовнішній аспект управління міжособистісними конфліктами?
27. Охарактеризуйте внутрішньо-групові конфлікти (Л.Козер, К.Левін, М.Дойч).
28. Розкрийте об'єктивно-суб'єктивну природу виникнення конфліктів в організаціях.

29. Проаналізуйте особливості конфліктів «ролей», «бажань», «норм поведінки» при внутрішньо-особистісних, міжособистісних, внутрішньо-групових та групових конфліктах.

30. Розкрийте структуру та простежте динаміку конфліктів в організації.

31. У чому специфіка форм прояву управлінських конфліктів?

32. У чому особливість розгляду влади як ресурсу керівника?

33. На основі чого появляються конфлікти при розгляді матеріальних ресурсів як основи влади?

34. Які основні складові влади в організації?

35. Який стиль управління колективом призводить до великих конфліктів у колективі?

36. Розгляньте типологію стилів поведінки керівника в управлінні конфліктами.

37. Проаналізуйте типологію «складних» людей.

38. Сформулюйте основні правила ефективного спілкування в конфлікті.

39. У чому полягають правила безконфліктного спілкування?

40. Поясніть значення деяких жестів і постав, які можуть допомогти зрозуміти поведінку і стан партнера в конфліктній взаємодії.

41. Що розуміють під технологіями раціональної поведінки в конфлікті?

42. Розкрийте сутність основних способів звільнення від гніву, що пропонує Д.Скотт.

43. Сформулюйте перше правило самоконтролю емоцій.

44. Сформулюйте друге правило самоконтролю емоцій.

45. Сформулюйте третє правило самоконтролю емоцій.

46. У чому полягає взаємозв'язок і взаємообумовленість стресу і конфлікту?

47. Які прийоми подолання стресів ви застосовуєте самі?

48. Які види діяльності суб'єкта управління включають у свій зміст процес управління конфліктом?

49. Назвіть етапи регулювання конфлікту.

50. Охарактеризуйте методи управління конфліктами.

51. Що слід розуміти під розв'язанням конфлікту?

52. У чому полягає особливість міжособистісних методів управління конфліктами.

53. Охарактеризуйте форми завершення конфлікту.

54. Визначте умови розв'язання конфлікту.

55. Визначте чинники, що впливають на ефективність діяльності третьої сторони в конфлікті.

56. Назвіть 17 кроків, що повинен зробити медіатор у процесі розв'язання конфліктів.

57. Охарактеризуйте роль третейського судді, арбітра, посередника, помічника, спостерігача.

58. Охарактеризуйте основні моделі поведінки в переговорному процесі.

59. Що слід розуміти під психологічними механізмами ведення переговорів?

60. Охарактеризуйте психологічні умови, що підвищують успіх на переговорах.

61. Дайте визначення поняттю «маніпуляція».

62. Назвіть маніпуляції, що спрямовані на пониження опонента.

Тематика рефератів

1. Історія становлення конфліктології.
2. Перспективи розвитку конфліктології в сучасній Україні.
3. Типи конфліктних ситуацій.
4. Основні типи конфліктогенів і форми їх прояву.
5. Сутність поглядів З. Фрейда на природу внутрішньо-особистісних конфліктів?
6. Сутність вчення К. Юнга про природу внутрішньо-особистісних конфліктів.
7. У чому полягає основна суть комплексу неповноцінності Адлера? А.
8. У чому полягає основна сутність «екзистенціальної дихотомії» Фрома? Е.
9. Основні типи внутрішньо особистісних конфліктів за К. Левінім.
10. Форми управлінських конфліктів.
11. Основні групи конфліктів в суспільстві.
12. Економічний конфлікт.
13. Політичний конфлікт.
14. Форми прояву економічних і політичних конфліктів.
15. Соціальний конфлікт.
16. Форми прояву соціальних конфліктів.
17. Конфлікту в духовній сфері життя суспільства.
18. Форми прояву духовного конфлікту.
19. Управління конфліктом.
20. Сутність основних стратегій у переговорному процесі.
21. Основні тактики в переговорному процесі.

Результати власного індивідуального дослідження студенти презентують на семінарських заняттях відповідно темам. Малюнки демонструються та аналізуються протягом усіх семінарських занять. Щоденники самоспостереження здаються перед проміжним контролем.

6. ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

6.1. *Форми поточного контролю:* семінарські заняття, індивідуальні завдання.

6.2. *Форми проміжного контролю:* модульна контрольна робота.

6.3. *Форми підсумкового контролю:* залік.

7. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Під час поточного контролю оцінюються відповіді студента на семінарських заняттях, результати індивідуальної самостійної роботи за темами дисципліни, а також якість виконання студентом індивідуального завдання у вигляді аналізу, описів, демонстрацій на заняттях..

Модульна контрольна робота проводиться в письмовій формі та включає два теоретичні питання, відповіді на які дають можливість оцінити рівень оволодіння теоретичним матеріалом з сучасних теорій конфліктології, а також вміння застосовувати ці знання при аналізі різних видів конфліктів.

Зразок варіанту модульної контрольної роботи:

1. Проаналізуйте сучасні підходи до типології конфліктів.
2. Розкрийте особливості ведення переговорного процесу.

8. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

8.1. Шкала та схема формування підсумкової оцінки

Переведення підсумкового балу за 100-бальною шкалою оцінювання в підсумкову оцінку за традиційною шкалою

Підсумковий бал	Оцінка за традиційною шкалою
90-100	зараховано
70-89	
51-69	
26-50	не зараховано
1-25	

Схема розподілу балів

Максимальна кількість балів	70 балів (поточний контроль) – середньозважений бал оцінок за відповіді на семінарських заняттях та виконання індивідуальних завдань, який переводиться у 100-бальну шкалу з ваговим коефіцієнтом 0,7	30 балів (проміжний контроль) – за результатами виконання модульної контрольної роботи
Мінімальний пороговий рівень	35 балів (поточний контроль)	16 балів (проміжний контроль)

8.2. Критерії оцінювання під час аудиторних занять

Оцінка	Критерії оцінювання навчальних досягнень
5 балів	Оцінюється робота студента, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.
4 бали	Оцінюється робота студента, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.
3 бали	Оцінюється робота студента, який відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні формули, рівняння, закони. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною

	літературою, допускає істотні неточності та помилки.
2 бали	Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань і практичних завдань.
1 бал	Оцінюється робота студента, який не в змозі викласти зміст більшості питань теми та курсу, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді.
0 балів	Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

8.3. Критерії оцінювання індивідуальних завдань

Вид	Максимальна кількість балів
Опрацювання різних видів конфліктів	5
Використання технологій вирішення конфліктів	5
Реферат	5
Робота із внутрішньо-особистісним конфліктом. Щоденник самопостереження.	5

- Критеріями оцінювання опрацювання різних видів конфліктів є вміння студента визначати певний тип конфлікту, причини його виникнення, засоби його подолання. Критеріями оцінювання роботи з використання технологій вирішення конфліктів є здатність студента обрати та використовувати найбільш ефективну стратегію вирішення конфлікту залежно від ситуації. Оцінювання *реферату* здійснюється за такими критеріями: самостійність та оригінальність дослідження, виконання поставлених автором завдань, здатність здійснювати узагальнення на основі опрацювання теоретичного матеріалу та відсутність помилок при оформленні цитування й посилань на джерела. Критеріями оцінювання роботи із внутрішньо-особистісним конфліктом є здатність студента до самоаналізу та використання психотехнологій.

8.4. Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Максимальна кількість балів за відповідь на 1 питання складає 15 балів. Критеріями оцінювання є: повнота відповіді, здатність критичного аналізу теоретичного матеріалу, вміння наводити аргументи та робити висновки.

8.5. Критерії оцінювання під час підсумкового контролю

Підсумкова оцінка виставляється за результатами поточного та проміжного контролю.

9. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА
Технічні засоби для демонстрування презентацій (ноутбук, проектор).

10. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

10.1. Основні джерела

1. Брич В. Я. Психологія управління [Текст] : навчальний посібник / В. Я. Брич, М. М. Корман. - К. : Кондор-Видавництво, 2013. - 384 с.
2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навчальний посібник. - К. : Знання, 2013. - 407 с.
3. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. військ. навч. закл. /за ред. М. П. Гетьманчука, П. П. Ткачука. - Л. : ЛІСВ, 2007. - 327 с.
4. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України / Г. І. Луцишин. - Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. - 200 с.
5. Конфліктологія [Текст] : навчальний посібник /за ред. Г. В. Гребенькова. - Львів : Магнолія, 2011. - 229 с. .
6. Котигоренко В. Конфліктологія // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. - К.: Парламентське видавництво, 2011. - с.362.
7. Крушельницька О. В. Управління персоналом [Текст] : Навч. посіб. - К. : Кондор, 2005. - 246 с.
8. Кулініч І. О. Психологія управління [Текст] : підручник. - К. : Знання, 2011. - 415 с.
9. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика [Текст] : Навчальний посібник . К. : ВД "Професіонал", 2007. - 416 с.
10. Обран-Лембрик Л. Е. Основи психології управління [Текст] : монографія. - Івано-Франківськ : „Плай”, 2002. - 426 с.
11. Обран-Лембрик Л. Е. Психологія управління [Текст] : посібник. - К. : Академвидав, 2003. – 568 с.
12. Основи конфліктології: Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. - К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. - 222 с.
13. Пірен М. І. Конфліктологія. - К.: МАУП, 2007. - 360 с.
14. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк; Львів. держ. ун-т внутр. справ. - Львів, 2015. - 563 с.
15. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления . - Х.: Институт прикладной психологи «Гуманитарный Центр», 2005. - 396 с.
16. Русинка І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами [Текст] : Навчальний посібник . - К. : ВД «Професіонал», 2007. – 332 с.
17. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посібн. / За наук. ред. Л.М. Карамушки. - К.: Фірма «ІНКОС», 2005. - 366 с.
18. Хміль Ф. І. Управління персоналом [Текст] : Підручник для студентів вищих навчальних закладів / Ф. І. Хміль. - К. : Академвидав, 2006. - 488 с.
19. Цимбалюк І. Психологія управління [Текст] : Навчальний посібник / І. Цимбалюк. - К. : ВД «Професіонал», 2008. - 624 с.
20. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія. - К.: КНЕУ, 2003. - 315 с.

10.2. Допоміжні джерела

Бібліотека ІДГУ

1. Александрова А.В., Курашова С.А. Стратегический менеджмент: учебник / А.В. Александрова, С.А. Курашова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.
2. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира / С.В.Баныкина, - Москва, 2001. - С. 373-394
3. Борулава М.М. Психологические основы развития рационального поведения управленцев в конфликтных ситуациях. - М., 2011. - 271 с.
4. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений, изд. 2-е испр. И доп. - М.: Академический Проект; Альма Матер, 2006. - 384с.
5. Капінос Г.І. Операційний менеджмент [Текст]: навч. посіб. / Г.І. Капінос, І.В. Бабій – К.: «Центр учбової літератури», 2013 - 352 с.
6. Конфліктологія /Д.В. Коваленко, І.М. Шалімова, О.М. Керницький, В.А. Бурбита. -Х., 20015. -196 с.
7. Модели управления конфликтами и рисками / Баркалов С.А., Новиков Д.А., Новосельцев В.И. и др.; Под ред. Новикова Д.А. - Воронеж: Науч. кн., 2008. - 494 с.
8. Орлянський В.С. Конфліктологія. Навчальний посібник. - К.:Центр учбової літератури, 2007. - 160 с.
9. Психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ»: ООО «Транзиткнига», 2004. - 479 с.
10. Психология конфликта / Сост. и общая редакция Н. В. Гришиной. -СПб.: Питер, 2001. - 448 с.
11. Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. Изд. стереотип. - М.: «УРСС», 2015. - 176с.
12. Сумець О. М. Основи операційного менеджменту : Підручник / О. М. Сумець; під ред. проф. О. Л. Яременко. - К.: ВД «Професіонал», 2014. - 416 с.
13. Шейнов В.П. Управление конфликтами. - СПб.: «Питер», 2014. - 572 с.

10.3. Интернет-ресурси

1. <http://vsetesti.ru/>
2. <http://www.voppsy.ru/>
3. <http://www.psychology.ru/>
4. <http://psychology.vuzlib.net/>
5. <http://www.psyche.ru/>
6. www.flogiston.ru/libraru
7. <http://azps.ru>
8. [www.philosophy.ru/.](http://www.philosophy.ru/)
9. www.psychologia