

МІНІСТЕРСТВО ТРАНСПОРТУ І ЗВ'ЯЗКУ УКРАЇНИ  
КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ ТРАНСПОРТУ

Кафедра суспільних та гуманітарних наук

**КОНФЛІКТОЛОГІЯ:  
НАУКА І МИСТЕЦТВО ОВОЛОДІННЯ КОНФЛІКТОМ**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
“Конфліктологія”  
для студентів денної форми навчання**

**КИЇВ - 2005**

Методичні рекомендації розглянуто та затверджено на засіданні кафедри суспільних та гуманітарних наук (протокол № \_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 2005 р.)

**Укладач:**

*О.М. Отич*, кандидат педагогічних наук, старший науковий співробітник, доцент кафедри СГН

Київського університету економіки і технологій транспорту;

**Рецензенти:**

*Орлов В.Ф.*, доктор педагогічних наук, доцент, професор кафедри СГН Київського університету економіки і технологій транспорту;

*Помиткін Е.О.*, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник, завідувач відділу теорії і практики педагогічної майстерності Інституту педагогіки і психології професійної освіти АПН України.

Методичні рекомендації розроблено для студентів денної форми навчання з усіх спеціальностей.

Запропонований матеріал сприятиме студентам у вивченні навчального курсу “Конфліктологія”, підготовці до практичних занять та підсумкового контролю знань. Крім того, він допоможе майбутнім спеціалістам у попередженні та подоланні життєвих і виробничих конфліктів, ознайомить їх із методами саморегуляції власного емоційного стану у конфліктних ситуаціях, що допоможе їм оволодіти та керувати конфліктами.

Зміст методичних рекомендацій складається з тематичного і календарного планів; навчальної програми курсу; плану практичних занять; програми самостійної роботи студентів з вивчення курсу; тематики рефератів з методичними рекомендаціями щодо їх написання; питань до заліку, а також списку рекомендованої літератури. Окремий розділ присвячено викладу основних понять конфліктології.

## ЗМІСТ

Вступ.....	4
Тематичний план і навчальна програма курсу “Конфліктологія” .....	5
План практичних занять.....	13
Перелік питань для підсумкового контролю знань .....	19
Методичні рекомендації студентам щодо організації самостійної роботи з вивчення курсу «Конфліктологія».....	23
Основні поняття конфліктології.....	29
Рекомендована література.....	35

## ВСТУП

Неймовірне прискорення ритму сучасного життя, зумовлене переходом суспільства до постіндустріального етапу свого розвитку негативно позначається на самопочутті і психо-фізичному стані особистості, призводить до перевтоми, інформаційних стресів, депресій і нервових зривів. А це, у свою чергу, провокує конфлікти у різних сферах суспільної і професійної діяльності людей. Прагнучи захиститись від цих шкідливих явищ, керівники підприємств і організацій різних галузей все більше звертаються сьогодні до психологічної науки, у якій шукають теоретичне обґрунтування механізмів і практичні рекомендації щодо гармонізації стосунків із підлеглими та партнерами, врівноваження свого внутрішнього стану, запобігання і розв'язання різноманітних конфліктів тощо.

Для майбутніх працівників транспортної галузі вивчення конфліктології є особливо необхідним, оскільки ця сфера є досить складною і надзвичайно відповідальною. Від неї залежить ефективність реалізації різноманітних напрямів економічної й політичної діяльності усєї держави. Будь-яке порушення, затримка, конфлікт на транспорті тягне за собою збій загальнодержавного соціально-економічного механізму, становить загрозу національній безпеці України.

Тому спеціалісту транспортної галузі для стабільної і ефективної професійної діяльності конче необхідне знання сутності, ознак, етапів розгортання та засобів попередження конфліктів; типології “складних” працівників і механізмів налагодження з ними продуктивної співпраці тощо. Крім того, важливим є вироблення у працівників сфери транспорту умінь психологічного захисту своєї особистості й саморегуляції власної професійної діяльності, оволодіння психологічними техніками аналізу і подолання конфліктів. Саме цим зумовлюється необхідність введення до планів професійної підготовки студентів інженерно-технічних спеціальностей навчального курсу «Конфліктологія».

# ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН і НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

## курсу "КОНФЛІКТОЛОГІЯ"

для студентів вищих технічних навчальних закладів

### I. Передмова

Програма курсу складена на підставі анотації освітньо-професійних програм інженерно-технічного профілю, вимог освітньо-кваліфікаційних характеристик відповідних спеціальностей, а також з урахуванням попереднього досвіду кафедри суспільних та гуманітарних наук КУЕТТ, кафедр Харківської державної академії залізничного транспорту і споріднених вузів: Української інженерно-педагогічної академії, Національного університету імені Т.Г. Шевченка, Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова та ін.

### II. Мета і завдання курсу

*Метою курсу "Конфліктологія" є ознайомлення студентів із сутністю, структурою та типологією конфлікту як соціального феномену; формування в них умінь діагностувати, прогнозувати, розв'язувати і попереджувати різноманітні конфліктні ситуації (виробничі, побутові, соціально-трудова, соціально-економічні, подружні тощо); оволодіння майбутніми спеціалістами методиками психологічного захисту та управління емоціями у конфлікті.*

*Основні завдання курсу полягають у:*

- навченні студентів виявляти причини виникнення конфліктів, визначати ознаки їх прояву, види, типи, спрямованість і межі поширення;
- засвоєнні ними моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії, урегулювання та вирішення конфліктів;
- ознайомленні їх з основними стратегіями, тактиками і технологіями розв'язання конфліктів;
- залученні до самостійного прийняття рішень у ході створеної у діловій грі конфліктної ситуації;

- опануванні техніками арт-терапії, психологічними прийомами виходу з конфліктних ситуацій тощо.

За підсумками вивчення курсу “Конфліктологія” студенти повинні отримати уявлення про сучасні наукові підходи до визначення сутності конфліктології як науки і мистецтва подолання конфліктів, оволодіти категоріальним апаратом конфліктології, засвоїти основні правила безконфліктного спілкування, осмислити способи вирішення конфліктних ситуацій, зрозуміти закономірності та опанувати найефективнішими методами діагностики і попередження конфліктів.

### **III. Міждисциплінарні зв'язки**

Матеріал навчальної дисципліни “Конфліктологія” базується на знаннях, отриманих студентами під час вивчення історії, філософії, логіки, психології та інших наук. Навчальна дисципліна "Конфліктологія" дає можливість протягом одного семестру ознайомити студентів із основними теоретичними положеннями цієї науки і таким чином підготувати їх до оволодіння знаннями з психології та етики ділового спілкування, психології управління тощо.

### **IV. Обсяг годин на вивчення дисципліни за навчальним планом і види поточного та підсумкового контролю**

На вивчення навчальної дисципліни “Конфліктологія” навчальним планом спеціальності передбачено:

Кількість годин лекцій .....	18
Кількість годин практичних занять.....	18
Всього аудиторних занять.....	36
Кількість годин самостійних занять.....	45

Упродовж вивчення курсу заплановано 3 проміжні контролю (6 годин). Контрольним заходом щодо визначення якості засвоєння студентами навчального матеріалу з дисципліни є залік (2 години).

Обсяг годин на вивчення дисципліни і контрольні заходи:

	Сем-тр	За навчальним планом	За робочим навчальним планом	Примітки
Загальний обсяг годин на дисципліну	I	36	18 + 18	
Обсяг годин на самостійне вивчення	I	45	45	
Контрольні заходи	I	ПК, практичні заняття, залік	ПК, практичні заняття, залік	

У. Тематичний план

№ п/п	Навчальні теми	Аудиторні заняття		Сам. роб.	Література
		Лекц	Практ		
1.	Теоретичні засади конфліктології	2	2	5	Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003.
2.	Конфлікт як соціальний феномен	2	2	5	Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие. – М.: ВЛАДОС, 2001.
3.	Типологія конфліктів	2	2	5	Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликта. – М., 1993.
4.	Динаміка розгортання конфлікту	2	2	5	Громова О.Н. Конфликтология: Учеб. пособие. – М., 1993.
5.	Діагностика конфлікту	2	2	5	Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта //Теорет.-методолог. проблемы соц. психологии. – М.: МГУ, 1977.

6.	Взаємодія учасників конфлікту	2	2	5	Крогиус Н.В. Личность в конфликте. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1976.
7.	Управління емоціями у конфлікті	2	2	5	Хасан Б.И. Психотехника конфликта: Учеб. пособие. – Красноярск: Краснояр. гос. ун-т, 1995.
8.	Урегулювання та вирішення конфліктів	2	2	5	Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. – СПб.: АОЗТ «Ленато», ИЧП «Палантир», 1994.
9.	Запобігання виникненню конфліктів	2	2	5	Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. – М. ИНФРА-М, 2001.

### УІ. Календарний план

№ з/п	Навчальні теми	Всього годин	В тому числі		На сам. опрац.
			Лекц.	Практ.	
<b>1.</b>	<b>Теоретичні засади конфліктології</b>	<b>9</b>			
1/1	Конфліктологія: наука і мистецтво		2		
1/2	Предмет і завдання конфліктології			2	
1/3	Внутрішньоособистісний конфлікт				5
<b>2.</b>	<b>Конфлікт як соціальний феномен</b>	<b>9</b>			
2/1	Сутність і структура конфлікту		2		
2/2	Функції та рівні прояву конфліктів			2	
2/3	Міжособистісні конфлікти				5
<b>3.</b>	<b>Типологія конфліктів</b>	<b>9</b>			
3/1	Основні типи і види конфліктів		2		
3/2	Класифікація виробничих конфліктів			2	
3/3	Соціально-трудові конфлікти				5
<b>4.</b>	<b>Динаміка розгортання конфлікту</b>	<b>9</b>			
4/1	Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту		2		
4/2	Дії керівника в процесі розвитку конфлікту в організації			2	
4/3	Конфлікти в організації				5



<b>5.</b>	<b>Діагностика конфлікту</b>	<b>9</b>			
5/1	Змістовий та структурний аналіз конфлікту		2		
5/2	Технологія діагностики конфлікту			2	
5/3	Групові конфлікти				5
<b>6.</b>	<b>Взаємодія учасників конфлікту</b>	<b>9</b>			
6/1	Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту		2		
6/2	Типологія конфліктних працівників в організації			2	
6/3	Насилля у конфліктах				5
<b>7.</b>	<b>Управління емоціями у конфлікті</b>	<b>9</b>			
7/1	Психологічні методи подолання негативних емоцій у конфлікті		2		
7/2	Саморегуляція емоційного стану за допомогою методів арт-терапії			2	
7/3	Способи подолання несприятливих емоційних станів, зумовлених конфліктами				5
<b>8.</b>	<b>Урегулювання та вирішення конфліктів</b>	<b>9</b>			
8/1	Сутність, правила та способи розв'язання і врегулювання конфліктів		2		
8/2	Технологія конструктивного вирішення конфлікту			2	
8/3	Сімейні конфлікти				5
<b>9.</b>	<b>Запобігання виникненню конфліктів</b>	<b>9</b>			
9/1	Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам		2		
9/2	Технологія попередження конфліктів			2	
9/3	Подружні конфлікти				5
	<b>РАЗОМ:</b>	<b>81</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>45</b>

## **УІІ. Навчальна програма дисципліни**

### **ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС**

(18 год.)

#### **Тема І. Конфліктологія: наука і мистецтво (2 год.)**

Конфліктологія як наука і мистецтво. Предмет і завдання конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Поняттєвий апарат конфліктології.

#### **Тема ІІ. Сутність і структура конфлікту (2 год.)**

Визначення конфлікту. Структура конфлікту. Моделі конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні фактори конфлікту. Межі поширення конфлікту.

#### **Тема ІІІ. Основні типи і види конфліктів (2 год.)**

Потенційний, істинний, хибний конфлікт. Реалістичний та нереалістичний конфлікт. Внутрішньоособистісний, міжособистісний, міжгруповий конфлікт. Типологізація конфліктів: за способом розв'язання (насильницькі, ненасильницькі), за сферами прояву (політичні, соціальні, економічні, організаційні), за спрямованістю впливу (вертикальні, горизонтальні), за мірою виявленості (відкриті, приховані), за потребами (когнітивні, конфлікти інтересів) тощо.

#### **Тема ІV. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту (2 год.)**

Типові причини виникнення конфліктів. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту. Стадії розвитку конфлікту

(передконфліктна, власне конфлікт, розв'язання конфлікту, післяконфліктна). Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників. Ескалація конфлікту. Реверсія конфлікту. Форми, результати й критерії вичерпаності конфлікту.

### **Тема У. Змістовий та структурний аналіз конфлікту (2 год.)**

Універсальна схема понятійного опису конфлікту: сутність, класифікація, структура, функції, генеза, еволюція, динаміка, системно-інформаційний опис, запобігання, розв'язання, дослідження й діагностика. Основні етапи аналізу конфлікту: складання плану, визначення конкретного об'єкта вивчення, розробка методів аналізу конфліктів, пробне дослідження, доопрацювання програми й методики, збирання первинної інформації, якісна та кількісна обробка зібраних даних, аналіз та пояснення отриманих результатів, обґрунтування та формулювання висновків і практичних рекомендацій. Картографія конфлікту Х.Корнеліуса – Ш.Фейра. Модульна методика діагностики міжособистісних конфліктів.

### **Тема УІ. Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту (2 год.)**

Характеристики конфліктної поведінки. Основні стратегії поведінки учасників конфлікту (уникання, пристосування, компроміс, суперництво, співробітництво). Стратегії управління конфліктом («виграти – виграти», «виграти-програти», «програти-програти»). Тактики поведінки учасників конфлікту: жорстка (захоплення та втримання об'єкта конфлікту, фізичне насильство, психологічне насильство, тиск), нейтральна (демонстративні дії, санкціонування, коаліція), м'яка (фіксація своєї позиції, дружелюбність, угода). Стилi поведінки учасників конфлікту (ліберальний, маніпулятивний, авторитарний, демократичний, ситуативний, непослідовний).

## **Тема УІІ. Психологічні методики подолання негативних емоцій у конфлікті (2 год.)**

Сутність раціонально-емоційної терапії (РЕТ). Етапи РЕТ: ідентифікація поведінки-мішені; ідентифікація шаблонів згубних міркувань та ірраціональних переконань; спростування; перцептивний зсув; обґрунтування аутентичної реакції та ефективної поведінки. Методики швидкого вгамування негативних емоцій у конфлікті: зміна вихідної події; зміна реакції на подію; зміна емоційних наслідків конфліктної ситуації; викривлення сприйняття опонента; зняття психологічного напруження та ін.

## **Тема УІІІ. Сутність, правила та способи розв'язання і врегулювання конфліктів (2 год.)**

Сутність процесів розв'язання та врегулювання конфліктів. Правила розв'язання конфліктів. Типові помилки при розв'язанні конфліктів. Конструктивний інструментарій розв'язання конфліктів. Посередництво у врегулюванні конфліктів. Переговори, дискусії, дебати як засоби врегулювання конфліктів.

## **Тема ІХ. Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам (2 год.)**

Сутність і значення процесів профілактики та запобігання виникненню конфліктів. Передумови успіху та труднощі у профілактиці та запобіганні конфліктам. Психологічний інструментарій попередження конфліктів.

## ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

(18 год.)

### **Тема 1. Предмет і завдання конфліктології (2 год.)**

1. Предмет, зміст, принципи та завдання конфліктології.
2. Основні поняття конфліктології.
3. Майстри оволодіння конфліктами.

*Література:*

1. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликтов. – М., 1993.
2. Преториус Р. Теория конфликта // Политические исследования. – М., 1991. - № 5.

### **Тема 2. Функції та рівні прояву конфліктів (2 год.)**

1. Характерні ознаки прояву конфліктів.
2. Рівні прояву конфліктів.
3. Функції конфліктів та їхня спрямованість.
4. Позитивні наслідки конфліктів.
5. Негативні наслідки конфліктів.

*Література:*

1. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003.
2. Краснов Б.Н. Конфликты в обществе //Социально-политический журнал, 1992. - № 6 - 7.

### **Тема 3. Класифікація виробничих конфліктів (2 год.)**

1. Причини виникнення конфліктів в організації.

2. Професійне вигорання працівника як наслідок внутрішньоособистісного конфлікту, спричиненого умовами його праці.
3. Конфлікт між працівником і колективом.
4. Конфлікт між керівником і підлеглими.
5. Інноваційні конфлікти.
6. Міжгрупові конфлікти в організації.

*Література:*

1. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. – М., 1993.
2. Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. – Калуга, 1993.

**Тема 4. Дії керівника у процесі розвитку конфлікту в організації  
(2 год.)**

1. Конфліктологічна компетентність керівника.
2. Сучасні підходи до розуміння ролі керівника в урегулюванні конфлікту в організації.
3. Аналіз та оцінювання керівником конфліктної ситуації.
4. Вибір способу врегулювання конфлікту:
  - керівник як посередник;
  - керівник як арбітр;
  - керівник як третейський суддя.
5. Дії керівника у післяконфліктний період.

*Література:*

1. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003.
2. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. – М., 1993.
3. Вишнякова В.Ф. Конфликт - это творчество. - Мн., 1994.

## **Тема 5. Технологія діагностики конфлікту (2 год.)**

1. Критерії діагностики конфлікту.
2. Етапи діагностики конфлікту:
  - визначення наявних учасників конфлікту;
  - виявлення інших учасників і тих, чий інтереси зачеплено;
  - вивчення “біографії” конфлікту;
  - з’ясування позицій учасників конфлікту;
  - визначення причин конфлікту;
  - визначення намірів сторін, готовності домовитися самим;
  - проведення переговорів;
  - вибір посередника та проведення переговорів за його участю;
  - застосування інших методів розв’язання конфлікту.
3. Аналіз конфліктної ситуації з твору І. Нечуя-Левицького “Кайдашева сім’я”.
4. Ділова гра: Проведення переговорів між Кайдашами за допомогою посередника.
5. Визначення інших можливих способів розв’язання цього конфлікту.

### *Література:*

1. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003.
2. Нечуй-Левицький І. Кайдашева сім’я. – К.: Дніпро, 1978.

## **Тема 6. Типологія конфліктних працівників в організації (2 год.)**

1. Агресивісти.
2. Скаржники.
3. Мовчуни.
4. Ненадійні.
5. Вічні песимісти.

6. Усезнайки.
7. Нерішучі.
8. Максималісти.
9. Потайні.
10. Брехуни.
11. Хибні альтруїсти.
12. Принципи поводження зі “складними” людьми (Дж. Скотт).
13. Типи конфліктних людей у творах української й світової літератури.
14. Оцінка оптимальності варіантів взаємодії учасників конфлікту за допомогою “Матриці можливостей”.

*Література:*

1. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2002.
2. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие. – М.: ВЛАДОС, 2001.
3. Скотт Дж. Способы разрешения конфликтов. – К.: ГИИМ, 1991. – Вып. II.

**Тема 7. Саморегуляція емоційного стану за допомогою методів арт-терапії (2 год.)**

1. Мета та основні напрями арт-терапії.
2. Музикотерапія.
3. Бібліотерапія.
4. Танцювальна терапія.
5. Проективний малюнок.
6. Казкотерапія.
7. Вигадування історій.
8. Лялькотерапія.



*Література:*

1. Осипова А.А. Общая психокоррекция: Учеб. пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2002.
2. Практикум по арт-терапии /Под ред. А.И. Копытина. – СПб: Питер, 2001.

**Тема 8. Технологія конструктивного вирішення конфлікту (2 год.)**

1. Способи розв'язання конфлікту:
  - економічні;
  - адміністративні;
  - соціально-психологічні.
2. Принципи конструктивного вирішення конфлікту:
  - відокремлення людей від проблеми;
  - увага до інтересів, а не до позицій;
  - пошук взаємовигідних варіантів вирішення конфлікту;
  - використання об'єктивних критеріїв оцінки конфлікту.
3. Етапи розв'язання конфлікту:
  - аналіз і оцінювання ситуації;
  - вибір способу розв'язання конфлікту;
  - розробка плану розв'язання конфлікту;
  - реалізація цього плану;
  - оцінювання ефективності дій.
4. Критерії конструктивного вирішення конфлікту.

*Література:*

1. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003.
2. Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. – СПб.: АОЗТ «Институт личности», АОЗТ «Ленато», ИЧП «Палантир», 1994.

## **Тема 9. Технологія попередження конфліктів (2 год.)**

1. Сутність та напрями профілактики й запобігання конфліктам.
2. Встановлення ієрархії причин конфлікту.
3. Групування факторів конфліктів за об'єктивно-суб'єктивними ознаками.
4. Нейтралізація конфліктної ситуації шляхом:
  - впливу на поведінку опонента;
  - зміни власної поведінки та ставлення до конфліктної ситуації;
  - оптимізації організаційно-управлінських рішень;
  - створення сприятливих умов праці й життєдіяльності працівників;
  - усунення соціально-психологічних і особистісних причин конфліктів;
  - управління компетенцією працівників.

### *Література:*

1. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003.
2. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие. – М.: ВЛАДОС, 2001.

## **VIII. Засоби контролю якості навчання**

1. Питання до заліку.
2. Пакет ККР.
3. Тести з курсу «Конфліктологія» для проведення ПК.

## ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Конфліктологія: наука і мистецтво.
2. Предмет і завдання конфліктології.
3. Зв'язок конфліктології з іншими науками.
4. Поняттєвий апарат конфліктології.
5. Сутність і структура конфлікту.
6. Моделі конфліктів.
7. Об'єктивні і суб'єктивні фактори конфлікту.
8. Межі поширення конфлікту.
9. Основні типи і види конфліктів.
10. Потенційний, істинний, хибний конфлікт.
11. Реалістичний та нереалістичний конфлікт.
12. Внутрішньоособистісний, міжособистісний, міжгруповий конфлікт.
13. Типологізація конфліктів.
14. Типові причини виникнення конфліктів.
15. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
16. Ескалація конфлікту.
17. Реверсія конфлікту.
18. Стадії розвитку конфлікту.
19. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників.
20. Форми, результати й критерії вичерпаності конфлікту.
21. Змістовий та структурний аналіз конфлікту.
22. Універсальна схема понятійного опису конфлікту.
23. Основні етапи аналізу конфлікту.
24. Картографія конфлікту Х.Корнеліуса – Ш.Фейра.
25. Модульна методика діагностики міжособистісних конфліктів.
26. Характеристики конфліктної поведінки.

27. Основні стратегії поведінки учасників конфлікту.
28. Стратегії управління конфліктом.
29. Тактики поведінки учасників конфлікту.
30. Стилi поведінки учасників конфлікту.
31. Психологічні методики подолання негативних емоцій у конфлікті.
32. Сутність раціонально-емоційної терапії (РЕТ).
33. Методики швидкого вгамування негативних емоцій у конфлікті.
34. Сутність процесів розв'язання та врегулювання конфліктів.
35. Правила розв'язання конфліктів.
36. Типові помилки при розв'язанні конфліктів.
37. Конструктивний інструментарій розв'язання конфліктів.
38. Посередництво у врегулюванні конфліктів.
39. Переговори, дискусії, дебати як засоби врегулювання конфліктів.
40. Сутність і значення процесів профілактики конфліктів.
41. Передумови успіху та труднощі у запобіганні конфліктам.
42. Психологічний інструментарій попередження конфліктів.
43. Характерні ознаки прояву конфлікту.
44. Рівні прояву конфліктів.
45. Функції та спрямованість конфліктів.
46. Позитивні наслідки конфліктів.
47. Негативні наслідки конфліктів.
48. Класифікація виробничих конфліктів.
49. Причини виникнення конфліктів в організації.
50. Професійне вигорання працівника.
51. Конфлікт між працівником і колективом.
52. Конфлікт між керівником і підлеглими.
53. Інноваційні конфлікти.
54. Міжгрупові конфлікти в організації.
55. Дії керівника у процесі розвитку конфлікту в організації.
56. Конфліктологічна компетентність керівника.

57. Сучасні підходи до розуміння ролі керівника у врегулюванні конфлікту в організації.
58. Технологія діагностики конфлікту.
59. Типологія конфліктних працівників в організації.
60. Саморегуляція емоційного стану особистості у конфлікті за допомогою методів арт-терапії.
61. Принципи конструктивного вирішення конфлікту.
62. Етапи розв'язання конфлікту.
63. Сутність та напрями запобігання конфліктам.
64. Нейтралізація конфліктної ситуації.

## **Критерії оцінки знань студентів з “Конфліктології”**

**“Відмінно”** – повна, логічна, аргументована, проілюстрована прикладами відповідь, яка свідчить про самостійність мислення студента, міцне засвоєння ним навчального матеріалу, вміння пов'язати його із практикою, робити узагальнення та висновки. Розуміння студентом основних понять і категорій конфліктології, знання сучасних підходів до визначення сутності та характеристик конфлікту, закономірностей його розгортання, способів, засобів і шляхів подолання.

**“Добре”** - вірна, логічна відповідь, яка свідчить про розуміння студентом основних понять і категорій конфліктології, знання сучасних підходів до визначення сутності та характеристик конфлікту, закономірностей його розгортання, способів, засобів і шляхів його подолання. Допускаються окремі незначні помилки та неточності у висвітленні неосновних аспектів проблеми.

**“Задовільно”** - в цілому вірна, хоча недостатньо повна відповідь, яка має репродуктивний характер і у загальних рисах відтворює навчальний матеріал лекції чи підручника. Допускаються недостатньо чіткі формулювання, окремі незначні помилки у висвітленні основних аспектів конфліктології, незнання студентом другорядних питань і категорій.

**“Незадовільно”** - невірна відповідь на питання, яка демонструє незадовільний рівень знань студента. Допущені значні принципові помилки у визначеннях більшості понять і категорій конфліктології. Нездатність студента аналізувати механізми розгортання та подолання конфліктів. Неспроможність робити узагальнення та висновки, пов'язувати теоретичні положення з практикою.

## **МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СТУДЕНТАМ ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ВИВЧЕННЯ КУРСУ «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**

Якість засвоєння студентами знань з конфліктології значною мірою залежить від ступеня їхньої самостійності у навчанні. Тому особлива увага у професійній підготовці майбутніх спеціалістів сфери транспорту приділяється організації їхньої самостійної роботи. З цією метою до кожної навчальної теми підібрано різні за складністю завдання, запропоновано питання для обговорення і самостійного опрацювання.

У ході самостійної роботи студенти мають глибоко усвідомити основні проблеми конфліктології, оволодіти системою необхідних знань і засвоїти базові вміння й навички їх творчого застосування у власній діяльності щодо розв'язання та попередження конфліктів.

Розширенню професійного тезаурусу і конфліктологічної компетентності студентів сприятиме самостійне опрацювання і конспектування ними основних понять, визначень та теоретичних положень з кожної теми. Результати цієї роботи перевірятимуться під час практичних занять, проміжного контролю і заліку.

Упродовж усього періоду навчання у вищих закладах освіти студенти виконують різні за характером, рівнем складності та змістом наукові роботи.

Найпростішою з них є реферат - доповідь на певну тему, що включає огляд відповідних літературних та інших джерел або виклад змісту самостійно проведеної студентом наукової роботи. Важливо зазначити, що реферат охоплює не лише висвітлення відповідної інформації, але й виявлення ставлення до неї того, хто реферує ці джерела.

При роботі над рефератом або доповіддю студент може проявити власну ініціативу і самостійність у підборі літературних джерел, аналізі нормативно-правової документації, складанні плану роботи та її оформленні. Це необхідно не тільки для вироблення в нього вміння працювати із книгою, а й для розвитку професійної культури та мовлення майбутнього спеціаліста.

Перш, ніж приступити до написання реферату чи доповіді, доцільно:

а) підібрати необхідну літературу з теми та опрацювати її;

б) скласти план роботи;

в) співставити факти, які розглядаються в літературі, виділити в них загальне та особливе, узагальнити вивчений матеріал відповідно до розробленого плану;

г) підготувати необхідні приклади та ілюстрації, сформулювати власні висновки з даної теми.

### **Вимоги до рефератів**

1. У рефераті потрібно розкрити суть проблеми, що розглядається, дати визначення основних понять, огляд стану проблеми та основних підходів до її вивчення, викласти своє розуміння даної проблеми і зробити висновки.
2. Структура реферату:
  - титульна сторінка (з вказаними – темою, прізвищем автора, факультету і кафедри, де вчиться студент, прізвищем і регаліями викладача);
  - зміст реферату;
  - вступ (актуальність проблеми та ступінь її розробленості);
  - основна частина;
  - висновки, рекомендації;
  - список використаної літератури (3-5 джерел, причому слід обов'язково вказувати автора, назву книги, місто і рік видання).
3. При написанні реферату потрібно використовувати різні наукові і науково-популярні джерела (монографії, наукові збірники, наукові журнали тощо).
4. Обсяг реферату – 15 сторінок рукописного або 10 сторінок машинописного тексту (формат А-4).
5. Реферат зараховуватиметься (або не зараховуватиметься) за результатами співбесіди.



## ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ

1. Внутрішньоособистісний конфлікт: причини та форми прояву.
2. Психологічний захист особистості у конфлікті.
3. Роль конфлікту у формуванні особистості.
4. Міжособистісні конфлікти: причини, мотиви виникнення, типологізація.
5. Способи розв'язання міжособистісних конфліктів.
6. Подружні конфлікти.
7. Природа подружніх конфліктів та їх класифікація.
8. Форми прояву подружніх конфліктів.
9. Попередження та улагодження подружніх конфліктів.
10. Сімейні конфлікти.
11. Сутність та основні функції сімейних конфліктів.
12. Класифікація сімейних конфліктів.
13. Причини виникнення, динаміка розвитку й наслідки сімейних конфліктів.
14. Проблема «батьків і дітей» як джерело сімейних конфліктів.
15. Основні способи урегулювання сімейних конфліктів.
16. Групові конфлікти.
17. Причини виникнення групових конфліктів та їх класифікація.
18. Функції та наслідки групових конфліктів.
19. Основні способи розв'язання групових конфліктів.
20. Конфлікти в організації.
21. Види конфліктів в організації.
22. Об'єктивні і суб'єктивні причини виникнення конфліктів в організації.
23. Функції та наслідки конфліктів в організації.
24. Основні способи попередження, розв'язання та управління конфліктами в організації.
25. Соціально-трудова конфлікти.
26. Причини виникнення соціально-трудова конфліктів.

27. Основні види соціально-трудо­вих конфліктів.
28. Зовнішні та внутрішні детермінанти соціально-трудо­вих конфліктів.
29. Динаміка розвитку соціально-трудо­вого конфлікту.
30. Страйк як форма прояву соціально-трудо­вого конфлікту.
31. Особливості прояву соціально-трудо­вих конфліктів в умовах переходу до ринку.
32. Насилля у конфліктах.
33. Емоційно-психологічні компоненти насилля у конфліктах.
34. Наслідки насилля у конфліктах.
35. Механізми обмеження людської агресивності у конфліктах.
36. Ідеї ненасильницького розв'язання конфліктів у творах Л.М. Толстого, М. Ганді, Дж. Шарпа та ін.
37. Способи подолання несприятливих емоційних станів, зумовлених конфліктами.

## **ПРОГРАМА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ВИВЧЕННЯ КУРСУ “КОНФЛІКТОЛОГІЯ”**

### **Тема 1. Внутрішньоособистісний конфлікт**

Потреби, інтереси, цінності й мотиви поведінки особистості. Внутрішні й зовнішні суперечності особистості. Причини, джерела та форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів. Основні способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів. Психологічний захист особистості у конфлікті. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів. Роль конфлікту у формуванні особистості.

### **Тема 2. Міжособистісні конфлікти**

Взаємодія й взаємозалежність людей. Теорія соціальних ролей. Причини й мотиви виникнення міжособистісних конфліктів та їх типологізація.

Соціально-психологічне протистояння індивідів. Способи розв'язання міжособистісних конфліктів.

### **Тема 3. Соціально-трудоі конфлікти**

Проблеми соціально-трудоіх стосунків у суспільстві. Причини виникнення і сутність соціально-трудоіх конфліктів, їх класифікація. Сторони соціально-трудоіх конфліктів. Зовнішні та внутрішні фактори соціально-трудоіх конфліктів. Динаміка розвитку соціально-трудоіго конфлікту. Страйк як форма прояву соціально-трудоіго конфлікту. Особливості прояву соціально-трудоіх конфліктів в умовах переходу до ринку.

### **Тема 4. Конфлікти в організації**

Трудоі колектив як формалізована спільність людей. Види конфліктів в організації. Об'єктивні і суб'єктивні причини їх виникнення. Функції та наслідки конфліктів в організації. Основні способи попередження, розв'язання та управління соціальними конфліктами в організації.

### **Тема 5. Групові конфлікти**

Мала соціальна група як первинний елемент об'єднання індивідів. Рольова структура групи. Ієрархія домінування. Проблеми лідерства у групі. Суб'єктура групи. Причини виникнення та класифікація групових конфліктів. Функції і наслідки групових конфліктів. Основні способи розв'язання групових конфліктів.

### **Тема 6. Насильство у конфліктах**

Агресивність як природна властивість людини. Насильство як засіб домінування й панування людини над іншими. Насильство як реакція людини на невідповідні умови життя. Насильство як боротьба людини за існування. Емоційно-психологічні компоненти насильства. Наслідки

насильства. Механізми обмеження людської агресивності: соціально-правові, моральні, релігійні тощо. Ідеї ненасильства у творах Л.М. Толстого, М. Ганді, Дж. Шарпа та ін.

### **Тема 7. Способи подолання несприятливих емоційних станів, зумовлених конфліктами**

Конфліктогени як причини несприятливих емоційних станів. Ознаки та основні види несприятливих емоційних станів (депресія, стрес, фрустрація). Способи психологічної профілактики несприятливих емоційних станів. Мистецтво як засіб подолання несприятливих емоційних станів. Психодрама як засіб подолання несприятливих емоційних станів.

### **Тема 8. Сімейні конфлікти**

Сутність та основні функції сімейних конфліктів. Класифікація сімейних конфліктів. Причини виникнення, динаміка й наслідки сімейних конфліктів. Проблема «батьків і дітей» як джерело сімейних конфліктів. Девіантна поведінка та насилля у неблагополучних сім'ях. Основні способи урегулювання сімейних конфліктів.

### **Тема 9. Подружні конфлікти**

Сім'я і шлюб як соціально-історичні феномени. Історичні тенденції розвитку подружніх стосунків у різних типах сімей (патріархальній, авторитарній, демократичній). Соціально-психологічні та рольові відмінності чоловіка й дружини. Природа подружніх конфліктів та їх класифікація. Форми прояву подружніх конфліктів. Попередження та улагодження подружніх конфліктів.

## ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТОЛОГІЇ

**Арт-терапія** – заняття мистецтвом, що сприяє нормалізації емоційного стану людини і зняттю нервового напруження. Нерідко застосовується у конфліктних ситуаціях з метою допомоги суб'єкту в усвідомленні та інтерпретації власних емоційних переживань за допомогою образів-символів. Основні види: музико-терапія (слухання музики), бібліотерапія (читання книг), казко-терапія (читання чи складання казок), складання історій з бажаним завершенням, танцювальна терапія (створення та виконання танців), проєктивний малюнок, лялькотерапія тощо.

**Виграти – виграти** – стратегія управління конфліктом, за якої сторона-конфліктер прагне до такого виходу з конфлікту, який задовольняє обох його учасників.

**Виграти - програти** – стратегія управління конфліктом, за якої одна сторона прагне досягти своєї мети за рахунок поразки іншої.

**Викривленість сприйняття конфлікту** – неточне або хибне розуміння мотивів поведінки, висловлювань, вчинків і дій опонентів, їхніх особистісних якостей.

**Випадковий конфлікт** – конфлікт, що виник через непорозуміння чи випадковий збіг обставин.

**Групи підтримки** - приватні, офіційні чи юридичні особи, які не беруть безпосередньої участі у конфлікті, але своїми діями, мовчазною підтримкою або лише присутністю можуть впливати на розвиток конфлікту та його результати.

**Ескалація конфлікту** – розвиток конфлікту, що прогресує у часі; загострення протиставлення, за якого наступні руйнівні впливи опонентів один на одного стають більш інтенсивними, ніж попередні.

**Зміщений конфлікт** – конфлікт, у якому істинна причина приховується за надуманою.

**Інтенсивність конфлікту** – гострота протидії сторін, що беруть у ньому участь. Розрізняють конфлікти низької, середньої та високої інтенсивності.

**Інцидент** – збіг обставин, дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації, що стають приводом до конфлікту.

**Інші учасники конфлікту** – особи, які не беручи безпосередньої участі у конфлікті, підштовхують інших до нього (підбурювачі), планують та забезпечують його розвиток (організатори) або сприяють припиненню конфлікту (медіатори).

**Компроміс** – стратегія поведінки у конфлікті, яка передбачає взаємні поступки опонентів і досягнення ними взаємоприйняттого рішення за рахунок відмови від повного задоволення своїх цілей заради збереження чи налагодження добрих стосунків з іншою стороною: “Краще половина, ніж нічого”.

**Конкуренція** – стратегія поведінки у конфлікті, яка полягає у прагненні підкорити собі іншу сторону та нав’язати їй вигідне для себе рішення.

**Конфлікт** – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін за розв’язання значущої для них проблеми. Завжди супроводжується негативними емоціями. Передбачає наявність предмета конфлікту та його учасників (опонентів).

**Конфліктологія** – це наука, що вивчає закономірності та механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також мистецтво управління ними.

**Конфліктна поведінка** – чергування взаємних дій і реакцій учасників конфлікту, спрямованих на реалізацію власних інтересів

і обмеження інтересів опонента. Принципи конфліктної поведінки: концентрація і координація сил, економія сил і часу, завдання удару у найбільш вразливе місце супротивника.

**Конфліктна ситуація** – ситуація накопичення суперечностей, що містять істинну причину конфлікту. Виявляється у прихованому або відкритому протиборстві учасників, які мають власні мотиви, мету, засоби і способи розв’язання значущої для них проблеми.

**Конфліктогени** – слова, жести, погляд, дії (бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту.

**Моделі конфлікту** – можливі варіанти його розгортання:

- 1) конфліктоген 1 + конфліктоген 2 + ... конфліктоген n = КОНФЛІКТ;
- 2) конфліктна ситуація 1 + конфліктна ситуація 2 + ... конфліктна ситуація n = КОНФЛІКТ;
- 3) конфліктна ситуація + інцидент = КОНФЛІКТ.

**Мотиви сторін конфлікту** – спонукання учасників до вступу у конфлікт, пов’язані із задоволенням їхніх потреб; сукупність зовнішніх і внутрішніх умов, що викликали конфліктну активність суб’єкта.

**Невірно приписаний конфлікт** – той, у якому справжній суб’єкт конфлікту знаходиться “за лаштунками” протиборства, а у конфлікті задіяні учасники, які не мають до нього безпосереднього відношення.

**Нереалістичний конфлікт** – той, у якому гостра взаємодія спрямована не на досягнення конкретної мети, а на “виплескування” накопичених негативних емоцій і ворожого ставлення до опонента. Завжди деструктивний. Найчастіше розпочинається як реалістичний, але з наростанням

емоційної напруги перетворюється не нереалістичний.

**Об'єкт конфлікту** – матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип тощо) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

**Образ конфлікту** – суб'єктивна інтерпретація причин та сутності конфлікту його сторонами. Включає у себе уявлення опонентів про самих себе (свої цілі, мотиви, цінності, можливості тощо); про супротивну сторону (її цілі, мотиви, цінності, можливості тощо); про умови та ситуацію конфліктної взаємодії.

**Основні учасники конфлікту** – суб'єкти конфлікту, які беруть у ньому безпосередню участь і активно протидіють один одному.

**Потенційний конфлікт** – ситуація, коли існують реальні передумови для виникнення конфлікту, але сторони (або одна з них) поки що не усвідомлюють ситуацію як конфліктну.

**Предмет конфлікту** – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфлікту.

**Пристосування** – стратегія поведінки у конфлікті, яка полягає у підкоренні чи поступках суб'єкта опонентів і зниженні рівня своїх домагань або відмові від них.

**Програти-програти** - стратегія управління конфліктом, за якої сторона-конфліктер свідомо йде на прогаш, але разом із тим змушує до поразки й свого опонента.

**Просторова межа конфлікту** – зумовлена розміром територій, на яких він відбувається. Залежно від цього розрізняють місцевий, локальний, регіональний, глобальний конфлікти.

**Психодрама** – метод групової психокорекції, що становить собою рольову гру, у ході якої використовується драматична імпровізація як спосіб вивчення внутрішнього світу



учасників групи і створюються умови для спонтанного вираження ними почуттів, пов'язаних із хвилюючими їх подіями чи конфліктами.

**Реалістичний конфлікт** – конфлікт, викликаний незадоволенням певних потреб чи вимог учасників або несправедливим, на їх думку, розподілом між ними матеріальних чи духовних цінностей. Спрямований на досягнення конкретної мети.

**Реверсія конфлікту** – повернення його на попередню стадію розвитку.

**Розв'язання конфлікту** – процес знаходження взаємоприйнятної рішення проблеми, яке здатне задовольнити кожен із сторін конфлікту і гармонізувати їхні стосунки. Передбачає припинення конфліктогенів, вичерпання інцидента, нейтралізацію конфліктної ситуації.

**Сигнали конфлікту** – психологічний дискомфорт → сутичка → непорозуміння → емоційне напруження → криза → конфліктна ситуація → інцидент.

**Співробітництво** – стратегія поведінки у конфлікті, яка полягає у прагненні знайти взаємовигідне рішення, враховуючи інтереси кожної із сторін.

**Стратегія поведінки у конфлікті** – спосіб орієнтації особистості чи групи у конфлікті, установка на певні норми поведінки у ситуації конфлікту. Основними видами є: конкуренція, співробітництво, компроміс, пристосування, уникання.

**Стратегія управління конфліктом** – орієнтація сторін конфлікту на певний результат його розв'язання: “виграти-програти”, “виграти-виграти”, “програти-програти”.

**Структура конфлікту** – це сукупність його стіких зв'язків, що забезпечують його цілісність, тотожність самому собі, відмінність від інших явищ соціального життя. Охоплює учасників

конфлікту, предмет, об'єкт, макро- і мікросередовище конфлікту.

**Суб'єктна межа конфлікту** – зумовлена кількістю учасників на момент його початку. Розширення цієї межі, залучення до конфлікту нових осіб призводить до ускладнення його структури і перебігу, пошуку інших способів його розв'язання.

**Стиль поведінки у конфлікті** – характерна для суб'єкта система способів і прийомів поведінки у конфлікті. Основними стилями поведінки у конфлікті є: авторитарний, демократичний, маніпулятивний, ліберальний, анархічний, ситуативний, непослідовний.

**Тактика поведінки у конфлікті** – лінія поведінки суб'єкта у конфлікті. Основними видами тактик є: жорстка (захват і утримання об'єкту, тиск, фізичне насильство, психологічне насильство); нейтральна (коаліційна, санкціонування, демонстративних дій) і м'яка (угода або змова, дружелюбства, фіксації позиції).

**Уникання** – стратегія поведінки у конфлікті, яка характеризується ухилянням суб'єкта від відкритого протистояння опонентові, пасивною відмовою від розв'язання конфлікту, пущення його на самоплин: “Ані мені, ані тобі”.

**Учасники конфлікту** – приватні, офіційні, юридичні особи, які беруть участь у конфлікті. Оскільки міра їх участі неоднакова, то розрізняють: основних учасників, групи підтримки, інших учасників.

**Хибний конфлікт** – сприйняття суб'єктом ситуації як конфліктної без реальних на те причин.

**Часова межа конфлікту** – зумовлена його тривалістю у часі, наприклад, Сторічна війна, тридцятирічна війна тощо.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### *Основна*

№ з/п	Автор, назва, видавництво, рік видання	Кількість екземпл. у бібліотеці	Примітки
1.	Анцупов А.Я., Малышев А.Н. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 1996. – 103 с.		
2.	Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций: Учеб. пособие. – М.: МЗ Пресс, 2001. – 182с.		
3.	Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб.: Речь, 2002. – 174 с.		
4.	Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. – М.: Ассоциация “Тандем”; ЭКМОС, 2001. – 320 с.		
5.	Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. – СПб.: АОЗТ «Институт личности», АОЗТ «Ленато», ИЧП «Палантир», 1994. – 138 с.		
6.	Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.		
7.	Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 176 с.		
8.	Ложкин Г.В., Повякиль Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.		
9.	Осипова А.А. Общая психокоррекция: Учеб. пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2002. – 512 с.		
10.	Прикладная конфликтология: Хрестоматия /Сост. К.В. Сельченко. – М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2003. – 624 с.		
11.	Хасан Б.И. Психотехника конфликта: Учеб. пособие. – Красноярск: Краснояр. гос. ун-т, 1995. – 99 с.		

*Додаткова:*

**Підручники**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учеб. – М. ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие. – 2-е изд., стереотип. – Мн.: ТетраСистемс, 2001. – 464 с.
3. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Учеб. пособие. – Х.: Ун-т внутр. дел, 1997. – 350 с.
4. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я, Захаров Д.К. Конфликтология: Учеб. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 224 с.
5. Конфликтология: Учеб. /В.П. Ратников, В.Ф. Голубь, Г.С. Лукашова и др.; Под ред. В.П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
6. Практикум по арт-терапии /Под ред. А.И. Копытина. – СПб: Питер, 2001. – 448 с.
7. Скотт Дж. Конфликты. Пути их преодоления. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 202 с.

**Довідкові видання**

1. Платонов К.К. Краткий словарь системы психологических понятий. – М.: Высш. школа, 1981. – 175 с.
2. Шапар В. Психологічний тлумачний словник. – Х.: Прапор, 2004. – 640 с.

**Узагальнюючі праці**

1. Герасіна Л.М., Панов М.І., Осіпова Н.П. та ін. Конфліктологія /За ред Л.Н. Герасіної, М.І. Панова . – Х.: Право, 2002. – 256 с.
2. Зайцев А.К. Социальный конфликт. – М.: Academia, 2000. – 464 с.
3. Корнелиус Х, Фэйр Ш. Выиграть может каждый. – М.: Стрингер, 1992. – 256 с.
4. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 256 с.

