

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

**ПРОГРАМА
НОРМАТИВНОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
підготовки магістрів**

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Спеціальність: 242 Туризм

Львів - 2020

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО:

ЛЬВІВСЬКИМ ДЕРЖАВНИМ УНІВЕРСИТЕТОМ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: доцент Матвійчук Т.Ф.

ВСТУП

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістра за спеціальністю 242 Туризм.

Предметом вивчення дисципліни є конфлікт, його форми, способи вирішення та характер зіткнення.

Конфлікт - найбільш гострий спосіб вирішення суперечностей, що виникають в процесі взаємодії, суть якого полягає в протидії суб'єктів конфлікту й зазвичай супроводжується негативними емоціями. Конфліктологія - прикладна наукова дисципліна, що вимагає спеціальних знань, навичок з урегулювання конфліктів та, відповідно, спеціальної підготовки.

Об'єкт науки конфліктології - комплексне вивчення конфліктів у цілому: в мистецтвознавстві, історії, педагогіці, політології, правознавстві, соціології, а також у спорті.

Предметом конфліктології є загальні закономірності виникнення, розвитку і завершення окремих конфліктів (внутрішньоособистісних, сімейних, трудових, спортивних, міжнародних, міжетнічних тощо).

Міждисциплінарні зв'язки: конфліктологія використовує емпіричні дані, концептуальні основні теоретичні моделі як самостійні, так і будь-якої іншої науки, методи і способи, які дозволили б поглиблювати вивчення конфліктів.

Найбільш тісно сучасна конфліктологія пов'язана із соціологією, що вивчає суспільну думку щодо різних проблем суспільства, робить стосовно них власні висновки, а також простежує наслідки цих явищ для суспільства.

Конфлікти завжди пов'язані з боротьбою інтересів людей або їх поглядів, в котрих значну роль відіграє психологічний фактор. Через цикл психологічних дисциплін конфліктологія робить глибоке осмислення проблемних ситуацій, протиріч, драм і трагедій, сприяє більш умілій поведінці з опонентами, пошуку психологічних резервів особистості для запобігання проблемних ситуацій, а також виходу з них або їх розв'язанню, якщо конфлікт вже розпочався.

Психодіагностика допомагає конфліктології проводити дослідження з питань прогнозування конфліктів. Психокорекція, психотерапія, психологічне консультування допомагають налагодити взаємини всередині груп, а також і на міжособистісному рівні. Велике значення має досвід психологічної науки в питаннях розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.

Сфера взаємозв'язку конфліктології з педагогічними науками міститься в процесі виховання дитини як особистості і майбутнього активного учасника суспільного життя, а також в наявності педагогічного такту в ході розв'язання різних проблемних ситуацій.

Історія, філософія і сучасна філософська думка сформулювали загальні принципи розуміння конфлікту як найгострішої форми виявлення протиріччя, як зіткнення і взаємодії протилежностей.

Зв'язок з циклом математичних наук, насамперед, із прикладною математикою, представляється у вигляді абстрактних математичних моделей, які можна інтерпретувати на реальних об'єктах.

Зв'язок конфліктології з циклом правових наук полягає в тому, що вони стверджують принципи і норми, права й обов'язки, у рамках яких має знаходитися людина, група і все суспільство.

Цикл історичних наук дає конфліктології багатий і різноплановий матеріал для аналізу політичних, соціальних, військових та інших конфліктів у суспільстві.

Зв'язок культурно-мистецтвознавчого циклу з конфліктологією полягає у тому, що саме культура і мистецтво посідають чільне місце в духовній сфері життя людини, впливають на формування несхожості і протилежності життєвого укладу людини, які, у свою чергу, стають джерелом безперервної низки конфліктних ситуацій у суспільному житті.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістовних модулів:

1. Основні засади конфліктології.
2. Теорія та практика розв'язання конфліктів.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Програма навчальної дисципліни складається з таких змістовних модулів:

1. Основні засади конфліктології.
2. Теорія та практика розв'язання конфліктів.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни "Конфліктологія" є навчити студента працювати з інформацією конфліктологічного характеру; навчити здійснювати накопичення, обробку та аналіз такої інформації; навчити працювати з відповідними джерелами інформації; зацікавити студента та спонукати його до подальшого поглиблення в основах конфліктології.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **знати:**

- основні теоретичні підходи до визначення сутності та складових конфлікту;
- типологію конфліктів;
- причини виникнення, розвитку та стратегії вирішення конфлікту.

вміти:

- проводити аналіз конфлікту з позицій різних теоретичних підходів у конфліктології;
- знаходити ефективні шляхи розв'язання конфліктів в основних сферах життєдіяльності людини (в трудовому колективі, сім'ї, міжетнічних відносинах і соціально-політичній сфері) тощо.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 години / 4 кредити ECTS.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. «Основні засади конфліктології»

Тема 1. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту. Предмет конфліктології як ідеальна модель конфліктної взаємодії. Теорія конфлікту та його базові категорії: конфлікт, протиріччя, зіткнення, протистояння, дилема, дезінтеграція, боротьба, аномалія.

Методологічний арсенал конфліктології (принципи, загальнонаукові дослідницькі підходи і спеціальні методи). Характеристика методологічних принципів: діалектичного розвитку; всезагального зв'язку; діалектичної єдності теорії, експерименту та практики; системності; історизму; об'єктивності. Функціональний, структурно-функціональний; аксіологічний; ресурсно-ціннісний; біхевіористичний; факторного аналізу; статистичного аналізу; порівняльно-правовий; математичний та «ігровий» методи і технології управління конфліктними ситуаціями.

Міжпредметні зв'язки конфліктології із: соціологією, циклом психологічних дисциплін, педагогічними науками, історією та філософією, циклом математичних, правових, історичних, культурно-мистецтвознавчих наук.

Становлення конфліктології як самостійної науки від античної епохи (Геракліт Ефеський, Платон, Аристотель), епохи Середньовіччя (Фома Аквінський, Еразм Роттердамський), період Нового часу (Т. Гоббс, Ф. Бекон, Г. Гегель, Ч. Дарвін, Л. Гумплович, Ж-Ж. Руссо, І. Кант), XIX століття (К. Маркс, В. Самнер, Г. Зіммель, М. Вебер), середини XX ст. (Р. Дорендорф, Л. Козер, Т. Парсонс, Е. Мейо, К. Боулдінг, З. Фройд, К. Юнг, Е. Берн), середини 50-х років XX ст., у пострадянський період до сьогодення.

Природа конфлікту як соціального явища. Предмет конфлікту – об'єктивно існуюча або уявна проблема, яка стала причиною розбіжності між сторонами. Об'єкт конфлікту: матеріальні або духовні цінності. Суб'єкт соціального конфлікту як соціальне утворення.

Структурна модель конфлікту: конфліктна ситуація - інцидент - конфлікт.
Елементи структури конфлікту: сторони; зона розбіжності; уявлення про ситуації; мотиви та дії сторін конфлікту.

Межі конфліктів: часові, просторові, суб'єктні, внутрішньосистемні.
Функції конфліктів щодо основних сфер громадського життя (матеріальні і духовні).

Тема 2. Динаміка конфлікту і механізм його розвитку.

Суб'єктивні й об'єктивні причини конфліктів. Об'єктивні причини: передконфліктні обставини і передконфліктні ситуації. Суб'єктивні причини: психологічні особливості сторін, що впливають на вибір конфліктного способу вирішення спірних питань.

Мотивація в конфлікті як сукупність внутрішніх і зовнішніх умов, що можуть викликати конфліктну активність суб'єкта.

Етапи і фази конфлікту: зародження об'єктивної проблемної ситуації майбутнього конфлікту; процес усвідомлення суб'єктом об'єктивної проблемної ситуації; спроба вирішення конфліктної ситуації неконфліктними способами; конкретні дії, що спрямовані на реалізацію своїх інтересів обома сторонами і які в результаті мали негативні наслідки.

Інцидент та його групи. Залежність від зовнішніх суб'єктивних факторів.

Ескалація як період фази відкритого протистояння. Поводження людей у конфліктах. Біполярні конфлікти: протидіючі сторони; ініціатор; група підтримки; організатор; посередники і судді.

Ситуаційні та особистісні фактори, що впливають на прийняття рішень та вибір стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Конфліктна поведінка. Стратегія поведінки в конфлікті: суперництво, співробітництво, компроміс, пристосування, ухилення.

Тема 3. Класифікація конфліктів.

Класифікація конфліктів в залежності від конфлікуючих сторін: міжіндивідуальні, міжгрупові (групи інтересів; етнонаціонального характеру; групи соціального формування, конфлікти між асоціаціями, партіями, внутрішньо- і міжінституціональні, між секторами суспільного поділу праці, між державними закладами, між культурами і типами культур).

Підходи до класифікацій конфліктів в залежності від способів вирішення, природи виникнення, рівня прояву, напрямку діяльності, від потреб, за кількістю задіяних осіб у конфлікті.

Внутрішньо особистісний конфлікт як стан структури особистості. Види потреб згідно психологічного аспекту внутрішньоособистісного конфлікту. Мотиваційний, моральний, конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності, рольовий, адаптаційний, конфлікт неадекватної самооцінки; невротичний конфлікт. Причини внутрішньо особистісного конфлікту.

Міжособистісний конфлікт. Групи конфліктогенів у міжособистісних конфліктах: прагнення до верховенства; прояв агресивності, егоїзму. Стили поведінки: ухилення, протиборство, пристосування, співробітництво та асертивна поведінка.

Міжгруповий конфлікт як протидія між групами людей, а також між окремими представниками цих груп. Мотиваційний, ситуаційний і когнітивний підходи міжгрупових конфліктів. Фактори впливу групи на індивіда, що деформують його поведінку: соціальна фасилітація; соціальні лінощі; деіндивідуалізація; групова поляризація; підкорення мислення до групових стандартів; груповий фаворитизм; конформізм групового рішення. Природа і механізми міжгрупової ворожості. Механізми виникнення міжгрупових конфліктів. Форми конфліктів між індивідом і групою: керівник - колектив; член колективу - колектив; лідери - угруповання.

Тема 4. Сфери розгортання конфліктів.

Рольові конфлікти та різні функції членів груп у них.

Типологія політичних конфліктів: з точки зору зон і галузей їх виявлення; за ступенем радикалізації; політичні конфлікти; за часовими характеристиками; за ознакою об'єктивності подій. Способи і шляхи примирення сторін: компроміс на основі збереження позицій; примирення на основі насильства.

Соціальний конфлікт як наслідок суспільних відносин, що з різних причин не збігаються.

Сімейні конфлікти: причини, основні періоди виникнення (адаптаційний, поява дітей, вікові трансформації в сімейних відносинах).

Етнонаціональний конфлікт. Міжнаціональні конфлікти як форма міжгрупового конфлікту, його динаміка та стадії (латентний період, відкрита стадія, стадія ескалації).

Міжконфесійні конфлікти. Ідеологічний та історичний аспекти релігійного конфлікту. Відмінності, які можуть бути вирішені тільки через конфлікт: догматичні, церковно-організаційні, обрядові, місіонерські, політичні, моральні.

Конфлікт культур і духовних цінностей. Різноманітність світу культур. Види конфліктів цінностей. Конфлікти культур.

Юридичні конфлікти та їх види: змішаний або перехідний, когнітивний, «помилковий».

Економічні конфлікти, як протиборство суб'єктів соціально-економічних відносин з приводу дефіциту економічних ресурсів.

Трудовий конфлікт, як різновид економічного конфлікту. Види індивідуально трудових конфліктів.

Змістовний модуль 2. «Теорія та практика розв'язання конфліктів»

Тема 5. Керування конфліктами.

Сутність керування конфліктами та їх діагностика. Система принципів, які визначають характер і ефективність керування конфліктами: принцип

об'єктивності; конкретно-історичного підходу; плюралізму; гласності; демократичності. Технологічні підходи, що використовуються в конфліктному менеджменті: легалізація; легітимізація; інституціалізація; раціоналізація конфліктів. Процедура діагностики конфлікту.

Методи регулювання конфліктів. Етапи процесу регулювання конфліктів: початок дій; об'єктивна аналітика конфлікту; інституціоналізація; легітимізація конфлікту; переведення процесу протистояння в організований, менш агресивний і руйнівний за своїми діями і можливими наслідками.

Заходи усунення конфлікту. Методи впливу на конфліктну ситуацію: роз'яснення вимог до роботи, використання загально-організаційних комплексних цілей і використання системи винагород.

Моделі та стилі виходу з конфліктів. Стратегія поведінки сторін та вибір стилів поведінки в конфлікті: конкуренції, пристосування, ухилення, співпраці, компромісу.

Тема 6. Засоби вирішення конфліктів.

Технології врегулювання конфліктів: інформаційні, комунікативні, організаційні. Переговори і стилі їх проведення. Етапи правильного проведення переговорного процесу. Типи рішення досягнення угоди: серединний (компромісний), асиметричний і принципово нового рішення. Стилi ведення переговорів: жорсткий, м'який, торгівельний, співробітництва.

Консенсусні технології вирішення конфліктів. Характеристика різних форм арбітражу: зобов'язуючий, рекомендаційний, «кінцевої пропозиції», обмежений, посередницький, третейський суд, консенсус і компроміс.

Конфліктний медіаторинг, його специфіка, переговори за участі медіатора. Стадії процесу медіаторингу: оцінка медіатором сутності даного процесу; виклад кожної із сторін свого бачення конфліктної проблеми; обговорення проблеми (зняття емоційної напруги, що зібралася в кожній із сторін); підготовка і проведення переговорів; формування пропозицій; розробка кінцевої угоди і її прийняття; вихід з медіації (оцінка попередньої роботи).

Постконфліктна стадія: спостерігання медіатором результативності досягнутих угод; аналіз своїх дій для визначення їх ефективності.

Тема 7. Технології попередження конфліктів.

Профілактика конфлікту як спосіб його попередження. Діяльність з попередження конфліктів. Передумови успіху профілактики конфліктів. Характеристика груп труднощів, які можуть виникати на шляху попередження конфліктів. Методи тактичної профілактики конфліктів: згоди; доброзичливості або емпатії; збереження репутації партнера; взаємного доповнення; антидискримінаційної гуманної політики; психологічного згладжування.

Концепції і технології превентивної діяльності. Типи технологій превентивної діяльності: операційна та структурна.

Сучасний менеджмент профілактики конфліктів. Принципи, що сприяють співробітництву та згуртованості в організаціях: довгострокових цілей; готовності до ризику; визнання нових ідей, як головної цінності будь-якої справи; дійсності; спрощення; підбору і виховання ефективних співробітників-професіоналів; співробітництва.

Методи попередження конфліктів: згода; практична емпатія; збереження репутації партнера; взаємне доповнення партнерів; виключення соціальної дискримінації; неподільність заслуг; психологічний настрій; психологічне уникнення «гострих кутів».

Тема 8. Профілактика конфліктів в організаціях.

Специфіка конфліктів в організаціях. Фактори, що впливають на соціальну напруженість в колективах: внутрішні та зовнішні. Конфронтація приватних і загальних інтересів, їх співвідношення. Види конфліктів в організаціях. Систематизація основних протиріч. Організаційні, виробничі, трудові та інноваційні типи конфліктів. Сутність, підходи і напрямки профілактики конфліктів. Профілактика конфліктів за допомогою стратегії управління персоналом. Кадрова політика, як сукупність положень, принципів і

методів роботи з кадрами по формуванню виробничого колективу. Стратегія управління персоналом організації. Використання управлінських методів для профілактики конфліктів. Роль керівника в профілактиці конфліктних ситуацій.

Рекомендована література

Базова

1. Долинська Л. В. Психологія конфлікту: Навчальний посібник./ Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц – К. : Каравела, 2010, - 304 с.
2. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія : навч. метод. посіб. / Т. Ф. Матвійчук. – Львів : Галич-Прес, 2018. – 73 с.
3. Прибутько П. С. Конфліктологія: Навчальний посібник. / П. С. Прибутько, Р. В. Михайленко, Л. М. Дубчак, М. М. Роговенко – К. : КНТ, 2010. – 136 с.
4. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр учб. л-ри, 2007. – 384 с.
5. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський – Рівне: Перспектива, 2007. – 389 с.
6. Конфліктологія та теорія переговорів: Навчальний посібник. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К. : Центр учбової літератури, 2012, - 168 с.

Додаткова

1. Балабанова Л. В. Конфліктологія: навч. посіб. /Л. В. Балабанова, К. В. Савельєва. – К.: Вид. дім «Професіонал», 2009. – 280 с.
2. Берлач А. І. Конфліктологія: Навчальний посібник для дистанційного навчання / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова; Відкритий міжнар. ун-т розвитку людини “Україна”. – К.: Ун-т “Україна”, 2007. – 203 с.
3. Гірник А. М. Основи конфліктології / А. М. Гірник. – Вид. дім Києво-Могилян. акад., 2010. – 222 с.
4. Дуткевич Т. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. / Т. Дуткевич; М-во освіти і науки України, Кам’янець-Поділ. держ. ун-т, Ін-т соц. реабілітації та розвитку дитини. – К.: Центр учб. л-ри, 2005. – 455с.
5. Кіржнер Л. О. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. О. Кіржнер, М. В. Мартиненко, О. В. Мангольд. – Х. : ХНЕУ, 2007. – 142 с.
6. Герасіна Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. – Х.: Право, 2012. – 128 с.
7. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко; за ред.: В. М. Петюха та Л. В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2005. – 315с.
8. Коваленко Д. В. Конфліктологія: навч. посіб. Для студ. вищ. навч. закл. / Д. В. Коваленко, І. М. Шалімова, О. М. Керницький; Укр. інж.-пед. акад. – Х. : Точка, 2012. – 221 с.
9. Конфліктологія: підруч. для студ. ВНЗ юрид. спец. /за ред. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Х.: Право, 2002. – 256 с.
10. Ложкін Т. Практикум з конфліктології /Т. Ложкін, Е. Юрковський, І. Моначін. – Тернопіль: Воля, 2005.– 168 с.
11. Миронова О. М. Конфліктологія: навч. посіб. / О. М. Миронова, О. В. Мазоренко. – Х. : ХНЕУ, 2011. – 167 с.

12. Нагаєв В. Конфліктологія: курс лекцій: [навч. посіб. для вузів] / В. Нагаєв; М-во освіти України, Харк. нац. аграр. ун-т ім. В. В. Докучаєва. – К.: Центр учб. л-ри, 2004. – 199 с.
13. Орлянський, В. С. Конфліктологія / В. С. Орлянський. – К.: Центр учб. л-ри, 2007. – 160с.
14. Пірен М. І. Конфліктологія: підруч. / М. І. Пірен. – К.: МАУП, 2007. – 360с.
15. Пірен М. І. Конфлікт і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз: [навч.-практ. посіб.] / М. І. Пірен. – К.: УАДУ, 2000. – 200 с.
16. Примуш М. Конфліктологія: навч. посіб. для вузів / М. Примуш; М-во освіти і науки України. – К.: Вид. дім “Професіонал”, 2006. – 282 с.
17. Скібіцька Л. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищих навч. зал. / Л. Скібіцька. – К.: Центр учб. л-ри, 2007. – 383 с.
18. Словник термінів з правової конфліктології: наук.-довід. вид. / за ред. Ю. П. Битяка, Л. М. Герасіної, М. І. Панова. – Х.: Одиссей, 2006. – 208 с.
19. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. – Рівне: Перспектива, 2007. – 398 с.
20. Хапілова В. П. Конфліктологія: навч. посіб. Для вищ. навч. закл. / В. П. Хапілова; Держ. вищ. навч. закл. Запоріж. нац. ун-т. – Запоріжжя: Запоріж. нац. ун-т, 2010. – 278 с.
21. Хрестоматія по конфліктології: в 3 т. / сост.: В. Н. Николаевский (отв. ред.), И. Ю. Косуля, О. А. Гужва. – Т. 1. – Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2009. – 552 с.
22. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології: навч. посіб. / С. С. Яремчук. – Чернівці: Рута, 2008. – 72 с.

Інформаційні ресурси

1. Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
2. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
3. Репозитарій ЛДУФК. – Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/>
4. Базило С. Традиційні та інноваційні методи розв'язання конфліктів у діяльності державних службовців [Електронний ресурс] / С. Базило // Персонал. – 2007. – № 8 – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009007.pdf>
5. Зінчина О. Б. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / О. Б. Зінчина. – Х. : ХНАМГ, 2007. – 164 с. – Режим доступу: // <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008958.pdf>
6. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009008.pdf>
7. Нагаєв В. М. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / В. М. Нагаєв. – К. : Центр навч. літ., 2004. – 198 с. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008959.pdf>
8. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / В. С. Орлянський. – К. : Центр навч. літ., 2007. – 160 с. – Режим доступу : // <http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=109>
9. Пірен М. І. Кофліктологія [Електронний ресурс] / М. І. Пірен. – К. : МАУП, 2005. – 360 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008957.PDF>
10. Скібіцька Л. І. Конфліктологія [Електронний ресурс] / Л. І. Скібіцька. – К. : ЦУЛ, 2007. – 384 с. – Режим доступу : <http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=398>
11. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник [Електронний ресурс] / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. – Суми : Університетська книга”, 2008. – 240 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008960.pdf>
12. Убейволк О. О. Конфліктологія : метод. рек. для студ. денного відділення спеціальності «Логістика» [Електронний ресурс] / О. О. Убейволк. – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 60 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/09/konfliktologie.pdf>

13. Убейволк О. О. Конфлікт як прояв соціальної комунікації [Електронний ресурс] / Убейволк О. О. // Грані : альманах. – 2010. – № 5(73). – С. 107–111.

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання.

Форма контролю: залік.

5. Засоби діагностики успішності навчання

Тестові завдання для визначення рівня знань студентів у балах по кожному змістовному модулю.

Комплекс тестових методик, ТЗН, психологічні задачі та ситуації.