

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

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
психологія і соціології
Протокол №2 від 02.09.2024 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

**Психологічні технології управління конфліктами
робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)**

Галузь знань	05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність	053 «Психологія»
Освітній рівень	другий (магістерський)
Освітня програма	Психологія

Статус дисципліни	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська

Розробник:
д.психол.н., проф.

Наталя АФАНАСЬЄВА

Завідувач кафедри
психології і соціології

Жанна БОГДАН

Гарант програми

Наталя АФАНАСЬЄВА

**Харків
2024**

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Психологічні технології управління конфліктами» буде дозволяє здобувачам опанувати знання про природу конфліктів та роль психологічної складової в процесі конфліктної взаємодії. Здобувачі навчатимуться використовувати психологічні знання для аналізу конфліктної ситуації, поведінки сторін та способів вирішення конфліктів. Опанування технологій управління конфліктами дозволить студентам ефективно використовувати позитивні наслідки конфліктів та мінімізувати негативні наслідки.

Навчальна дисципліна формує у студентів комунікативну компетентність, яка полягає в застосуванні ефективної поведінки при конфліктній взаємодії за для досягнення власних цілей та вирішення конфліктів..

Діяльність будь-якої людини зараз тісно пов'язана з конфліктами в будь-якій сфері. На фоні соціально-економічних та військово-політичних потрясінь які спіткають Україну теоретичні знання та практичні навички управління конфліктами стають необхідністю для досягнення успіху, а іноді навіть виживання.

Ця навчальна дисципліна найбільш корисна буде тим, хто буде працювати з людьми (як клієнтами, як підлеглими, як колегами тощо) та в цілому керівникам різних рівнів..

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.

Для досягнення мети поставлені такі основні завдання:

- опанування теоретичного підґрунтя аналізу конфліктів;
- вивчення психологічних особливостей конфліктної поведінки;
- вивчення сутності та особливостей управління конфліктами;
- опанування психологічних методів та технологій для попередження та вирішення конфліктів

Об'єктом вивчення навчальної дисципліни є поведінка у конфліктній ситуації.

Предметом навчальної дисципліни є система знань і методів щодо ефективної поведінки у конфліктній ситуації.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН3	ЗК4, СК1
РН11	ЗК1, СК6, СК7
РН13	ЗК1, ЗК4, СК6, СК7, СК11

де,

РН3. Узагальнювати емпіричні дані та формулювати теоретичні висновки.

РН11. Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.

РН13. Пропонувати власні способи вирішення психологічних завдань і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

СК1. Здатність здійснювати теоретичний, методологічний та емпіричний аналіз актуальних проблем психологічної науки та/або практики.

СК6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.

СК7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.

СК11. Здатність самостійно обирати або професійно розробляти та етично застосовувати оптимальні методи та програми психологічного втручання для розв'язання складних питань.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи дослідження конфлікту

Тема 1. Наукові напрями, що вивчають конфлікт та конфліктну взаємодію

1.1. Конфліктологія. Конфліктологія як наука. Об'єкт конфліктології. Предмет конфліктології. Напрями конфліктології як науки. Специфіка науки та методи дослідження конфліктології залежно від характеру конфліктів. Роль конфліктології. Напрями дослідження конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів. Сучасний розвиток конфліктології.

1.2. Психологія конфлікту. Загальне поняття про психологію конфлікту, причини її виникнення. Об'єкт і предмет психології конфлікту. Особливості психологічного аналізу конфліктів.

1.3. Соціологія конфлікту. Загальне поняття про соціологію конфлікту, причини її виникнення. Об'єкт і предмет соціології конфлікту. Особливості соціологічного аналізу конфліктів. Відмінності та ознаки соціальних конфліктів.

Тема 2. Сутність, структура та види конфліктів

2.1. Конфлікт та його функції. Сутність та співвідношення понять конфлікт, конфліктна ситуація, інцидент. Схема перетворення спірної ситуації в конфлікт. Ознаки конфлікту. Визначення проблеми протиріччя, тобто предмета конфлікту. Загальна формула конфлікту. Характеристика функціонального і дисфункціонального конфлікту. Позитивні і негативні функції конфліктів, їх характеристика. Вплив культури суспільства на розвиток конфліктів.

2.2. Структурна модель конфлікту. Позиції 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. Види конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх особливості. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Схема внутрішньо-особистісного конфлікту. 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.

Тема 3. Психологічні передумови виникнення конфлікту

3.1. Причини виникнення конфліктів. Загальні причини виникнення конфліктів. Часткові причини виникнення конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів, їх характеристика, приклади. Конфліктогени та їх класифікація. Механізми виникнення конфліктів.

3.2. Психологічні передумови розвитку конфлікту. Причини та нагоди виникнення конфлікту. Випадкові конфлікти.

3.3. Емоційні стани. Вплив емоційних станів на конфлікти. Взаємозалежність конфліктів та емоцій

Тема 4. Динамічні характеристики конфліктів

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. Психологічні особливості поведінки в конфлікті. Вплив психологічних особливостей на протікання конфлікту. Вплив конфлікту на поведінку людини.

Змістовий модуль 2. Психологічні технології управління конфліктами

Тема 5. Сутність процесу управління конфліктами

5.1. Управління конфліктами. Сутність управління конфліктом та його діагностика. Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами, їх характеристика. Головна мета управління конфліктами.

5.2. Діагностика конфлікту. Методи та технології діагностики конфліктів. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи.

5.3. Основні підходи до управління конфліктами. Характеристика напрямів управління конфліктами (відхід від конфлікту, придушення конфлікту і власне управління конфліктом).

Тема 6. Роль особистості в конфлікті.

6.1. Особистість як сторона конфлікту. Види конфліктних особистостей. Психологічні особливості особистості та їх вплив на протікання

6.2. Взаємодія особистостей під час конфлікту. Вплив особистих відносин. Особисті інтереси.

Тема 7. Вирішення конфліктів. Перемовини та медіація

7.1. Методи вирішення конфліктів. Характеристика внутрішньоособистісних методів вирішення конфліктів, форми їх прояву. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.

7.2. Стилi поведінки в конфлікті. Стилi поведінки в конфлікті (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса-Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий).

7.3. Перемовини як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі перемовин

7.4. Медіація, як особлива форма управління конфліктами. Сутність та особливості медіації. Умови та порядок проведення

Тема 8. Методи та технології управління конфліктами

8.1. Системні та структурні методи управління конфліктами. Вирішення структурних проблем. Формування системи управління конфліктами

8.2. Трансактний аналіз, як спосіб управління міжособистісним конфліктом. Сутність трансактного аналізу. Позиції трансактного аналізу. Алгоритм трансактного аналізу. Практика застосування

8.3. Маніпулятивні технології управління конфліктами. Сутність та роль маніпуляції в управлінні конфліктами. Застосування логічних та вербальних маніпуляцій у конфлікті

Тема. 9. Превентивна психологія конфлікту

9.1. Попередження конфліктів, як метод управління ними. Сутність та зміст. Умови та обмеження застосування.

9.2. Системні методи профілактики конфліктів. Організаційні та функціональні зміни. Правила поведінки та етичні норми.

9.3. Міжособистісна взаємодія як спосіб попередження конфліктів. Структура колективу та роль авторитету. Маніпулятивні прийоми попередження конфліктів

Перелік практичних (семінарських) занять/завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) занять/завдань

Назва теми та завдання	Зміст
Тема 1. Семінарське заняття	Питання для обговорення: Роль конфліктів та суперечки у особистому та професійному житті. Набуття та аналіз особистого досвіду конфліктної взаємодії. Оцінка власної поведінки у конфліктній взаємодії. Результати та наслідки конфліктної взаємодії
Тема 2. Практичне заняття	Аналіз структури конфлікту: аналіз конфлікту за його структурою, дослідження взаємодії структурних елементів конфлікту між собою, визначення особливостей конфлікту
Тема 3. Практичне заняття	Діагностика емоційних станів: проведення психологічного тестування емоційних станів, аналіз впливу емоційних станів на протікання конфлікту.
Тема 4. Практичне заняття	Аналіз стану розвитку конфліктів: дослідження динаміки відомих конфліктів, оцінка їх стану розвитку та аналіз передумов вирішення.
Тема 5. Практичне заняття	Картографічний аналіз конфлікту: застосування картографічного аналізу для конфліктних ситуацій, розробка сценаріїв узгодження інтересів та вирішення конфлікту
Тема 6. Практичне заняття	Діагностика схильності до конфліктів: проведення психологічного тестування властивостей особистості, дослідження впливу психологічних властивостей особистості на появу, протікання та вирішення

	конфліктів
Тема 7. Практичне заняття	Стилі поведінки в конфлікті: проведення порівняльного аналізу стилів поведінки у конфлікті, дослідження їх переваг та недоліків, визначення ситуаційних особливостей застосування різних стилів поведінки, оцінка власних переважних стилів поведінки в конфлікті
Тема 8. Семінарське заняття	Питання для обговорення: методи управління конфліктами, технології вирішення конфліктів, маніпулятивні техніки у конфліктній взаємодії та протидія ним
Тема 8. Практичне заняття	Трансактний аналіз: застосування трансактного аналізу, використання трансактного аналізу для різних конфліктних ситуацій, управління комунікацією за допомогою трансактного аналізу
Тема 9. Практичне заняття	Система попередження конфліктів: методи профілактики конфліктів, розробка системних методів попередження конфліктної взаємодії

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл.3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 1 – 9	Вивчення лекційного матеріалу
Тема 1 – 9	Підготовка до практичних занять
Тема 1 – 9	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань
Тема 1, 8	Підготовка до семінару
Тема 4, 9	Підготовка до контрольних робіт

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 1, 2, 5, 7, 9), проблемна лекція (Тема 3, 4, 8), лекція-діалог (Тема 6)).

Наочні (демонстрація (Тема 1-9)).

Практичні (практична робота (Тема 1 - 9), семінар (Тема 2, 8), ділові ігри (Тема 7)).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Система оцінювання сформованих компетентностей у здобувачів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи.

Контрольні заходи оцінювання включають:

Поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів; мінімальна сума, що дозволяє здобувачеві скласти екзамен, – 35 балів);

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувачів вищої освіти. Семестровий контроль проводиться у формі семестрового екзамену (іспиту). Складання семестрового екзамену (іспиту) здійснюється під час екзаменаційної сесії.

Максимальна сума балів, яку може отримати здобувач вищої освіти під час екзамену (іспиту) – 40 балів. Мінімальна сума, за якою екзамен (іспит) вважається складеним – 25 балів.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається: – для дисциплін з формою семестрового контролю екзамен (іспит) – сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: семінари у вигляді круглого столу (15 балів), завдання за темами (10 балів), ділова гра (10 балів), письмові контрольні роботи (20 балів), есе (5 балів).

Семестровий контроль: Екзамен (40 балів) Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни. Приклад екзаменаційного білета та критерії оцінювання для навчальної дисципліни.

Приклад екзаменаційного білета

Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця

Другий (магістерський) рівень вищої освіти

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Психологія»

Навчальна дисципліна «ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ
КОНФЛІКТАМИ»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ 1

Завдання 1 (тестове) (10 балів)

1. Напрями дослідження конфліктології:

- а) Соціально-політичний
- б) Соціально-економічний
- в) Гуманістичний
- г) Філософсько-соціальний
- д) Організаційно-соціологічний
- е) Індивідуально психологічний

2. Метод збору інформації шляхом цілеспрямованого, певним чином фіксованого сприйняття досліджуваного об'єкта це

- а) Аналіз документів
- б) Опитування
- в) Тестування
- г) Спостереження
- д) Бесіда

3. Загальна формула конфлікту передбачає що

- а) Конфлікт виникає коли є конфліктна ситуація та привід який її загострює
- б) Конфлікт виникає коли є декілька конфліктних ситуацій
- в) Конфлікт виникає коли є інцидент, який його провокує
- г) Жодна відповідь не вірна

4. Відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, що характеризується їх протиставленням на основі протилежно спрямованих мотивів і суджень це

- а) Конфліктна ситуація
- б) Конфлікт

- в) Інцидент
- г) Протиріччя

5. Першим етапом управління конфліктами є:

- а) Діагностика конфлікту
- б) Вирішення конфлікту
- в) Планування конфлікту
- г) Визначення сторін конфлікту

6. До стилів поведінки в конфліктах відносяться:

- а) ухилення
- б) конфронтація
- в) перемовини
- г) медіація
- д) компроміс

7. До суб'єктивних причин конфліктів відносяться:

- а) індивідуальні потреби
- б) особисте ставлення
- в) обмеженість ресурсів, які потрібно ділити
- г) психологічні характеристики
- д) розбіжності в уявленнях і цінностях
- е) незадовільні комунікації

8. Структурований процес, під час якого нейтральна третя особа допомагає сторонам конфлікту добровольчо досягти взаємоприйняттого рішення – це

- а) Переговори
- б) Медіація
- в) Коспроміс
- г) Арбітраж

9. Конформізм – це:

- а) пристосовність, пасивне сприйняття чужої точки зору, невинуватна поступка в конфлікті
- б) це неприйняття або критичне ставлення до панівних у суспільстві чи групі норм, цінностей, цілей та прагнення індивіда виявити власну, індивідуальну позицію
- в) властивість людини, що полягає у прагненні до конфліктної взаємодії
- г) система відносин у колективі на основі модальності їх комунікації

10. Правила спілкування в колективі відносяться до:

- а) групових норм
- б) групових санкцій

- в) групових інтересів
- г) групових цінностей

Завдання 2 (стереотипне) (10 балів)

Дайте характеристику внутріособистісним конфліктам. Які вони бувають? В чому їх особливість? Як їх вирішувати?

Завдання 3 (діагностичне) (10 балів)

Проаналізуйте конфліктну ситуацію. Запропонуйте методи її подолання. Вибір методів обґрунтуйте.

Михайло планує виїхати за кордон для навчання. Маричка, його подруга, почала сперечатися з Михайлом, через його поїздку. Маричка каже, що у Михайло будуть складнощі з життям за кордоном, що вона буде сумувати, і він її забуде та почне зустрічатися з іншою. Михайло відповідає, що це виключно заради навчання, що нічого такого не буде, коли повернеться все буде добре, після навчання він зможе працювати на більш високооплачуваних роботах. Однак Маричка не заспокоюється, і конфлікт продовжується.

Завдання 4 (евристичне) (10 балів)

Де у професійній сфері може застосувати психолог (або споріднена професія) психологічні технології управління конфліктами, які ви опанували? Наведіть приклади ситуацій.

Затверджено на засіданні кафедри психології і соціології.

Протокол № 2 від «02» вересня 2024 р.

Екзаменатор

д. психол.н., проф. Наталя АФАНАСЬЄВА

Зав. кафедрою

к.психол.н., доц. Жанна БОГДАН

Критерії оцінювання

Підсумкові бали за екзамен складаються із суми балів за виконання всіх завдань, що округлені до цілого числа за правилами математики.

Алгоритм вирішення кожного завдання включає окремі етапи, які відрізняються за складністю, трудомісткістю та значенням для розв'язання завдання. Тому окремі завдання та етапи їх розв'язання оцінюються відокремлено один від одного таким чином:

Завдання 1 (тестове) (10 балів)

За кожний правильний тест, – 1 бал.

Завдання 2 (стереотипне) (10 балів)

4 – володіння теоретичними знаннями та їх застосування для вирішення поставленої проблеми;

4 – послідовність та аргументованість викладення матеріалу

2 – наявність прикладів і доказів

Завдання 3 (діагностичне) (10 балів)

4 – застосування методів аналізу конфліктної ситуації

3 – розробка пропозицій та вибір методів подолання ситуації

3 – обґрунтоване пояснення, чому вибрані методи є доцільними та як саме вони можуть допомогти в цій ситуації

Завдання 4 (евристичне) (10 балів)

3 – володіння теоретичними та практичними знаннями щодо конфліктної взаємодії у обраній сфері діяльності

3 – розуміння особливостей застосування конкретних психологічних технологій управління конфліктами

4 – наведення прикладів ситуацій та обґрунтування застосування запропонованих технологій

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Назаров Н. К. Управління конфліктами в організації. Менеджмент персоналу: підручник. За заг. ред. д. е. н., проф. В. Брича. Тернопіль : ЗУНУ, 2023. 640 с. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/30462>

2. Пушкар О. І. Методологія та організація наукових досліджень [Електронний ресурс] : навч. посіб. / О. І. Пушкар ; Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця. - Електрон. текстові дан. (9,76 МБ). - Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. - 866 с. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/23346>

3. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 664 с.

Додаткова

4. Афанасьєва Н.Є. Особливості взаємозв'язку емпатійності та стратегій поведінки у конфлікті у студентів-психологів. Information and innovative technologies in the turbulence era: collective monograph. Publishing House of University of Technology, Katowice, 2022. 470 с. С. 43-56. http://www.wydawnictwo.wst.pl/oferta_wydawnicza_oraz_zakup_publicacji/wydawnictwa/information_and_innovative_technologies_in_the_turbulence_era/103

5. Богдан Ж. Адаптаційна трансформація психологічного захисту здобувачів вищої освіти / Ж. Богдан, Н. Беляєва // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія. – 2024. – № 2. – С. 74-85. <https://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/35996>

6. Основи організаційної психології : курс лекцій / Є.Л. Бази́ка; ОНУ ім. І. І. Мечникова, Ф-т психології та соціальної роботи. Одеса : ОНУ, 2023. 150 с.

8. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій : психологічний практикум. Л. М. Карамушка, О. В. Креденцер, К. В. Терещенко, В. І. Лагодзінська, В. М. Івкін, О. С. Ковальчук ; за ред. Л. М. Карамушки. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 76 с. <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/733813>

9. Ушакова І. Копінг-стратегії та механізми саморегуляції особистості у військовий час / І. Ушакова, Н. Світлична, Т. Селюкова. - Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки – 2024. – № 22. – С. 120-128. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/35242>

10. Формування комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти: монографія / Богдан Ж., Середа Н., Солодовник Т. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 262 с. http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/46292/1/Book_2020_Bohdan_Formuvannia.pdf

11. Hammad, J., & Tribe, R. (2021). Adaptive coping during protracted political conflict, war and military blockade in Gaza. International review of psychiatry (Abingdon, England), 33(1-2), 56–63. <https://doi.org/10.1080/09540261.2020.1741257>

12. Karamushka, L.M., Kredentser, O.V., Tereshchenko, K.V., Delton, Y., Arefniya, S.V., & Paskevskaya, I.A. (2022). Study on subjective wellbeing of different groups of population during the 2022 war in Ukraine. Wiad. Lek. 75(8 pt 1), 1854-1860. <https://doi.org/10.36740/WLek202208107>

13. Khavula, R., Chuyko, O., Rodina, N., Korniienko, I., Bogdan, Z., & Kichuk, A. (2024). Stress Resistance of Personality in the Conditions of Organizational Culture in Ukraine. Specific Dependent Phenomena. BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience, 15(2), 175-190. <https://doi.org/10.18662/brain/15.2/571>

14. Marchuk, O., Holiiad, I., Boiko, V., Ribtsun, Y., Bogdan, Z., & Lukashenko, K. (2024). Holistic Education: the Unity of the Intellectual and Emotional Sphere.

Інформаційні ресурси

15. Нормативно-правова база <https://imzo.gov.ua/psychologichnyj-suprovid-ta-sotsialno-pedahohichna-robota/normatyvno-pravova-baza/>
16. Нормативно-правова база щодо діяльності психологічної служби http://ruoord.kharkivosvita.net.ua/menu_normprav.php
17. ПНС освітнього компоненту Психлогічні технології управління конфліктами спеціальності 053 Психологія ОП Психологія <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=11839>
18. Репозитарій кафедри психології і соціології ХНЕУ ім. С. Кузнеця <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/33407>
19. Психологічні методики та тести https://www.eztests.xyz/#google_vignette
20. Сайт Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського <http://www.nbuv.gov.ua/>