МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Кафедра юридичної психології

ЗАТВЕРДЖУЮ
Перший проректор НАВС
полковник поліції
Станіслав ГУСАРЄВ
22 03 .2021

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

для підготовки фахівців за ступенем вищої освіти магістр
за спеціальністю 053 «Психологія»
галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Статус дисципліни – вибіркова
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)
Ступінь вищої освіти – магістр
Галузь знань – соціальні та поведінкові науки (05)
Спеціальність – психологія (053)
Освітня програма – психологія
Форми здобуття вищої освіти – заочна
Мова навчання – українська
Форма підсумкового контролю – залік

Київ – 2021

Робоча програма з навчальної дисципліни «Психологія конфліктів в організаціях» складена відповідно до програми підготовки здобувачів ступеня вищої освіти магістр за спеціальністю 053 «Психологія», за заочною формою навчання.

Розробники:
Вікторія Литвин – викладач кафедри юридичної психології, кандидат юридичних наук

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри юридичної психології
Протокол від 25.02. 2021 року № 11

Завідувач кафедри
юридичної психології **Олена КУДЕРМІНА**

Схвалено науково-методичною радою Національної академії внутрішніх справ
Протокол від 22.03 2021 року № 8

Голова науково-методичної ради _____ **Станіслав ГУСАРЄВ**

Результати перегляду робочої програми навчальної дисципліни
Робоча програма переглянута на 202 /202 н.р. без змін; зі змінами .
(Додаток_).

протокол засідання кафедри від ___.___ 202_ № __
Завідувач кафедри
Олена КУДЕРМІНА

протокол науково-методичної ради від __.___.202__ № __
Голова НМР
Станіслав ГУСАРЄВ

Робоча програма переглянута на 202 /202 н.р. без змін; зі змінами
(Додаток_).

протокол засідання кафедри від ___.___ 202_ № __
Завідувач кафедри
Олена КУДЕРМІНА

протокол науково-методичної ради від __.___.202__ № __
Голова НМР
Станіслав ГУСАРЄВ

© Литвин В.В., 2021 рік

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Предметом вивчення навчальної дисципліни виступає психологічна сутність конфлікту, як зіткнення між працівниками організації; психологічні аспекти регулювання конфліктів та їх профілактика.

Міждисциплінарні зв'язки: «Тренінг в організаціях та на виробництві», «Психологічний супровід професійної діяльності в організаціях та на виробництві», «Практична психологія в організаціях та на виробництві».

Програма навчальної дисципліни складається з таких тем:

1. Психологічна характеристика конфліктів в організаціях.
2. Регулювання та розв'язання конфліктів в організаціях.
3. Профілактика та запобігання виникненню конфліктів в організаціях.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою дисципліни "Психологія конфліктів в організаціях" є формування наукового світогляду в площині: визначення поняття, сутності конфлікту, який виникає в організації між її різними членами; позитивних та негативних наслідків виникнення конфлікту; ролі керівника в організації розв'язання конфліктів; специфіки прикладних досліджень та реальних можливостей психології в формулюванні практичних рекомендацій щодо розробки сучасних методів профілактики конфліктів в організаціях.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Психологія конфліктів в організаціях» є розв'язання загальних наукових проблем, пов'язаних із формуванням знань про причини суб'єктивного та об'єктивного характеру, які породжують конфлікт в організації; аналіз важливості керівника та залучених експертів при вирішенні конфліктів в організаціях; дослідження інституціоналізації взаємин, як ефективної форми попередження конфлікту.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні:

знати:

- ✓ теоретико-методологічні засади дисципліни «Психологія конфліктів в організаціях»;
- ✓ теоретичні та практичні аспекти конфліктології;
- ✓ актуальні баланси взаємодії між представниками організації;
- ✓ особистісні якості керівника у подоланні конфліктів та шляхи їх розвитку;
- ✓ принципи розробки нових стратегій усунення конфліктів в організаціях.

вміти:

- ✓ застосовувати отримані знання в практичній діяльності;
- ✓ здійснювати аналіз стану психологічного клімату в колективах організацій;

✓ виявляти осіб схильних до конфліктів в організаціях та проводити профілактичні бесіди щодо їх недопущення;

✓ на основі вивчення основних причин конфлікту в організації розробляти рекомендації щодо напрацювання нових методів регулювання цих протиріч.

✓ 1.4. Програмні компетентності відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти:

✓ *Інтегральна компетентність*

✓ Здатність вирішувати складні завдання та проблеми у процесі навчання та професійної діяльності у галузі психології, що передбачає проведення дослідження та (або) здійснення інновацій та характеризується комплексністю та невизначеністю умов та вимог.

✓ *Загальні компетентності*

✓ ЗК6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

✓ ЗК7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

✓ *Фахові компетентності*

✓ ФК9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.

✓ *Програмні результати навчання*

✓ ПРН4. Робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій.

✓ ПРН9. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS.

Мова навчання:українська мова.

Консультативну допомогу здобувачі вищої освіти можуть отримати у науково-педагогічних працівників кафедри юридичної психології, які безпосередньо проводять заняття, або звернувшись з письмовим запитом на електронну пошту за адресою k015@naiau.kiev.ua.

2. Структура навчальної дисципліни

Тема 1. Психологічна характеристика конфліктів в організаціях.

Конфлікт в організаціях як зіткнення протиріч працівників. Причини конфліктів суб'єктивного та об'єктивного характеру. Класифікація конфліктів в організаціях. Міжособистісні та міжгрупові конфлікти, які визначаються за наявністю суб'єктів. Ділові та емоційні конфлікти. Структурні, інноваційні, позиційні, ресурсні та динамічні конфлікти відповідно від причин виникнення.

Позитивні наслідки конфліктів (опоненти не виходять за межі ділових стосунків та етичних норм, результатом є вдосконалення стосунків,

подолання недоліків в організації діяльності та управління, підвищення ефективності організації).

Тема 2. Регулювання та розв'язання конфліктів в організаціях.

Першочергові завдання керівників в розв'язанні конфліктів в організаціях. Залучення компетентних експертів до розв'язання конфліктів у організаціях. Застосування керівником адміністративних засобів регулювання конфлікту.

Варіанти розв'язання конфлікту в організації (визнання помилок сторонами конфлікту та спільний пошук варіантів вирішення спору; невизнання помилок сторонами та звільнення з організації). Стратегії вирішення конфлікту за Р. Акоффом і Ф. Емері (усунення конфлікту, дозвіл конфлікту, стратегія «Вирішення конфлікту»). Форми вирішення конфлікту (ухиляння, згладжування примушування компроміс, вирішення, поступка, догляд, співпраця).

Тема 3. Профілактика та запобігання виникненню конфліктів в організаціях

Основні напрями профілактики конфліктів (розробка варіантів стратегій управління, залучення керівників середнього рівня, зміни в організаційних структурах).

Об'єктивні умови запобігання конфлікту – матеріальна забезпеченість, наявність заохочень, організація робочого місця). Об'єктивно-суб'єктивні умови попередження конфліктів - структурно-організаційні умови, функціонально-організаційні умови, особистісно-функціональні умови, ситуативно-управлінські умови.

Баланси взаємодії при порушенні яких може виникнути конфлікт (баланс ролей, баланс взаємозалежності у рішеннях та діях, баланс взаємних послуг, баланс збитків, баланс самооцінки та зовнішньої оцінки, баланс відповідальності).

Ефективні форми попередження конфліктів (інституціоналізація взаємин та прийняття нормативних механізмів). Сучасні методи профілактики конфліктів (метод збереження репутації партнера; метод взаємного доповнення; метод психологічного заохочення).

2. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
		заочна форма навчання
Кількість кредитів ЕКТS – 3	Галузь знань «Соціальні та поведінкові науки» (05) Спеціальність: «Психологія» (053)	Вибіркова

Кількість розділів – 1		**Рік підготовки:**	
		2-й	
Загальна кількість годин – 90		**Семестр**	
		3-й	
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – самостійної роботи здобувача вищої освіти –	Ступінь вищої освіти: магістр	4 год.	
		Семінарські	
		6 год.	
		Практичні	
		8 год.	
		Самостійна робота	
		72год.	
		Вид контролю:	
		Залік	

3. Структура залікового кредити (тематичний план)

Назва теми	Всього годин	Л	Сем	ПЗ	Самост. робота
1. Психологічна характеристика конфліктів в організаціях.	26	2	2		22
2. Регулювання та розв'язання конфліктів в організаціях.	32	2	2	4	24
3. Профілактика та запобігання виникненню конфліктів в організаціях	32		2	4	26
Форма контролю – **залік**					
Всього	**90**	**4**	**6**	**8**	**72**

4. Плани семінарських та практичних занять

Плани семінарських занять

Тема 1. Психологічна характеристика конфліктів в організаціях.

Семінарське заняття – 2 год.

Навчальні питання:

Питання для обговорення:

1. Поняття конфлікту в організаціях. Структура конфлікту.
2. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктів в організаціях.
3. Класифікація ділових конфліктів. Міжособистісні, міжгрупові, міжособистісно-групові, ділові, емоційні, структурні, інноваційні та динамічні конфлікти.

Тема 2. Регулювання та розв'язання конфліктів в організаціях

Семінарське заняття – 2 год.

Навчальні питання:

Питання для обговорення:

1. Типи ескалації конфлікту.
2. Засоби регулювання конфліктів в організації.
3. Роль підрозділів управління персоналом у розв'язані конфліктних ситуацій.
4. Співробітництво як засіб розв'язання конфліктів в організаціях.

Тема 3. Профілактика та запобігання виникненню конфліктів в організаціях

Семінарське заняття – 2 год.

1. Поняття профілактики конфліктів в організаціях.
2. Основні заходи профілактики конфліктів в організаціях: прогнозування та планування.
3. Інноваційні методи профілактики конфліктів, які застосовуються менеджером в організації.

Плани практичних занять

Тема 2. Регулювання та розв'язання конфліктів в організаціях

Практичне заняття – 4 год.

1. Роль менеджера (керівника) в регулюванні конфліктів в організаціях.
2. Варіанти розв'язання конфліктів в організаціях.
3. Стратегії управління конфліктами в організаціях.
4. Проведення міні-тренінгу «Паркування» з розв'язання протиріч.

Мета тренінгу: налагодження роботи з ефективним використанням часу і спільне вироблення правил поведінки учасників в групі.

Завдання тренінгу:

- дати можливість кожному з учасників встановити свої певні правила поведінки;
- розвинути вміння в кожного з учасників поважати та дотримуватися правил, які висунуті іншими;
- обговорити ті правила, які не сприймали більшість з учасників тренінгу та в чому їх проблема.

Тема 3. Профілактика та запобігання виникненню конфліктів в організаціях

Практичне заняття – 4 год.

1. Напрями профілактики конфліктів в організаціях.
2. Об'єктивні, об'єктивно-суб'єктивні та соціально-психологічні умови попередження конфліктів в організаціях.
3. Баланси, які впливають на появу та розвиток конфлікту в організаціях.
4. Сучасні форми попередження конфліктів в організаціях.
5. Проведення міні тренінгу «Всі ми різні».

Мета тренінгу: можливість підняти питання, що тісно пов'язані з проблемою виховання толерантності та поваги один до одного.

Завдання тренінгу:

- дати можливість зрозуміти, що кожна персона є індивідом з своїми особливостями;
- зазначити, що ступінь толерантності однієї особи може відрізнятися від ступеня іншої та визнаватися нормальним у світі;
- розвинути вміння безконфліктно виходити з ситуації в яких виникають протиріччя.

5. Завдання для самостійної роботи

Тема 1. Психологічна характеристика конфліктів в організаціях.

Терміни для конспектування

Конфлікти в організаціях, причини конфлікту, обмеженість ресурсів, розходження з метою, взаємозалежність завдань, недоліки планування, незбалансованість робочих місць, хибні образи конфліктів

неадекватний стиль керівництва.

Теми для написання реферативних повідомлень

1. Конфлікти: вирішення та попередження.
2. Роль та дії керівника в управлінні конфліктами.

Тема 2. Регулювання та розв'язання конфліктів в організаціях

Терміни для конспектування

Усунення конфлікту, дозвіл конфлікту, стратегія «Вирішення конфлікту».

Теми для написання реферативних повідомлень

1. Форми роботи з конфліктами.
2. Ідентифікування управлінських конфліктів.
3. Управління конфліктами в системі управління людським ресурсом.

Тема 3. Профілактика та запобігання виникненню конфліктів в організаціях

Терміни для конспектування

Баланс ролей, баланс взаємозалежності у рішеннях та діях, баланс взаємних послуг, баланс збитків.

Теми для написання реферативних повідомлень

1. Методи регулювання конфліктів в організаціях.
2. Моделі поведінки у конфліктній ситуації.
3. Філософія конфлікту в процесі соціальної роботи.

6. Методи навчання та контролю

Методи навчання .

Словесні

Розповідь-пояснення використовується під час навчання здобувачів на протязі лекції. За метою виділяються такі види розповіді: розповідь-вступ, розповідь-повість, розповідь-висновок. Ефективність зазначеного методу залежить головним чином від уміння викладача розповідати, дохідливості та доступності інформації, від поєднання його з іншими методами навчання.

Бесіда -- це діалог між викладачем та студентом, який дає можливість за допомогою цілеспрямованих і вміло сформульованих питань спрямувати здобувачів на активізацію отриманих знань. Саме з допомогою їх викладач активізує діяльність здобувачів, ставлячи їм запитання для розмірковування, розв'язання проблемної ситуації.

Лекція служить для пояснення теми; її типовими ознаками є тривалість запису плану та рекомендованої літератури, введення та характеристика нових понять, розкриття та деталізація матеріалу, завершальні висновки викладача, відповіді на запитання.

Наочні методи

Ілюстрація – допоміжний метод при словесному методі, її значення полягає в яскравішому викладенні та показі власної думки.

Демонстрація характеризується рухомістю засобу демонстрування, наприклад, демонстрація навчальних фільмів.

Практичні методи: розв'язок задач, виконання практичних робіт. Ці методи не несуть нової навчально-пізнавальної інформації, а служать лише для закріплення, формування практичних умінь при застосуванні раніше набутих знань.

Навчальна робота під керівництвом викладача – самостійна робота. До неї належать написання рефератів, самостійні письмові роботи, контрольні роботи, вирішування тестів.

Методи контролю

Перевірка глибини засвоєння знань, рівня сформованості навичок та умінь здобувачів відбувається у формі поточного, проміжного та підсумкового видів контролю.

Поточний контроль здійснюється через оцінювання усних відповідей щодо проблем для обговорення, передбачених планом семінарських занять, а також шляхом:

- проведення експрес-опитувань,
- тестування,
- підготовки доповідей і рефератів,
- написання самостійних і модульних контрольних робіт.

При оцінюванні враховується глибина теоретичних знань слухачів і вміння застосовувати їх на практиці.

Проміжний контроль передбачає перевірку рівня засвоєння студентами теоретичного і практичного матеріалу модулів, що здійснюється

в межах семестру наприкінці планового вивчення тем змістового модуля. Рівень практичних навичок оцінюється в процесі вирішування студентами тестових завдань за тематикою дисципліни.

Підсумковий контроль проводиться у формі заліку після закінчення вивчення дисципліни.

7. Орієнтовний перелік питань до підсумкового контролю

1. Психологія конфліктів в організаціях.
2. Специфіка конфліктів а організаціях.
3. Причини конфліктів в організаціях.
4. Причини об'єктивного характеру конфліктів в організаціях.
5. Причини суб'єктивного характеру конфліктів в організаціях.
6. Погана комунікація як причина конфлікту в організації.
7. Неадекватний стиль керівництва як причина конфлікту в організації.
8. Особи з дезадаптованою поведінкою як причина конфлікту в організації.
9. Погана комунікація в колективі як причина конфлікту в організації.
10. Конфлікти за наявністю суб'єкта соціальної взаємодії.
11. Класифікація конфліктів за об'єктивно-суб'єктивністю причин.
12. Класифікація конфліктів за причиною виникнення.
13. Класифікація конфліктів за напрямом взаємодії.
14. Класифікація конфліктів за характером протікання та наслідками.
15. Конструктивні конфлікти в організації.
16. Вертикальні конфлікти в організації.
17. Горизонтальні конфлікти в організації.
18. Змішані конфлікти в організації.
19. Динамічні конфлікти в організації.
20. Ресурсні конфлікти в організації.
21. Позиційні конфлікти в організації.
22. Інноваційні конфлікти в організації.
23. Структурні конфлікти в організації.
24. Емоційні конфлікти в організації.
25. Міжособистісно-групові конфлікти в організації.
26. Міжгрупові конфлікти в організації.
27. Міжособистісні конфлікти в організації.
28. Регулювання конфліктів в організації.
29. Розв'язання конфліктів в організації.
30. Роль менеджера (керівника) в розв'язанні конфліктів.
31. Варіанти розв'язання конфліктів в організації.

32. Стратегії з управління конфліктами.
33. Усунення конфлікту як стратегія управління конфліктами.
34. Дозвіл конфлікту як стратегія управління конфліктами.
35. «Вирішення конфлікту» як стратегія управління конфліктами.
36. Ухилення як форма вирішення конфлікту.
37. Згладжування як форма вирішення конфлікту.
38. Примушування як форма вирішення конфлікту.
39. Вирішення як форма вирішення конфлікту.
40. Поступка як форма вирішення конфлікту.
41. Догляд як форма вирішення конфлікту.
42. Співпраця як форма вирішення конфлікту.
43. Напрямки профілактики конфліктів в організації.
44. Об'єктивні умови запобігання конфліктів в організаціях.
45. Об'єктивно-організаційні умови попередження конфліктів.
46. Ситуативно-управлінські умови попередження конфліктів.
47. Особистісно-функціональні умови попередження конфліктів.
48. Функціонально-організаційні умови попередження конфліктів.
49. Структурно-організаційні умови попередження конфліктів.
50. Соціально-психологічні умови попередження конфліктів.
51. Баланс ролей як причина конфлікту.
52. Баланс взаємозалежності у рішеннях та діях як причина конфлікту.
53. Баланс взаємних послуг як причина конфлікту.
54. Баланс збитків як причина конфлікту.
55. Баланс самооцінки та зовнішньої оцінки як причина конфлікту.
56. Баланс відповідальності як причина конфлікту.
57. Інституціоналізація як форма попередження конфліктів.
58. Профілактика конфліктів в організаціях.
59. Метод згоди.
60. Метод збереження репутації партнера.

8. Рейтингова система оцінювання результатів навчання

Аудиторна робота (поточне накопичення балів)	Підсумковий контроль	Підсумкова кількість балів
	Залік	
Max 60%	Max 40%	Max 100%

9. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	відмінне виконання
85–89	Добре	B	вище середнього рівня
75–84		C	загалом хороша робота
66–74		D	непогано

60–65	задовільно	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
35–59	незадовільно	Fx	необхідне перескладання
1–34		F	необхідне повторне вивчення курсу

10.Рекомендована література

Основна

1. Балабанова Л.В. Управління персоналом: навч. посіб. / Л.В.Балабанова, О.В.Сардак. — К.: Професіонал, 2006. — 512 с.
2. Беззубко Л.В., Зюнькін А.Г., Калина А.В. Управління трудовими конфліктами: Навч. посіб. – К., 2004.
3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. – Мн., 2002.
4. Волкова О.В. Ринок праці: Навчальний посібник. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 624 с.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб., 2000.
6. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебн. Пос.- М.: Гардарики, 2001.
7. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник. – К., 2005.
8. Евтихов О.В. Практика психологического тренинга / О.В.Евтихов. — СПб.: Речь, 2007. — 256 с.
9. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М. Конфліктологія: Навч. посіб. / За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ. – 2003. – 315с.
10. Загальна психологія : підручник / За заг. ред. Максименка С. Д. – Вінниця : Нова книга, 2004. – 704 с.
11. Загальна психологія : підручник / Скрипченко О. В., Долинська Л. В. , Огороднійчук З. В. та ін. – К. : Либідь, 2005. – 464 с.
12. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1997.
13. Карамушка Л.М. Технологія психологічного забезпечення ефективної підприємницької діяльності: технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / Л.М.Карамушка, О.В.Креденцер, О.А.Філь. — К.: ІНКОС, 2005. — С. 308–334.
14. Карамушка Л.М. Формування конкурентоздатної управлінської команди: на матеріалі діяльності освітніх організацій: монографія / Л.М.Карамушка, О.А.Філь. — К.: ІНКОС, 2007. — 268 с.
15. Кузікова С.Б. Психологічний тренінг як засіб активізації процесів особистісного саморозвитку / С.Б.Кузікова // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С.Костюка АПН України; за ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки. — К.: Главник, 2008. — Т. X. — Ч. 5. — С. 291–299.

16. Конфліктологія: навч. посіб. / [Ємельяненко Л.М., В.М. Петюх, Л.В.Торгова, А.М. Гриненко] ; За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с.

17.

18. Криса О.Й. Природа конфліктів в організації // Тези доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетинг та логістика в системі менеджменту». – Львів : Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. – 396 с.

19. Лафтеров В.О. Механізми впливу психологічного тренінгу на особистість / В.О.Лафтеров // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С.Костюка АПН України; за ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки. — К.: Главник, 2008. — Т. X. — Ч. 5. — С. 324–331.

20. Ликсон Ч. Конфликт / Ликсон Ч. – СПб. : Пите Паблишинг, 1997. – 160с.

21. Лозова В. І. Теоретичні основи конфліктології : навч. посібн. / В.І. Лозова, Г.В. Троцко. – Харків: ОВС, 2002. – 276 с.

22. Моррис Д. Новое – это всегда крайности, посредственность же вызывает только стагнацию / Д. Моррис // Deutschland. – 2004. – № 4. – С. 48–49.

23. Павленко В.В. Психологічні особливості управління конфліктом у стресових педагогічних ситуаціях / В.В.Павленко // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С.Костюка АПН України; за ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки. — К.: Міленіум, 2003. — Т. 1. — Ч. 11. — С. 136–140.

24. Пилат Н.І. Психологічні чинники успішності професійної діяльності / Н.І.Пилат // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С.Костюка АПН України; за ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки. — К.: Главник, 2008. — Т. X. — Ч. 5. — С. 406–412.

25. Полухина А.Н. Управление конфликтами в сфере кадрового менеджмента // Управление персоналом. – 2009. №1. – С. 26-31.

26. Профілактика та вирішення конфліктів: методичний посібник / Укладач: Виноградова В.Є., – Київ, Видавництво КМЦППК, 2013.-40с.

27. Сергієнко Т.І. Конфлікти в колективі і роль керівника у їх вирішенні / Сергієнко Т.І. // Гуманітарний вісник ЗДІА. – 2012. – № 48. – С. 236-242.

28. Свиридюк Н.П. Переговори та посередництво як способи вирішення юридичних конфліктів / Н.П. Свиридюк // Вісник академії праці і соціальних відносин федерації профспілок України : науково-практичний збірник. – 2010. – № 4.– С. 70-75.

29. Скібіцька Л.І., Скібіцький О.М. Менеджмент. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. - 416 с.

30. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипл. освіти / за ред. Л.М.Карамушки. — К.: ІНКОС, 2005. — 366 с.

31. Філь О.А. Орієнтація стилю діяльності на «команду» як фактор успішного відбору менеджерів та персоналу організацій / О.А.Філь // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С.Костюка АПН України; за ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки. — К.: Міленіум, 2003. — Т. 1. — Вип. 13. — С. 138–144. 14. Цимбалюк І.М. Психологія торгівлі: навч. посіб. / І.М.Цимбалюк. — К.: Професіонал, 2007. — 368 с.

32. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посібник / Цюрупа М. В. – К. : Кондор, 2004. – 172 с.

33. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. – К. : Знання, 2005. – 442 с.

34. Щербакова Е.С. Эффективное управление конфликтами в организации // Экономические науки. – 2011. - №1. – С. 15-16

35. Ядов В.А. Современная теоретическая социология как концептуальная база исследования российских трансформаций : курс лекций для студентов магистратуры по социологии. / В.А. Ядов. – Изд. второе, исправл. и дополн. – СПб.: Интерсоцис, 2009. – 138 с. («Социополис»: Библиотека современного социогуманитарпого знания.)

36. Ярослав Л. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності / Л. Ярослав // Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. – 2010. – № 1. – С. 56-62.

Додаткова

1. Адамс Б. Эффективное управление персоналом / Б.Адамс; пер. с англ. А.Г.Вронской. — М.: АСТ: Астрель, 2006. — 362 с.

2. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я.Анцупов, С.В.Баклановский. — СПб.: Питер, 2007. — 228 с.

3. Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения / Е.Н.Арбузова, А.И.Анисимов, О.В.Шатровой. — СПб.: Речь, 2008. — 272 с.

4. Акофф Р.О целеустремленных системах / Р. Акофф, Ф. Эмери – М. : Книга по Требованию, 2012. – 270 с.

5. Джен К. Межкультурные различия в управлении конфликтами: индуктивное изучение поведения китайских и американских менеджеров // Управление корпоративной культурой. – 2011. – № 1.

6. Занюк С. С. Психологія мотивації та емоцій: навч. посібник / Занюк С. С. – Луцьк : Вид. Волинського держ. університету, 1997. – 180 с.

7. Конфликтология: Хрестоматия / Составитель Н.И. Леонов. – 2-е изд., стер. – М. : МПСИ; Воронеж: Изд-во НПЛ «МОДЭК»,2003. – 304 с.

11. Інформаційні ресурси

1. http:// www.confcontact. com/Okt/32_Golob.htm.
2. http://www.igidravlika.com/novosti/9-podrobnayaklassifikacziya-konfliktov-prichiny-kotoryx-ix-vyzyvayut-i-dinamika-protekaniya-ponyatie-qkonfliktogenq.html
3. http://library.if.ua/book/40/2646.html. Населення і людські ресурси суспільства