

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



"ЗАТВЕРДЖУЮ"

Проректор з навчально-методичної роботи

Каріна НЕМАШКАЛО

Управління конфліктами
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань	усі
Спеціальність	усі
Освітній рівень	перший (бакалаврський)
Освітня програма	усі

Статус дисципліни	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська

Завідувач кафедри
соціальної економіки

Галина НАЗАРОВА

Харків
2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри соціальної економіки
Протокол № 2 від 07.09.2021 р.

Розробники:

Єрмоленко Олексій Анатолійович, к.е.н., доц. кафедри соціальної економіки

Лугова Вікторія Миколаївна, к.е.н., доц. кафедри соціальної економіки

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

Анотація навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Управління конфліктами» розглядає аспекти визначення придатності людини до керівної діяльності; вивчає причини і наслідки конфлікту; розкриває зміст функцій конфлікту; значна увага приділяється взаєминам і спілкуванню людей при виконанні спільних завдань, вивченню методики прогнозування, діагностування та попередження конфліктів, генерації і пошуку нових ідей з управління конфліктами, створенню системи управління та визначенню ефективності управління конфліктами в організації.

Навчальна дисципліна «Управління конфліктами» є вибірковою навчальною дисципліною для усіх спеціальностей. Вона покликана формувати у студентів такі компетентності як здатність визначати причин конфліктів, проведення діагностики та вирішення конфліктів, здатність управління конфліктами та їх запобігання.

Діяльність сучасних організацій свідчить про необхідність формування компетентностей, знань і навичок у сфері управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів. З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин в Україні ці питання набувають усе більшої значимості, оскільки конкуренція являє собою варіант конфліктної ситуації, яка при визначених умовах переростає у конфлікт. Тому на етапі реформування національної вищої освіти набуває практичного значення питання впровадження дисципліни «Управління конфліктами» в систему підготовки фахівців всіх спеціальностей. Компетентності, що формуються, не тільки пізнавально-теоретичні, а суто практичні: допомогти людям зрозуміти, що робити у конфліктній ситуації. Уникнути конфліктів та їхніх наслідків неможливо, тому й постала потреба ознайомитись з їхньою суттю, динамікою, досвідом вирішення, прогнозування та запобігання.

Знання, які може здобути особистість, вивчаючи дисципліну «Управління конфліктами», підвищать її професійну і інтелектуальну компетентність, а вміле їх використання на практиці реально засвідчить професійну майстерність фахівця й особистості.

Мета навчальної дисципліни: надання майбутнім фахівцям знання необхідних теоретичних основ про природу конфліктів, методичних рекомендацій, практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію, ефективно управляти конфліктами в організаціях та прагматично їх використовувати задля реалізації власних цілей.

Курс	2
Семестр	3 та 4 семестри
Кількість кредитів ECTS	5
Форма підсумкового контролю	залік

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни

Переквізити	Постреквізити
Безпека життєдіяльності	Менеджмент
Соціальна та економічна історія України	Управління персоналом
Політична економія	Організація праці
	Управління трудовим потенціалом
	Ринок праці
	Мотивування персоналу

Компетентності та результати навчання за дисципліною

Компетентності	Результати навчання
Здатність визначати та грамотно використовувати науковий апарат та основні категорії науки управління конфліктами	Вміти використовувати понятійно-категоріальний апарат та опиратися на основні парадигми науки управління конфліктами в професійній діяльності
Здатність до визначення причин конфліктів, їх видів та регулювання границь конфлікту	Вміти виділяти причини конфліктів, розрізняти їх види та регулювати границі конфлікту
Здатність до аналізу динаміки конфлікту та управління ним на окремих етапах	Здійснювати аналіз динаміки конфлікту, визначати його формулу, обґрунтовано обирати методи управління конфлікту в залежності від його етапів та використовувати схему трансактного аналізу
Здатність до проведення діагностики конфлікту та вирішення конфліктів в процесі управління	Проводити діагностику та картографічний аналіз конфлікту та розробляти рішення з управління ним (прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, розв'язання)
Здатність до застосування методів управління конфліктами	Здійснювати обґрунтований вибір та використання методів управління конфліктами (ухилення від конфлікту, поступка, компроміс та примушення при рішенні конфлікту)
Здатність до застосування методів профілактики конфліктів	Розробляти заходи з профілактики конфліктів, застосовувати співробітництво при рішенні конфлікту, застосовувати структурні та внутрішньо особистісні методи управління конфліктам

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту

Тема 1. Розвиток науки про конфлікт як навчальної дисципліни

1.1. Наука про конфлікт (конфліктологія) в системі наукових знань. Конфліктологія як наука. Роль конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Негативні функції конфлікту. Позитивні функції конфлікту. Існування функціональних органів управління (рада директорів, правління, дирекція), створення спеціальних комісій з вирішення конфліктних питань. Зв'язок сучасної конфліктології як галузі знань з функцією таких наук, як філософія, психологія (загальна і соціальна), соціологія, менеджмент та інше. Теоретичний фундамент науки «Конфліктологія». Мета та основні завдання вивчення дисципліни «Конфліктологія».

1.2. Об'єкт, предмет і методи дослідження науки про конфлікт. Поняття конфліктології як науки. Об'єкт конфліктології. Предмет конфліктології. Напрями конфліктології як науки. Специфіка науки та методи дослідження конфліктології залежно від характеру конфліктів.

1.3. Історія розвитку науки про конфлікт. Еволюція конфліктологічних поглядів. Сучасний розвиток конфліктології. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі. Визначення основних проблем в галузі конфліктології в Україні. Внесок учених України в розвиток конфліктології як науки.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура

2.1. *Конфлікт як складне соціальне явище.* Схема перетворення спірної ситуації в конфлікт. Поняття: конфліктна ситуація, інцидент. Характеристика учасників конфлікту - суб'єктів та об'єктів конфлікту. Ознаки конфлікту. Визначення проблеми протиріччя, тобто предмета конфлікту. Загальна формула конфлікту. Залежність виникнення конфлікту від його складових.

2.2. *Структурна модель конфлікту.* Позичіі конфліктуючих сторін. Напрями і методи діяльності опонентів. Характеристика конфлікту як відкритої соціальної системи. Схема структурної моделі конфлікту. Визначення основних структурних елементів конфлікту. Умови виникнення конфлікту.

2.3. *Функції конфлікту.* Характеристика школи «людських відносин». Елтон Мейо та Мері Паркер Фолетт – представники школи «людських відносин». Сучасна точка зору на конфлікт. Характеристика функціонального і дисфункціонального конфлікту. Дослідження в галузі функціональних можливостей конфліктів Льюїса Козера і Ральфа Дарендорфа. Позитивні і негативні функції конфліктів, їх характеристика. Вплив культури суспільства на розвиток конфліктів.

Тема 3. Види конфліктів та причина їх виникнення

3.1. *Класифікація конфліктів.* Внутрішньоособистісні конфлікти («плюс-плюс», «плюс-мінус», «мінус-мінус», рольові) та їх особливості. Хоторнський експеримент (США) - приклад міжгрупової конфліктності в організації. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Схема внутрішньо-особистісного конфлікту. Конфлікти групові та між особистістю і групою, їх причини. Особливість даного виду конфліктів. Природа виникнення конфліктів. Рівень виразності конфліктного протистояння. Відкриті і закриті конфлікти, їх характеристика. Конфлікт когнікативний і конфлікти інтересів. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні безоб'єктні конфлікти.

3.2. *Межі конфлікту.* Три аспекти визначення меж конфлікту: 1) просторовий; 2) часовий; 3) суєтний. їх характеристика. Визначення початку конфлікту. Необхідні умови для визначення конфлікту. Закінчення конфлікту.

3.3. *Причини виникнення конфліктів.* Загальні причини виникнення конфліктів. Часткові причини виникнення конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів, їх характеристика, приклади.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізм його виникнення

4.1. *Динаміка конфлікту.* Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення.

4.2. *Теорії механізмів виникнення конфліктів.* Три формули конфліктів залежно від природи їх виникнення (конфлікти «А», «Б», «В»), практичне значення формул конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація.

4.3. *Трансактний аналіз конфліктів.* Основні положення теорії трансактного аналізу. Розробник - американський вчений-психолог Еріх Берн, 60 роки ХХ ст. («Ігри в люди»). Поняття «трансактний аналіз» і центральна категорія цієї теорії – «трансакція». Три основні позиції конфліктних взаємодій (трансакцій) – «Батько», «Дорослий», «Дитина», їх характеристика. Схема алгоритму трансактного аналізу. Приклади.

Змістовий модуль 2. Регулювання конфліктної взаємодії

Тема 5. Процес управління конфліктами

5.1. *Сутність управління конфліктом та його діагностика.* Поняття «управління конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами, їх характеристика. Процес діагностики конфлікту. Головна мета управління конфліктами. Схема діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи.

5.2. *Зміст процесу управління конфліктами.* Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика. Зміст управління конфліктами і його динаміка. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні).

5.3. *Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.* Модель прийняття науково обгрунтованого рішення з управління конфліктом. Алгоритм управління конфліктом.

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

6.1. *Принципи і методи управління конфліктами.* Закономірності і принципи управління конфліктами. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією.

6.2. *Структурні методи управління конфліктами.* Форми управління конфліктами за структурними методами. Координаційні та інтегруючі механізми. Засоби інтеграції. Визначення загальної організаційної комплексної мети. Структура системи винагород, як метод управління конфліктною ситуацією.

6.3. *Міжособистісні методи (стилі) управління конфліктами.* Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса-Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий).

6.4. *Внутрішньоособистісні і персональні методи управління конфліктами.* Характеристика внутрішньоособистісних методів вирішення конфліктів. Форми проявлення внутрішньоособистісних конфліктів. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів. Характеристика персональних методів управління конфліктами.

6.5. *Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів.* Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації

7.1. *Профілактика конфліктів: сутність, підходи і напрями.* Профілактика конфліктів і її напрями. Залучення керівників середньої ланки управління до спільного вироблення рішень. Зміни в організаційних структурах управління. Удосконалення організаційних структур управління як напрям профілактики конфліктів. Принципи створення мережі малих підприємств (мережа МП). Структура мережі МП.

7.2. *Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом.* Стратегія управління персоналом (СУП). Кадрова політика організації. Модель стратегії управління персоналом в організації. Кадрова робота. Підбір кадрів.

7.3. *Управління компетентністю працівників як напрям профілактики конфліктів.* Складові компоненти компетенції особистості. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості.

Перелік практичних занять, а також запитань і завдань до самостійної роботи наведені у таблиці «Рейтинг-план навчальної дисципліни».

Методи навчання та викладання

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як репродуктивних, так продуктивних методів навчання, серед яких: лекції проблемного характеру (теми 1, 4, 5, 7), міні-лекція (тема 3), робота в малих групах (тема 7), семінари-дискусії (теми 1, 4, 5), презентації (теми 4, 5).

Порядок оцінювання результатів навчання

Оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни «Управління командами» проходить за накопичувальною (100-бальною) системою оцінювання.

Оцінювання здійснюється за такими видами контролю:

поточний контроль, що відбувається протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту отримати залік – 60 балів);

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

Поточний контроль включає оцінювання роботи студентів під час практичних занять:

виконання студентом практичних завдань, участі в обговореннях, дискусіях. Кожне практичне завдання оцінюється у 3 бали. Максимальна оцінка ставиться за наявності обґрунтованих висновків та своєчасної здачі завдання. Загальна кількість балів 27 балів.

участь у ділових та рольових іграх. Кожна гра оцінюється у 3 балів. Максимальна оцінка ставиться за активної участі у виконанні завдань гри та своєчасної здачі завдання. Загальна кількість балів 9.

участь у семінарських заняттях. Кожне практичне завдання оцінюється у 5 балів. Максимальна оцінка ставиться за наявності доповіді з презентацією та своєчасної здачі завдання. Загальна кількість балів 10 балів.

поточна контрольна робота, максимально оцінюється в 7 балів. Вона виконується в ПНС і містить питання різного рівня складності відповідно до тем змістового модуля. Максимальна оцінка ставиться за наявності повної, правильної відповіді та обґрунтованих висновків. Загальна кількість балів за контрольні роботи – 14;

колоквіум максимально оцінюється в 10 балів. Максимальна оцінка ставиться за наявності повної, правильної відповіді. Загальна кількість балів – 20;

самостійної роботи:

виконання есе. Студенти мають продемонструвати вміння робити обґрунтовані висновки, володіти понятійно-категоріальним апаратом дисципліни. Максимальна оцінка за есе – 5 балів. Загальна кількість балів – 10;

критичний аналіз наукової статті, присвяченої управлінню конфліктами. Студенти мають продемонструвати вміння робити обґрунтовані висновки, володіти понятійно-категоріальним апаратом дисципліни. Максимальна оцінка – 5 балів.

ведення термінологічного словника та створення структурно-логічної схеми за лекційним та додатковим матеріалом. Максимальна оцінка ставиться у разі повного охоплення лекційного матеріалу, використання додаткових джерел та своєчасної здачі завдання. Загальна кількість балів 5.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є такі: глибина і міцність знань відповідно до базових понять, рівень мислення; уміння систематизувати знання за окремими темами; уміння робити обґрунтовані висновки, володіти категорійним апаратом, навичками та прийомами виконання практичних завдань; уміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію, обробку та аналіз; самореалізація на практичних заняттях.

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів із навчальної дисципліни здійснюється на підставі сумування оцінок за всі види контролю, які мали місце протягом семестру.

Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль (а отже і залік) упродовж семестру – 60 та максимально можлива кількість балів – 100.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: «60 і більше балів – зараховано», «59 і менше балів – не зараховано» та заноситься у залікову «Відомість обліку успішності» навчальної дисципліни.

Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведено в таблиці «Шкала оцінювання: національна та ЄКТС».

Таблиця 1

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Форма оцінювання та розподіл балів наведено у табл. «Рейтинг-план навчальної дисципліни» (табл. 2)

Рейтинг-план навчальної дисципліни

Тема	Форми та види навчання		Форми оцінювання	Мак бал
1	2		3	4
Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція 1	Лекція проблемного характеру: «Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни»	Робота на лекції	
	Практичне заняття	Робота з понятійно-категоріальним апаратом: візуалізація основних понять	Активна участь у проведенні практичного заняття	3
	Лекція 2	Лекція за питаннями: Еволюція конфліктологічних поглядів. Сучасний розвиток конфліктології. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі	Робота на лекції	
	Практичне заняття	Дискусія «Практичне значення конфліктології»	Активна участь у дискусії	3
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до практичного заняття			
Тема 2. Сутність конфлікту	<i>Аудиторна робота</i>			
	Лекція 3	Лекція за питаннями: Конфлікт як складне соціальне явище Структурна модель конфлікту	Робота на лекції	
	Практичне заняття	Робота у групах «Сутність конфлікту та його причини». Ділова гра «Скарга»	Активна участь у проведенні практичного заняття	3
	Лекція 4	Лекція «Функції конфлікту»	Робота на лекції	
	Практичне заняття	Практичне завдання «Дослідження соціально-психологічних особливостей особистості та їх вплив на поведінку у конфлікті»	Активна участь у проведенні практичного заняття	3
	<i>Самостійна робота</i>			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до практичного заняття			

Продовження табл. 2

1	2	3	4	
Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення	Аудиторна робота			
	Лекція 5	Міні-лекції за питаннями: Внутрішньоособистісні конфлікти («плюс-плюс», «плюс-мінус», «мінус-мінус», рольові) та їх особливості Міжособистісні конфлікти та їх властивості	Робота на лекції	
	Практичне заняття	Практичне завдання «Формула конфліктів». Розв'язання ситуаційних задач	Активна участь у проведенні практичного заняття	3
			Контрольна робота	7
	Лекція 6	Лекція за питаннями: Межі конфлікту. Причини виникнення конфліктів	Робота на лекції	
	Практичне заняття	Практичне завдання «Види конфліктів та їх розпізнавання»	Активна участь у проведенні практичного заняття	3
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до практичного заняття. Підготовка до контрольної роботи Есе «Внутрішньоособистісний конфлікт як чинник деструктивних форм поведінки»	Перевірка есе	5	
Тема 4. Динаміка конфлікту та механізм його виникнення	Аудиторна робота			
	Лекція 7	Лекція за питаннями: Динаміка конфлікту. Теорії механізмів виникнення конфліктів	Робота на лекції	
	Семінарське заняття	Семінарське заняття за темою: «Динаміка конфлікту та механізми його виникнення»	Активна участь у проведенні семінарського заняття	5
	Лекція 8	Лекція проблемного характеру «Трансактний аналіз конфліктів»	Робота на лекції	
	Практичне заняття	Практичне завдання. «Динаміка конфлікту та механізми його виникнення». Побудова графіка процесу конфлікту за фазами.	Активна участь у проведенні практичного заняття	3
			Колоквіум	10
Самостійна робота				
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до семінарських та практичних завдань. Підготовка до колоквіуму			

Продовження табл. 2

1	2	3	4
---	---	---	---

Тема 5. Процес управління конфліктами та його діагностика	Аудиторна робота			
	Лекція 9	Лекція за питаннями: Сутність управління конфліктом та його діагностика Зміст процесу управління конфліктами	Робота на лекції	
	Семінарське заняття	Семінарське заняття за темою: «Процес управління конфліктами»	Активна участь у проведенні семінарського заняття	5
	Лекція 10	Лекція проблемного характеру «Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях»		
	Практичне заняття	Практичне завдання. «Діагностика конфлікту», мозковий штурм	Активна участь у виконанні практичних завдань	3
	Самостійна робота			
Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до участі у семінарському занятті. Критичний аналіз наукової статті	Аналіз статті	5	
Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	Аудиторна робота			
	Лекція 11	Лекція за питаннями: Принципи і методи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами	Робота на лекції	
	Практичне заняття	Практичне завдання: Розв'язання ситуаційних задач з технології прийняття науково-обґрунтованих рішень з управління конфліктами та побудова двомірної моделі стратегії поведінки особистості у конфлікті.	Активна участь у виконанні практичних завдань	3
	Лекція 12	Лекція за питаннями: Міжособистісні методи (стили) управління конфліктами. Внутрішньоособистісні і персональні методи управління конфліктами Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів		
	Практичне заняття	Ділова гра «Вибір стратегії поведінки у конфліктній ситуації»	Активна участь у виконанні практичних завдань	3
Контрольна робота			7	

Продовження табл. 2

Самостійна робота			
--------------------------	--	--	--

	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до практичних завдань. Підготовка до колоквиуму Есе «Я і конфлікт сьогодні»	Перевірка есе	5
<i>Аудиторна робота</i>				
Тема 7. Профілактика конфліктів	Лекція 13	Лекція за питаннями: Профілактика конфліктів: сутність, підходи і напрями. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом		
	Практичне заняття	Рольова гра «Визначення основних напрямків профілактики конфліктів в організації»	Активна участь у виконанні практичних завдань	3
	Лекція 14	Лекція проблемного характеру «Управління компетентністю працівників як напрям профілактики конфліктів»		
	Практичне заняття	Робота в малих групах «Профілактика конфліктів в організації»	Активна участь у виконанні практичних завдань	3
	Лекція 15	Лекція «Управління поведінкою особистості з метою запобігання конфліктом»	Робота на лекції	
	Практичне заняття	Підведення підсумків. Колоквиум	Колоквиум	10
	<i>Самостійна робота</i>			
	Питання та завдання до самостійного опрацювання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Підготовка до практичних завдань. Ведення термінологічного словника	Виконання домашнього завдання	5

Рекомендована література

Основна

1. Гетьманчук М. П. Конфліктологія : навч. посіб. / [М. П. Гетьманчук та ін. ; за заг. ред. М. П. Гетьманчука] ; Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2016. – 343 с.
2. Коваленко Д. В. Конфліктологія : [навч. посіб. для слухачів магістратури ден. та заоч. форм навчання] / [Д. В. Коваленко та ін.] ; Укр. інж.-пед. акад. – Вид. 2-ге, перероб. та допов. – Харків : С.А.М., 2015. – 256 с.
3. Лефтеров В. О. Соціологія конфлікту : навчально-методичний посібник (для студентів факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») / В. О. Лефтеров, І. І. Ігнат'єва, О. В. Цуркан. – Одеса : Фенікс, 2019. – 34 с.
4. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. – Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. – 360 с.
5. Скулиш Є. Д. Конфліктологія : підручник / [Є. Д. Скулиш та ін.]. – Київ : Арттек, 2015. – 373 с.

Додаткова

6. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків.

Навчально-методичний посібник. / Андрєєнкова В.Л., Левченко К.Б., Матвійчук М.М., Дацко О.В. – К.: ФОП Нічога С.О. – 2020. – 200 с.

7. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 564 с.

8. Захарчин Г. М. Управління конфліктами : навч. посіб. / Г. М. Захарчин, Р. О. Винничук ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". – 2-ге вид., допов. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. – 191 с.

9. Калагін Ю. А. Конфліктологія : підруч. для слухачів, курсантів та студентів ВНЗ / [Ю. А. Калагін та ін.] ; Харків. ун-т Повітр. Сил ім. Івана Кожедуба. – Харків : ХУПС, 2014. – 227 с.

10. Ковальчук К. Ф. Психологія управління : навч. посіб. для студентів ВНЗ / [К. Ф. Ковальчук та ін.] ; Нац. металург. акад. України. – 2-ге вид. – Дніпропетровськ : Акцент, 2016. – 248 с.

11. Конфліктологія та медіація: навч. посіб. / уклад. В. І. Докаш ; Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. - Чернівці : ЧНУ : Рута, 2018. – 247 с.

12. Кутуєв П. В. Конфліктологія: соціологічна перспектива : навч. посіб. / П. В. Кутуєв. – Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2014. – 162 с.

13. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Г. І. Луцишин ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". – Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2015. – 199 с.

14. Миронова О. М. Конфліктологія : навчальний посібник / О. М. Миронова, О.В. Мазоренко. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 168 с.

15. Омельченко В. В. Соціальна психологія та конфліктологія : навч. посіб. / В. В. Омельченко ; Харків. нац. ун-т радіоелектроніки. – Харків : ХНУРЕ, – 2020. Ч. 2 : Конфліктологія. - 2020. - 63 с.

16. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник /Л.І.Березовська, О.С.Юрков. - Мукачево: МДУ, 2016. - 201 с.

17. Свидрук І. І. Психологія управління та конфліктологія : підручник / Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. ; Центр. спілка спожив. т-в України, Львів. торг.-екон. ун-т. – Львів : Вид-во Львів. торг.-екон. ун-ту, 2017. – 319 с.

18. Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник [Г. М. Бевз, І. В. Петренко, А. І. Гусєв, В. І. Давидов, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, О. Г. Цукур] / за наук. ред. Г. М. Бевз, І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, – 2020. – 144 с.

19. [Штифурак, В. Є.](#) Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. / В. Є. Штифурак ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т, Вінниц. торг.-екон. ін-т. - Вінниця : ВТЕІ КНТЕУ, 2017. – 252 с.

Інформаційні ресурси

20. Конфликтология. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://psyznaiyka.net/konfliktologiya.html>

21. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця. Дисципліна «Управління конфліктами» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=5133>