



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

*Кафедра історії, археології, інформаційної та архівної справи*

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ПСИХОЛОГІЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

м. Кропивницький – 2021

## ЗМІСТ

1. Загальна інформація.
2. Анотація до дисципліни.
3. Мета і завдання дисципліни.
4. Формат дисципліни.
5. Результати навчання.
6. Обсяг дисципліни.
7. Ознаки дисципліни.
8. Пререквізити.
9. Технічне та програмне забезпечення /обладнання.
10. Політика курсу.
11. Навчально-методична карта дисципліни.
12. Система оцінювання та вимоги.
13. Рекомендовані джерела інформації.

## 1. Загальна інформація

Назва курсу	Психологія та конфліктологія
Викладач	Коломієць Олена Борисівна , кандидат педагогічних наук, доцент кафедри історії, археології, інформаційної та архівної справи
Профайл викладача	<a href="https://publons.com/researcher/2899776/oleksandr-dorenskyi/">https://publons.com/researcher/2899776/oleksandr-dorenskyi/</a> <a href="https://scholar.google.com.ua/citations?user=Q-SQfUsAAAAJ&amp;hl=ru">https://scholar.google.com.ua/citations?user=Q-SQfUsAAAAJ&amp;hl=ru</a> <a href="https://orcid.org/0000-0003-0085-7605">https://orcid.org/0000-0003-0085-7605</a>
Контактний телефон	+38-095-377-65-70
Е-пошта	kolomietselelena1964@gmail.com
Консультації	<i>очні</i> – відповідно до затвердженого графіку консультацій; <i>онлайн</i> – е-листування, у месенджері (Facebook-Messenger), вебінари на платформі Zoom(за запитом здобувача)
Система дистанційного навчання	<a href="https://moodle.kntu.kr.ua/DistancelearningCNTU">moodle.kntu.kr.uaDistancelearningCNTU</a>

## 2. Анотація до дисципліни

Освітня компонента «Психологія та конфліктологія» ґрунтується на багатьох науках, зокрема на психології, етиці, психології управління, науковій організації праці тощо. Її вивчення зумовлене потребами сьогодення.

Розвиток суспільства в умовах прискореного ритму сучасного життя становить складний процес взаємодії індивідумів, груп людей, організацій та їх інтересів. Інтереси можуть співпадати чи вступати у протиріччя, що негативно позначається на самопочутті і психічному стані особистості, призводить до перевтоми, інформаційних стресів, депресій і нервових зривів. Це, у свою чергу, провокує конфлікти в різних сферах суспільства та професійній діяльності. Крім соціальних протиріч виділяються протиріччя політичні, економічні, ідеологічні, антагоністичні тощо. За певних умов ці протиріччя також перетворюються в конфлікти.

Виникнення, розвиток і подолання конфліктів різного рівня – це неминуче явище сучасності. Кожна людина, група, організація, владні структури, держава на певному етапі свого існування стикаються з тим чи іншим видом конфлікту. Уникнути конфліктів, у принципі, неможливо, тому необхідно ознайомитися з досвідом їх вирішення, навчитися дотримуватися певних правил, спрямованих на врегулювання конфліктів.

Прагнучи захиститись від конфліктів та їх негативних наслідків, управлінці різного рівня установ, підприємств та організацій все частіше звертаються сьогодні до психологічної науки, в якій шукають теоретичне обґрунтування механізмів і практичні рекомендації щодо гармонізації стосунків з колегами, партнерами, друзями, іншими людьми, врівноваження свого внутрішнього стану, запобігання і розв'язання різноманітних конфліктів тощо.

Навчальна дисципліна «Психологія та конфліктологія» оперує відповідними знаннями і надає здобувачеві вищої освіти можливість підвищити фахову культуру, потенціал і ресурс в особистому професійному зростанні та діяльності.

## 3. Мета і завдання дисципліни

**Мета дисципліни:** вивчення теоретичних основ психології та конфліктології, загальної теорії конфлікту як соціального феномену; формування вмінь діагностувати, прогнозувати, регулювати та прагматично використовувати конфлікти.

**Предмет вивчення даного курсу** – психологічні закономірності людської діяльності, поведінка особи чи групи, яка призводить до конфліктів, а також основні принципи, способи і прийоми діяльності людей з подолання конфліктів.

### **Завдання вивчення дисципліни:**

- поглиблення, розширення, інтеграція знань з психології та конфліктології;
- дослідження розвитку конфліктологічної думки;
- ознайомлення з загальною теорією конфлікту;
- усвідомлення особливостей людських стосунків у процесі спілкування та спільної діяльності;
- формування у студентів сучасного уявлення про психологію конфліктів;
- ознайомлення студентів з основними психологічними характеристиками учасників конфліктного спілкування;
- засвоєння методів ефективного управління та вирішення конфліктів.

## **4. Формат дисципліни**

Для денної форми навчання:

Викладання курсу передбачає для засвоєння дисципліни традиційні лекційні заняття із застосуванням електронних презентацій у поєднанні із практичними роботами, виконанням самостійно підготовлених завдань.

Формат очний (offline / Facetoface).

Для заочної форми навчання:

Формат очний (offline / Facetoface), у міжсесійний період – дистанційний (online).

## **5. Результати навчання**

У результаті вивчення дисципліни студент повинен **знати:**

- зміст, задачі та структуру курсу;
- місце і роль діяльності менеджера організації управління;
- психологічні аспекти організації праці та професійної діяльності;
- роль соціально-психологічних чинників у процесі вдосконалення системи управління;
- сучасні методи попередження власних стресів у менеджера та боротьби з їх наслідками у підлеглих;
- структуру конфлікту, типологію конфліктів, динаміку протікання конфліктної взаємодії, методи запобігання конфліктами та управління ними.
- найважливіші теоретичні розробки, експериментальні і прикладні дослідження вітчизняних та зарубіжних конфліктологів, а також методи їх використання в управлінні вітчизняними підприємствами.

Студент повинен оволодіти **вмінням:**

- саморегуляції та регуляції поведінки підлеглих;
- формування індивідуального стилю управління;
- самоконтролю в екстремальних ситуаціях;
- використання методів вивчення особистості;
- оптимізації умов та режимів праці з урахуванням психологічних аспектів;
- психологічної саморегуляції на всіх етапах кар'єри;
- управління з урахуванням впливу психологічних факторів;

- класифікації конфліктів, діагностування їх, розробляти практичні рекомендації щодо можливих шляхів вирішення конфлікту.

**Набуттосоціальнихнавичок(soft-skills):**

- здійснювати професійну комунікацію, ефективно пояснювати і презентувати матеріал, взаємодіяти у проектній діяльності;
- небаїдуже ставлення до участі у громадських суспільних заходах, спрямованих на підтримку здорового способу життя тоточуючих.

**6. Обсягдисципліни**

Вид роботи	Кількість годин
Лекції	14
Практичні заняття	28
Самостійна робота	78
<i>Разом</i>	<i>120</i>

**7. Ознакидисципліни**

Рік викладання	Курс (рік навчання)	Семестр	Кількість кредитів/ годин	Вид підсумкового контролю	Нормативна / вибіркова
2021/2022	III	6	4/ 120	Іспит	Вибіркова

**8. Пререквізити**

Ефективність засвоєння змісту дисципліни «Психологія та конфліктологія» істотно підвищиться, якщо здобувач попередньо опанував та/або повторив матеріал дисциплін «Етика і психологія ділового спілкування», «Риторика» тощо.

**9. Технічна програма забезпечення/обладнання**

У період сесії бажано мати мобільний пристрій (телефон) для оперативної комунікації з адміністрацією та викладачами з приводу проведення занять та консультацій. У міжсесійний період комп'ютерну техніку (з виходом у глобальну мережу) та оргтехніку для комунікації з адміністрацією, викладачами та підготовки (друку) рефератів і самостійних робіт.

**10. Політика курсу**

Академічна доброчесність:

Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення.

Відвідування занять:

Відвідання занять – важлива складова навчання. Очікується, що всі студенти відвідають лекції і практичні заняття курсу.

Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані не пізніше ніж за тиждень до залікової сесії.

Поведінка на заняттях:

**Недопустимість:** запізнень на заняття, списування та плагіат, несвоєчасне виконання поставленого завдання.

При організації освітнього процесу в Центральнотехнічному національному університеті студенти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: «Положення про організацію освітнього процесу в ЦНТУ» ([http://www.kntu.kr.ua/doc/doc/The\\_provisions\\_of\\_company\\_profile.pdf](http://www.kntu.kr.ua/doc/doc/The_provisions_of_company_profile.pdf)); «Положення про організацію вивчення вибіркового навчального плану та формування індивідуального навчального плану здобувача вищої освіти» (<http://www.kntu.kr.ua/doc/doc/vibir.pdf>); «Положення про дотримання академічної доброчесності науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти ЦНТУ» (<http://www.kntu.kr.ua/?view=univer&id=50>).; «Положення про систему забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти у ЦНТУ». Режим доступу: [http://www.kntu.kr.ua/doc/doc/polozh\\_system\\_yakosti.pdf](http://www.kntu.kr.ua/doc/doc/polozh_system_yakosti.pdf).

### 11. Навчально-методична карта дисципліни

Тема	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<b>Змістовий модуль 1</b>			
<b>Тема 1. Вступ до курсу «Психологія та конфліктологія».</b> Об'єкт і предмет наукового дослідження психології. Завдання і функції сучасної психології. Зв'язок психології з іншими науками. Структура психологічної науки. Предмет, метод, структура конфліктології. Функції конфліктології у суспільстві.	2		2
<b>Тема 2. Психічні властивості особистості.</b> Психічні властивості особистості та їх види. Темперамент. Характеристика типів темпераменту. Характер особистості. Акцентуації характеру. Задатки і здібності особистості. Потреби, інтерес, мотив.		2	5
<b>Тема 3. Основні поняття психології діяльності.</b> Поняття діяльності. Психологічні основи діяльності людини. Психологічна структура діяльності. Знання, навички, вміння в системі діяльності. Основні види діяльності.	2		5
<b>Тема 4. Психологія спілкування.</b> Поняття про спілкування, його види, рівні функції. Спілкування як обмін інформацією. Специфіка обміну інформацією між людьми. Комунікативні бар'єри. Вербальна комунікація. Мова. Невербальні засоби спілкування. Спілкування як взаємодія. Природа і структура взаємодії. Конфлікт як особлива форма взаємодії. Умови конструктивного вирішення конфлікту. Спілкування як сприйняття людьми один одного. Поняття соціальної перцепції. Механізми міжособистісного сприйняття. Ефекти міжособистісного сприйняття. Імідж особистості.		4	5
<b>Тема 5. Конфліктологія як наука.</b> Основні поняття та категорії конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Методи наукових			

досліджень у конфліктології. Конфлікти в історії суспільної думки. Давні уявлення про конфліктність буття. Становлення конфліктології як науки (Новий час, XIX – поч. XX ст.). Теорії конфліктів (кінець XX – поч. XXI ст.). Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі.	2		6
<b>Тема 6. Природа конфліктів.</b> Конфлікт як складне соціальне явище. Визначення конфлікту та його психологічний зміст. Позитивні та негативні функції конфліктів у суспільстві. Природа конфліктів. Причини та особистісні передумови виникнення конфліктів. Межі конфліктів.		2	5
<b>Тема 7. Динаміка конфліктів.</b> Теорії механізмів виникнення конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Структурні елементи конфлікту. Ескалація конфлікту та її особливості. Фази завершення та усвідомлення конфлікту. Поведінка людей у конфлікті.		2	5
<b>Тема 8. Типологія конфліктів.</b> Класифікація конфліктів за різними ознаками. Внутрішні конфлікти. Фрейдівський підхід до внутрішньоособистісного конфлікту. Міжособистісні та групові конфлікти. Міжособистісні методи (стилі) поведінки в конфліктах за К. Томасом та Р. Кілмером. Концепція Г. Зімеля про внутрішньогрупові конфлікти. Сучасні підходи до визначення внутрішньогрупових конфліктів. Міжгрупові конфлікти. Розвиток міжособистісних відносин у конфлікті.		2	5
<b>Змістовий модуль 2</b>			
<b>Тема 9. Види конфліктів.</b> Рольові конфлікти. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти. Сімейні конфлікти. Міжетнічні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти. Глобальні та регіональні конфлікти.	2		5
<b>Тема 10. Прогнозування та попередження конфліктів.</b> Основні принципи психодіагностики та прогнозування конфліктів. Психологічні умови та прийоми попередження конфліктів. Профілактика конфліктів. Культура спілкування й поведінки як психологічний чинник профілактики конфліктів.		2	5
<b>Тема 11. Методи та форми управління конфліктами</b> Сутність поняття «управління конфліктами». Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Методи та форми управління конфліктами. Проблеми стимулювання як чинник профілактики конфліктних ситуацій та утвердження демократичних засад управління.	2	2	5
<b>Тема 12. Вирішення конфлікту: методи, стратегії, тактики.</b> Форми завершення конфліктів. Психотехнології вирішення конфліктів. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів. Медіація як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів. Поняття медіації, її роль у розв'язанні конфліктів. Типи психологічного посередництва. Стадії медіації.	2	2	5
<b>Тема 13. Психологія переговорного процесу вирішення (розв'язання) конфліктів.</b> Психологія переговорного процесу вирішення (розв'язання) конфліктів. Зміст підготовки до переговорного процесу. Етапи переговорного процесу. Моделі поведінки особистості у процесі переговорів. Технології стратегій і тактик у переговорному процесі.		2	5
<b>Тема 14. Конфлікти у сфері управління.</b> Вимоги до сучасного керівника і стилі управлінської діяльності. Принципи управлінського спілкування. Організація ефективного спілкування керівника з підлеглими. Конфлікти стилю управління. Специфіка	2	2	5

форм проявлення управлінських конфліктів. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління. Поради управлінцю у процесі спілкування. Роль керівника в управлінні конфліктами.			
<b>Тема 15. Стрес і стресори як наслідки конфліктності в управлінській діяльності.</b> Стрес і чинники, що його стимулюють. Перша допомога в гострій стресовій ситуації. Рекомендації Г. Сельє щодо стресів.		2	5
<b>Тема 16. Мистецтво як засіб психологічного захисту особистості в конфлікті.</b> Конфлікт як мистецтвознавчий феномен. Арт-терапія як метод психологічної корекції емоційно-особистісних проблем учасників конфлікту. Музико-терапія як метод психокорекції емоційних станів особистості у конфлікті. Бібліотерапія як психотерапевтичний метод подолання конфліктів. Вигадування історій як метод переструктурування конфліктної ситуації. Казкотерапія як метод психологічного захисту особистості в конфлікті. Танцювальна терапія як метод психологічного захисту особистості в конфлікті. Проективний малюнок як метод психологічної діагностики та формування конфліктологічної компетентності учасників конфлікту. Психологічна драма як метод психологічної корекції негативних емоційних проявів у конфлікті. Лялькотерапія як метод психокорекції особистості в конфлікті.		4	5
<b>Разом</b>		<b>14</b>	<b>28</b>
		<b>78</b>	

## 12. Система оцінювання та вимоги

**Види контролю:** поточний, підсумковий.

**Методи контролю:** спостереження за навчальною діяльністю здобувачів, усне опитування, письмовий контроль, тестовий контроль.

**Форма підсумкового контролю:** іспит.

Контроль знань та умінь здобувачів (поточний та підсумковий) здійснюється за кредитною трансферно-накопичувальною системою організації освітнього процесу в ЦНТУ. Рівень засвоєння студентом теоретичного та практичного навчального матеріалу оцінюється за стобальною та чотирирівневою шкалами оцінювання. Підсумкова оцінка виставляється після повного вивчення навчальної дисципліни та виводиться як сума проміжних оцінок за вивчення змістових модулів. Остаточна оцінка рівня знань студента складається з рейтингу з навчальної роботи, для оцінювання якої відводиться 60 балів, та рейтингу з атестації (іспит) – 40 балів.

### Розподіл балів, які тримують студенти при вивченні дисципліни «Психологія та конфліктологія»

Поточний контроль та самостійна робота																Підсумковий контроль		
Змістовий модуль 1								Змістовий модуль 2								Всього	Іспит	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	ЗК 1	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	ЗК 2			
3	3	3	3	3	3	2	10	3	3	3	3	3	3	2	10	60	40	100

Примітка: T1, T2, ..., T14 – тижні, ЗК1, ЗК2 – підсумковий змістовий контроль

**Критерії оцінювання.** Еквівалент оцінки в балах для кожної окремої теми може бути різний, загальну суму балів за тему визначено в навчально-методичній карті. Розподіл балів між видами занять (лекції, практичні заняття, самостійна робота) можливий шляхом спільного прийняття рішення викладача і студентів на першому занятті.



**Рівень знань оцінюється:**

«Відмінно» / «Зараховано» – здобувач вищої освіти досконало засвоїв теоретичний матеріал, глибоко і всебічно знає зміст навчальної дисципліни, основні положення наукових першоджерел та рекомендованої літератури, логічно мислить і будує відповіді, вільно використовує набуті теоретичні знання у процесі аналізу практичного матеріалу, висловлює власне ставлення до тих чи інших проблем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок.

«Добре» / «Зараховано» – здобувач вищої освіти добре засвоїв теоретичний матеріал, викладає його аргументовано, володіє основними аспектами з першоджерел та рекомендованої літератури, має практичні навички, висловлює власні міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або у процесі аналізу практичного матеріалу.

«Задовільно» / «Зараховано» – здобувач вищої освіти, в основному, володіє теоретичними знаннями з навчальної дисципліни, орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань; відповідаючи на запитання практичного характеру, виявляє неточності у знаннях не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх з майбутньою діяльністю.

«Незадовільно» / «Не зараховано» – здобувач вищої освіти не опанував навчальний матеріал дисципліни, не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі; відсутні наукове мислення, практичні навички не сформовані.

Переведення підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, вираженої у балах, в екзаменаційну (залікову) за національною шкалою та шкалою ЄКТС здійснюється за відповідною шкалою.

**Шкала оцінювання**

Оцінка за шкалою ЄКТС	Визначення	Оцінка		
		За національною системою (іспит, диференційований залік: курсова робота, практика)	За національною системою (залік)	За системою ЦНТУ
A	ВІДМІННО – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	5 (відмінно)	Зараховано	90–100
B	ДУЖЕ ДОБРЕ – вище середньогорівня з кількома помилками	4 (добре)	Зараховано	82–89
C	ДОБРЕ – в цілому правильна робота з певною кількістю грубих помилок			74–81
D	ЗАДОВІЛЬНО – непогано, але зі значною кількістю недоліків	3 (задовільно)	Зараховано	64–73
E	ДОСТАТНЬО – виконання задовольняє мінімальні критерії			60–63
FX	НЕЗАДОВІЛЬНО – потрібно попрацювати перед тим, як перекласти	2 (незадовільно)	Незараховано	35–59
F	НЕЗАДОВІЛЬНО – необхідна серйозна подальша робота			1–34

### 13. Рекомендовані джерела інформації

#### Базові

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. СПб: Питер, 2006. 288 с.
2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К.: Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта ХХІ століття).
3. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. СПб: Питер, 2005. 464 с.
4. Дубравська Д. М. Основи психології: навч. посіб. / Д. М. Дубравська. Львів: Світ, 2001.
5. Дудкевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління / Т. В. Дудкевич. К.: ЦНЛ, 2005. 456 с.
6. Жигайло Н. І. Соціологія і психологія: навч. посіб. / Н. І. Жигайло. К.: Каравелла, 2009. 760 с.
7. Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. К.: Либідь, 2005.
8. Конфліктологія : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / за ред проф. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. Х.: Право, 2002. 256 с.
9. Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій: навч. посіб. / Л. О. Котлова. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.
10. Ложкін Г. В. Пов'язкель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'язкель. К.: МАУП, 2007. 435 с.
11. Максименко С. Д. Загальна психологія: навч. посіб.. К.: Центр навч. літератури, 2004.
12. М'ясоїд П. А. Загальна психологія: навч. посіб. К.: Вища школа, 2001. 479 с.
13. Нагаєв В. М. Конфліктологія: навч. посіб. / В. М. Нагаєв. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 198 с.
14. Основи психології: підручник / за заг. ред. О. В. Киричука, В. А. Роменця. К.: Либідь, 2002.
15. Психологія: підручник / за ред. Ю. Л. Трофімова. К.: Либідь, 2001. 560 с.
16. Пірен М. І. Конфліктологія: підручник / М. І. Пірен. К.: МАУП, 2003. 360 с.
17. Примуш М. В. Конфліктологія: навч. посіб. / М. В. Примуш. К.: Професіонал, 2006. 288 с.
18. Психологія конфлікту: навч.-метод. посіб. для підготовки магістрів усіх форм навчання / В. Я. Галаган, В. Ф. Орлов, О. М. Отич, О. О. Фурса. К.: ДЕТУТ, 2008. 422 с.
19. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. Рівне: Перспектива, 2017. 240 с.
20. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. К.: Центр учб. л-ри, 2012. 175 с.

#### Додаткові:

21. Бандурка А. М. Конфликтология: учеб. пособие для вузов / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. Х.: Фортуна-Пресс, 1997. 356 с.
22. Берлач А. І. Конфліктологія: навч. посіб. для дистанційного навчання / А. І. Берлач, В. В. Кондюкова; Відкритий міжнародний ун-т розвитку людини «Україна». К.: Університет «Україна», 2007. 203 с.
23. Варій М. Й. Основи психології і педагогіки: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / М. Й. Варій, В. Л. Ортинський. К.: Центр учбової літератури, 2009. 376 с.
24. Карнегі Дейл Як завойовувати друзів та впливати на людей / Д. Карнегі. Х.: Промінь, 2001. 560 с.
25. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: навч. посіб. / В. О. Джелалі. Харків-Київ: Р.И.Ф., 2006. 320 с.

26. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. СПб.: Питер, 2001. 400 с.
27. Етика ділового спілкування [Текст]: навч. посіб. / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник. – Львів: Магнолія, 2006, 2009. 312 с.
28. Зінчина О. Б. Конфліктологія: навч. посіб. / О. Б. Зінчина. – Х.: ХНА, 2007. 164 с.
29. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А. Т. Ішмуратов. К.: Наукова думка, 1996. 190 с.
30. Кириленко Т. С. Психологія: емоційна сфера особистості: навч. посіб. / Т. С. Кириленко. К.: Либідь, 2007.
31. Конфлікти у сумісній діяльності / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова. К.: Сфера, 1997. 96 с.
32. Конфліктологія: учебник / под ред. А. С. Кармина. СПб.: Лань, 1999. 442 с.
33. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посіб. для студ. іст. спец. вищих навч. закл. / О. В. Кубрак. 2-е вид., доп. Суми: Університетська книга, 2003. 219 с.
34. Ликсон Ч. Конфликт. Семьшагов к миру / Ч. Ликсон. СПб.: Питер, 1997. 148 с.
35. Ложкін Г. В. Практикум з конфліктології / Г.В. Ложкін, Є.В. Юрківський, І. Л. Моначин. Тернопіль: Воля, 2005. 168 с.
36. Орлянський В. С. Конфліктологія: навч. посіб. для вузів / В. С. Орлянський; МОН України, Запорізький нац. техн. ун-т. К.: Центр учбової літератури, 2007. 159 с.
37. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз / М. Пірен. К., 2000.
38. Прикладная конфликтология: хрестоматия / сост. К. В. Сельченко. Минск: Харвест, 2003. 624 с.
39. Русинка І. Конфліктологія. Психологія запобігання і управління конфліктами: навч. посіб. / І. Русинка; МОН України. К.: Професіонал, 2007. 334 с.
40. Скібіцька Л. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / Л. Скібіцька. К.: Центр учбової літератури, 2007. 383 с.
41. Скотт Д. В. Конфликты. Пути их преодоления / Д. В. Скотт. К.: Внешторгиздат, 1991. 192 с.
42. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: навч. посіб. / І. О. Трухін. К.: Центр навч. літератури, 2005. 335 с.
43. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник / М. М. Філоненко. К.: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
44. Хміль Ф. І. Ділове спілкування [Текст]: навч. посіб. / Ф. І. Хміль. К.: Академкнига, 2004. 278 с.
45. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. СПб.: Питер, 2003. 287 с.
46. Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія: навч. посіб. / Т. Ф. Цигульська. К.: Наукова думка, 2000.
47. Цимбалюк І. М. Психологія / І. М. Цимбалюк. К.: Професіонал, 2004.
48. Цимбалюк І. М., Яницька О. Ю. Загальна психологія. Модульно-рейтинговий курс для студентів вищих навчальних закладів / І. М. Цимбалюк, О. Ю. Яницька. К.: Професіонал, 2004.
49. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посіб. / М. В. Цюрупа. К.: Кондор, 2004. 182 с.
50. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. Минск: Амал-фея, 1997. 278 с.
51. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В. М. Шеломенцев. К.: Лібра, 2003. 415 с.

