

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Кафедра менеджменту

ЗАТВЕРДЖЕНО

Проректор з науково-педагогічної
і навчальної роботи та рекрутації,
проф. Гаврилюк С. В. _____

_____ 2015р.

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ

РОБОЧА ПРОГРАМА
вибіркової навчальної дисципліни

підготовки бакалавра
напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент»

Луцьк – 2015

Робоча програма навчальної дисципліни „Конфлікт-менеджмент” для студентів галузі знань 0306 «Менеджмент і адміністрування» напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент».

”27”серпня, 2015 р. - 9 с.

Розробники: Коленда Н.В. доцент кафедри менеджменту, к.е.н., доцент

Рецензент: Бортнік С.М., доцент кафедри економіки та безпеки підприємства, к.е.н.

Робоча програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри менеджменту протокол № 1 від 27. 08. 2015 р.

Завідувач кафедри: _____ (Черчик Л.М.)

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією Інституту економіки та менеджменту

протокол № 1 від 2.09. 2015 р.

Голова науково-методичної комісії факультету (інституту) _____ (Бегун С.І.)

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою університету

протокол № ____ від ____ . ____ . 20__ р.

Вступ

Робоча програма навчальної дисципліни „Конфлікт-менеджмент”, складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «Бакалавр» напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент»

Конфлікти завдають значної шкоди ефективній взаємодії у групах, стають причиною втрат виробничих ресурсів і часу. Поряд з тим своєчасно виявлені та вирішені конфліктні ситуації можуть стати засобом вирішення актуальних завдань. Конфлікти пов'язані з дією людського фактора в організації, тому важливе значення для сучасних керівників має оволодіння технікою управління ними на протипагу необхідності вирішення конфліктних проблем з їх наслідками. Розробка конфліктологічної проблематики, осмислення природи та функцій конфліктів, особливостей їх детермінації, впливу різних об'єктивних і суб'єктивних умов і чинників, обґрунтування механізмів і методів їх ефективного попередження, врегулювання і вирішення набувають великої актуальності й значущості.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є закономірності стосунків та поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів, технології та методи їх подолання.

Міждисциплінарні зв'язки: Дана дисципліна є міждисциплінарною наукою, що поєднує соціологічний, психологічний, філософський та інші підходи до вивчення конфліктів як соціальних явищ та різновидів соціальної поведінки і взаємодії. Водночас перевага у вивченні конфліктології належить соціології та психології.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		зоачна форма навчання
Кількість кредитів <u>5</u>	Шифр і назва галузі знань 0306 – Менеджмент і адміністрування Шифр і назва напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент»	за вибором
		Рік підготовки 1.
		Семестр 1.
ІНДЗ: <u>нема</u>		Лекції 10 год.
Загальна кількість годин 150		Практичні (семінари) 0 год.
	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Лабораторні 0 год.
		Самостійна робота 122 год.
		Консультації 18 год.
		Форма контролю: <u>залік</u>

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

2.1. Мета викладання дисципліни – опанування базовими знаннями з актуальних проблем управління конфліктами та побудови продуктивних людських взаємовідносин, набуття професійного вміння вирішувати конфлікти у діловій і професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті. Ці уміння сприятимуть порозумінню та конструктивному вирішенню проблем у різних сферах суспільного життя; допоможуть самоудосконалюватися кожному і сформувати у свого найближчого оточення позитивне мислення, орієнтоване не на конфронтацію і боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та конструктивне вирішення проблем.

2.2. Основними завданнями вивчення дисципліни „Конфлікт-менеджмент” є:

- навчитись виявляти природу конфліктів;
- визначати їх види та динаміку розвитку;
- ознайомитись з психологічними аспектами міжособистісних ділових контактів;

- вивчити методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів;
- навчитись формувати системи управління конфліктними ситуаціями у колективі;
- опанувати технології управління конфліктами;
- розвинути вміння самостійного та відповідального прийняття управлінських рішень, пов'язаних з діяльністю персоналу;

- поглибити культуру ділового спілкування та вирішення конфліктів.

2.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати :

- природу конфліктів;
- види конфліктів та динаміку їх розвитку;
- психологічні аспекти міжособистісних ділових контактів;
- методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів;
- культуру ділового спілкування;
- методи вирішення конфліктів;

вміти :

- виявляти природу конфліктів;
- визначати їх види та динаміку розвитку;
- формувати системи управління конфліктними ситуаціями в організації;
- застосовувати технології управління конфліктами;
- самостійно та відповідально приймати управлінські рішення, пов'язані з діяльністю персоналу.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин / 5 кредитів ECTS.

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни

Управління конфліктами як наука. Об'єкт конфліктології. Теоретичний фундамент науки. Предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів. Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура

Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. Інцидент. Суб'єкти і об'єкти конфлікту. Ознаки і предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту. Структурна модель конфлікту. Образ конфліктної ситуації. Позиції конфлікуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту. Функції конфліктів. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.

Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення

Класифікація конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх особливості. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Конфлікти групові та між особистістю і групою. Відкриті і закриті конфлікти. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні і безоб'єктні конфлікти. Конфлікти когнітивні і конфлікти інтересів. Закриті і відкриті конфлікти. Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні). Загальні та часткові причини конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Трансактний аналіз конфліктів. Трансактні категорії. Алгоритм трансактного аналізу.

Тема 5. Процес управління конфліктами

Поняття "управління конфліктом". Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково обгрунтованого рішення з управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом.

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

Передумови і принципи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стилі) вирішення конфліктів (поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами. Персональні методи управління конфліктами.

Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації

Профілактика конфліктів і її напрями. Залучення керівників середньої ланки до управління і прийняття стратегічних рішень. Зміни в організаційних структурах управління. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова робота. Управління компетенцією працівників. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту. Процес узгодження очікувань в організації.

Тема 8. Психологія особистості в конфлікті

Теорія потреб особистості. Модель мотиваційної поведінки людини в конфлікті. Психологічна структура особистості (спрямованість, можливості, характер, темперамент. "Я-образ"). Природні властивості особистості. Екстраверсія. Інтроверсія. Темперамент і його типи. "Я-образ" ("Я-концепція"). Теорія соціальних ролей (ролі: міжособистісні, внутрішньогрупові, індивідуальні, офіційні, стихійні). Поведінка індивіда в умовах конкуренції.

Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації

Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Групові норми. Колектив, його функції та ознаки. Види колективів (первинні, вторинні, тимчасові, постійні, формальні, неформальні). Стадії формування колективу. Фактори, що впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах. Групова одностійкість. Рольова поведінка особистості в групі. Конформізм і його види. Процес формування нового колективу. Влада. Авторитет. Соціально-психологічний клімат (СПК) колективу та його характеристики. Згуртованість колективу. Груповий егоїзм. Методи визначення СПК. Двофакторна модель оцінювання СПК за Б.Такменом. Оцінювання СПК за кліматичним кругом. Соціометрична процедура. Методика кількісного оцінювання СПК.

Тема 10. Соціологія конфлікту

Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та їх види. Війна як найбільш гострий соціальний конфлікт. Основні шляхи розв'язання соціальних конфліктів. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Конфлікти духовної сфери. Конфлікти в організації. Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів. Методика оцінки конфліктності організації на основі визначення інтегрального показника соціальної напруженості. Конфлікти в сім'ї. Особливості і передумови сімейних конфліктів. Класифікація сімейних конфліктів. Характеристика кризових періодів подружнього життя та їх вплив на сімейні конфлікти. Підходи щодо запобігання і розв'язання сімейних конфліктів. Конфлікти у сфері управління. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація). Передумови конфліктного процесу в управлінні виробництвом. Типи конфліктів у сфері управління. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Усього	у тому числі				
		Лек.	Практ.	Лаб.	Конс.	Сам. роб.
Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни	14	1	-	-	1	13
Тема 2. Сутність конфлікту та його структура.	15	1	-	-	2	12
Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення	15	1	-	-	2	12
Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	15	1	-	-	2	12
Тема 5. Процес управління конфліктами	15	1	-	-	2	12
Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	15	1	-	-	2	12
Тема 7. Профілактика конфліктів в організації	15	1	-	-	2	12
Тема 8. Психологія особистості в конфлікті	15	1	-	-	2	12
Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації	15	1	-	-	2	12
Тема 10. Соціологія конфлікту	14	1	-	-	1	13
Разом за семестр	150	10	-	-	18	122

5.Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни 1. Напрями дослідження конфліктології. 2. Еволюція конфліктологічних поглядів. 3. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики.	13
2	Тема 2. Сутність конфлікту та його структура 1. Образ конфліктної ситуації. 2. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.	12
3	Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення 1. Конфлікти когнітивні і конфлікти інтересів. 2.Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів.	12
4	Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення 1. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання. 2. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. 3. Трансактний аналіз конфліктів.	12
5	Тема 5. Процес управління конфліктами 1. Технології регулювання конфліктів. 2. Модель прийняття науково обгрунтованого рішення з управління конфліктами.	12
6	Тема 6. Методи та форми управління конфліктами 1. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами. 2. Персональні методи управління конфліктами.	12
7	Тема 7. Профілактика конфліктів в організації 1. Управління компетенцією працівників. 2. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту.	12
8	Тема 8. Психологія особистості в конфлікті 1. Психологічна структура особистості. 2. Природні властивості особистості. Екстраверсія. Інтроверсія.	12
9	Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організаціях 1. Соціально-психологічний клімат (СПК) колективу та його характеристики. 2. Двофакторна модель оцінювання СПК за Б.Такменом.	12
10	Тема 10. Соціологія конфлікту 1. Конфлікти духовної сфери. 2. Конфлікти в сім'ї. Особливості і передумови сімейних конфліктів. 3. Типи конфліктів у сфері управління.	13
	Разом	122

6.Консультації

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни 1.Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті.	1
2	Тема 2. Сутність конфлікту та його структура 1.Функціональні і дисфункціональні наслідки конфлікту.	2
3	Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення 1.Класифікація конфліктів за різними ознаками.	2
4	Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення 1.Етапи і фази конфлікту. 2.Циклічність фаз конфлікту.	2
5	Тема 5. Процес управління конфліктами 1.Технології регулювання конфліктів. 2. Алгоритм управління конфліктом. 3.Управлінське рішення в конфліктних ситуаціях.	2
6	Тема 6. Методи та форми управління конфліктами 1. Міжособистісні методи управління конфліктами (стили конфліктної поведінки – поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво).	2

7	Тема 7. Профілактика конфліктів в організації 1. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. 2. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту.	2
8	Тема 8. Психологія особистості в конфлікті 1. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. 2. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі.	2
9	Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організаціях 1. Прогнозування і профілактика конфліктів в організації: сутність, підходи та напрями. 2. Зміни в організаційних структурах управління	2
10	Тема 10. Соціологія конфлікту 1. Глобальні і регіональні конфлікти. 2. Характеристика кризових періодів подружнього життя.	1
Разом		18

7.Методи та засоби навчання

У навчальному процесі застосовуються: лекції; практичні заняття; самостійні та індивідуальні заняття.

Мета проведення лекцій полягає у тому, щоб ознайомити студентів із головними теоретичними, методичними та прикладними аспектами управління конфліктами.

Завдання проведення лекцій полягає у:

- викладенні студентам у відповідності з програмою та робочим планом основних питань управління конфліктами, приділяючи основну увагу особливостям вибору методів управління конфліктами з акцентом на можливостях використання здобутих теоретичних знань в практичній фаховій діяльності;
- сформувані у студентів цілісну систему теоретичних знань з курсу „Конфлікт-менеджмент”.

Мета проведення практичних занять полягає у тому, щоб виробити у студентів практичні навички управління конфліктами з метою їх використання в подальшій фаховій практиці.

Завдання проведення практичних занять:

- виробити навички управління конфліктами, враховуючи позитивні та негативні наслідки використання окремих методів управління;
- навчитися використовувати набуті практичні знання і вміння в управлінській діяльності;
- глибше засвоїти та закріпити теоретичні знання, отримані на лекціях.

8.Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік.

Перелік питань на залік

1. Конфліктологія як галузь знань і навчальна дисципліна.
2. Об'єкт, предмет та напрями дослідження конфліктології.
3. Методологічна основа конфліктології як науки.
4. Загальні і часткові методи дослідження конфліктології.
5. Еволюція конфліктологічних поглядів у стародавні часи.
6. Історія розвитку конфліктології із середніх віків до другої половини XIX ст.
7. Історія розвитку конфліктології в другій половині XIX - на початку XX ст.
8. Становлення конфліктології як самостійної науки і практики.
9. Конфлікт як складне соціальне явище. Ознаки конфлікту.
10. Об'єкт, суб'єкти та предмет конфлікту.
11. Схема перетворення спірної ситуації на конфлікт.
12. Конфлікт і його залежність від конфліктної ситуації та інциденту.
13. Структурна модель конфлікту.
14. Функції конфлікту.
15. Види конфліктів.
16. Класифікація конфліктів залежно від кількості учасників.
17. Зміст і особливості внутрішньоособистісних конфліктів.
18. Зміст і особливості міжособистісних конфліктів.
19. Зміст і особливості міжгрупових конфліктів та конфліктів між особистістю і групою.
20. Класифікація конфліктів залежно від рівня вираження конфліктного протистояння.
21. Класифікація конфліктів залежно від напрямку впливу.
22. Класифікація конфліктів залежно від наявності об'єкта конфлікту.
23. Класифікація конфліктів залежно від природи їх виникнення.
24. Класифікація конфліктів залежно від потреб, що зачіпаються.

- 25.Класифікація конфліктів залежно від способу їх вирішення та виконуваних функцій.
- 26.Межі конфлікту.
- 27.Загальні і часткові причини виникнення конфліктів.
- 28.Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктів.
- 29.Динаміка конфлікту. Модель динаміки процесу конфлікту.
- 30.Фази конфлікту та їх циклічність.
- 31.Співвідношення фаз та етапів конфлікту.
- 32.Теорії механізмів виникнення конфліктів.
- 33.Механізм розвитку конфлікту за формулою "А".
- 34.Конфліктогени та їх класифікація.
- 35.Механізм розвитку конфлікту за формулою "Б".
- 36.Механізм розвитку конфлікту за формулою "В".
- 37.Алгоритм трансактного аналізу конфліктів.
- 38.Види трансакцій та їх поведінкові характеристики.
- 39.Поняття і сутність управління конфліктом.
- 40.Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами.
- 41.Процес діагностики конфлікту.
- 42.Картографічний аналіз конфлікту.
- 43.Види діяльності в процесі управління конфліктами.
- 44.Технології регулювання конфліктів.
- 45.Управлінські рішення у конфліктних ситуаціях.
- 46.Принципи управління конфліктами.
- 47.Методи управління конфліктами.
- 48.Структурні методи управління конфліктами.
- 49.Міжособистісні методи (стилі) розв'язання конфліктів.
- 50.Ухиляння як стиль розв'язання конфліктів.
- 51.Поступка як стиль розв'язання конфліктів.
- 52.Примушування (протиборство) як стиль розв'язання конфліктів.
- 53.Зміст і умови застосування компромісу у розв'язанні конфліктів.
- 54.Співробітництво як стиль розв'язання конфліктів.
- 55.Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса-Кілменна.
- 56.Внутрішньоособистісні методи розв'язання конфліктів.
- 57.Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів та способи їх розв'язання.
- 58."Я-концепція" як спосіб розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.
- 59.Персональні методи управління конфліктами.
- 60.Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів.
- 61.Етапи переговорного процесу у розв'язанні конфліктів.
- 62.Посередництво у переговорному процесі і його варіанти.
- 63.Моделі поведінки суб'єктів конфлікту у переговорному процесі.
- 64.Алгоритм діяльності керівника в процесі управління конфліктами.
- 65.Профілактика конфліктів: підходи і напрями.
- 66.Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом.
- 67.Профілактика конфліктів за напрямом "управління компетенцією співробітників".
- 68.Удосконалення організаційних структур управління як напрям профілактики конфліктів.
- 69.Управління поведінкою особистості з метою запобігання конфлікту.
- 70.Теорія потреб особистості за А. Маслоу.
- 71.Модель мотиваційної поведінки особистості в конфлікті.
- 72.Психологічна структура особистості та її вплив на конфліктне середовище.
- 73.Темперамент і його типи.
- 74.Теорія "соціальних ролей" в аналізі причин виникнення конфліктів.
- 75."Я-образ" як характеристика визначення поведінки особистості в конфлікті.
- 76.Поведінка індивіда в умовах конкуренції.
- 77.Екстраверсія та інтроверсія як природні властивості індивіда.
- 78.Соціально-психологічний мікроклімат і його структура.
- 79.Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі.
- 80.Соціометрична процедура.
- 81.Методика кількісної оцінки соціально-психологічного клімату.
- 82.Групи та їх вплив на виникнення конфліктів.

83. Колектив, його функції, ознаки та класифікація.
84. Стадії формування колективу.
85. Конформізм і його види.
86. Соціальні конфлікти та їх види.
87. Конфлікти в організації. Причини і методи їх розв'язання.
88. Методика оцінки конфліктності організації на основі визначення інтегрального показника соціальної напруженості.
89. Конфлікти у сім'ї, їх класифікація, особливості і передумови.
90. Конфлікти у сфері управління, засоби їх попередження та розв'язання.

9. Методи та засоби діагностики успішності навчання

В процесі вивчення дисципліни „Конфлікт-менеджмент” використовують наступні методи оцінювання навчальної роботи студента: поточне тестування та опитування; підсумкове тестування; підсумковий письмовий залік.

10. Розподіл балів та критерії оцінювання

Залік з дисципліни – *зараховано*, якщо студент:

- досконало знає і розуміє теоретичний матеріал;
- дає чіткі, повні та аргументовані відповіді на всі поставлені запитання;
- вміє пов'язувати теоретичні положення з практичними результатами;
- вміє робити глибокі й правильні висновки.

Залік з дисципліни – *незараховано*, якщо студент:

- не знає теоретичний матеріал;
- дає непослідовні та неправильні відповіді на поставлені запитання;
- не вміє пов'язувати теоретичні положення з практичними результатами; на додаткові запитання не дає позитивної відповіді.

11. Список джерел

1. Лозниця В.С. Психологія менеджменту : навч. посіб. / Лозниця В. С. – К. : ТОВ “УВГПС ЕксСб”, 2000. – 512 с.
2. Беззубко Л. В. Управління трудовими конфліктами : навч. посіб. / Л. В. Беззубко, А. Г. Зюнькін, А. В. Калина. – К. : МАУП, 2004. – 256 с.
3. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. / В. О. Джелалі. – Харків-Київ : Р. И. Ф., 2006. – 320 с.
4. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
5. Конфліктологія : Підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
6. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : Навчальний посібник / М. В. Цюрупа. – К. : Кондор, 2004. – 182 с.
7. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб. : Питер, 2006. – 288 с.
8. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2005. – 464 с.
9. Начаєв В. М. Конфліктологія : Навч. посіб. / В. М. Начаєв. – К. : ЦНЛ, 2004. – 198 с.
10. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта / Г. В. Ложкин, Н. И. Повакель. – К. : МАУП, 2000. – 256 с.
11. Пірен М. І. Конфліктологія / М. І. Пірен. – К. : МАУП, 2005. – 360 с.
12. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 552 с.
13. Бандурка А. М. Конфликтология : Учеб. пособие для вузов / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харьков : Фортуна-Пресс, 1997. – 356 с.
14. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2001. – 400 с.
15. Ложкін Г. В. Практикум з конфліктології / Г. В. Ложкін, Е. Юрковський, І. Моначін. – Тернопіль : Воля, 2005. – 168 с.
16. Субботина Л. Ю. Конфликты / Л. Ю. Субботина. – Ярославль : Академия развития, 2006. – 128 с.
17. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз / М. Пірен. – К. : Вид-во УАДУ, 2000. – 200 с.
18. Прикладная конфликтология : Хрестоматия / Сост. К. В. Сельченко. – Минск : Харвест, 2003. – 624 с.