

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ



**Криштанович С. В.
Матвійчук Т. Ф.**

ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

курсу-тренінгу

**«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ
ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**

для студентів рівня вищої освіти – магістр
спеціальності 073 „Менеджмент”

Львів

Основною метою викладання навчальної дисципліни курс-тренінг «Психологія управління та конфліктологія» є формування в майбутніх фахівців системи спеціальних знань щодо психосоціологічних підходів у сучасній управлінській парадигмі; оволодіння сучасними психологічними методами ефективного використання людських ресурсів; розуміння психологічних основ системного управління організаціями; набуття вмінь психологічного аналізу внутрішнього й зовнішнього середовища організації і практичних навичок психологічного забезпечення професійної діяльності, прийняття адекватних управлінських рішень для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі. Основні засади конфліктології. Теорія та практика розв'язання конфліктів.

Тренінг – це форма групової роботи, що забезпечує активну участь і творчу взаємодію учасників між собою і з учителем. Тренінгові заняття спрямовані на оволодіння певними соціально-психологічними знаннями, розвитком комунікативних здібностей персоналу, рефлексивними навиками, здатністю аналізувати ситуацію, поведінку, стан членів групи, особистий, умінням адекватно сприймати себе й оточуючих. Відтак формуються і корегуються норми особистісної поведінки та міжособистісної взаємодії, а також розвивається здатність гнучко реагувати на ситуацію, швидко змінюватись у різних умовах і групах.

ПРОГРАМА КУРСУ-ТРЕНІНГУ «ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ» ТА ЇЇ ЗМІСТ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. «ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ»

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1

Предмет та методологічні основи психології управління. Психологічні основи управлінської діяльності та особливості функцій управління

Теоретичний матеріал. Предмет та завдання психології управління. Структура, функції та основні категорії психології управління. Міжпредметні та міждисциплінарні зв'язки психології управління з філософією, соціологією, політологією, педагогікою та ін. так і з тими, що сфокусовані на проблемах управління виробництвом, підприємницькою та бізнесовою діяльністю. Методологія та методи психології управління. Характеристика методологічних підходів до визначення об'єкту пізнання дисципліни. Система методологічних засад або принципів.

Загальна характеристика управлінської діяльності та її психологічна структура. Продукт управлінської діяльності – управлінське рішення та практичні дії. Основні категорії персоналу управління: керівники або лінійні менеджери; фахівці або функціональні менеджери; управління службовців апарату.

Принципи управління в системі освіти: соціальної детермінації в управлінні навчальним закладом (розуміння керівництвом головних соціальних завдань, суспільної ідеології освіти на конкретному етапі); гуманізації і психологізації; науковості і компетентності в управлінні; інформаційної достатності в менеджменті; аналітичного прогнозування в діяльності менеджера; оперативного регулювання; зворотного зв'язку; наступності і перспективності; демократії та централізму; стимулювання; правової пріоритетності та законності; фінансово-економічної раціональності і ділової активності.

Функції управлінської діяльності: організаційна; спонукально-мотиваційна; контролю.

Дослідження у галузі психології управління передбачають науково обґрунтоване використання сукупності конкретних методів, методик і процедур. Метод дослідження – спосіб, шлях одержання необхідної інформації про психологічні явища у сфері праці й управління, психологічні особливості управлінської діяльності та учасників управлінського процесу.

Сукупність наукових методів збирання, обробки й аналізу фактів у сфері управління забезпечує реалізацію цілей та завдань психологічного дослідження. До методів психології управління належать:

- психологічні методи вивчення особистості в системі управління;
- соціально-психологічні методи вивчення організації в структурі управління;
- методи, спрямовані на розв’язання управлінських завдань та прийняття управлінських рішень.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Завдання

Проведіть дослідження якості викладання навчальної дисципліни. Для цього застосуйте будь-які обрані Вами та доцільні для досягнення мети методи психології управління. Зробіть обґрунтований висновок про якість викладання навчальної дисципліни (1-а навчальна дисципліна за вибором студента). Розробіть рекомендації з покращення якості викладання обраної для дослідження навчальної дисципліни.

Варіант 2.

Завдання

Проведіть дослідження розвитку студентського самоврядування у навчальному закладі. Для цього застосуйте будь-які обрані Вами доцільні для досягнення мети методи психології управління. На основі проведеного дослідження шляхом застосування обраних Вами методів психології управління зробіть обґрунтований висновок про розвиток студентського самоврядування в навчальному закладі. Розробіть рекомендації для керівництва ВНЗ, спрямовані на підтримку та розвиток студентського самоврядування.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 2

Соціально-психологічні характеристики організації

Теоретичний матеріал. Особливості поведінки особистості у групі: вміння контактувати і взаємодіяти з іншими людьми, дотримуватись групових правил і норм; властивості особистості, її певний статус і позиція у групі, склад, характер діяльності, рівень організації групи та групові процеси.

Психологічна характеристика організації та соціальної групи як структурних елементів управління. Рівні організаційної структури.

Формування прийняттого соціально-психологічного клімату в організації. Шляхи формування соціально-психологічного клімату. Характеристика соціально-психологічного клімату: предметність та емоційність.

Сумісність і спрацьованість управлінської команди. Групова та міжособистісна сумісність як передумова згуртованості групи, яка, своєю чергою, є одним із процесів групової динаміки. Основні показники згуртованості групи: рівень взаємної симпатії в особистісних стосунках; сфера згуртованості членів групи (рівень збігу значущих установок і позицій членів групи, спонукальні властивості групи тощо). Індекс згуртованості групи.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Завдання

Досвідчені управлінці усвідомлюють невідворотність існування неформальних груп в організації й прагнуть використовувати їх у процесі поточної роботи і не конфліктувати з ними та їх лідерами.

Проведіть дослідження наявності формальних та неформальних груп у Вашій академічній групі. На основі отриманих результатів дослідження заповніть таблицю 1. Сформулюйте рекомендації для старости групи, куратора групи, викладачів щодо організації їх поведінки з неформальними групами та їх лідерами, враховуючи можливий як конструктивний, так і деструктивний вплив неформальних груп на навчальний процес.

Таблиця 1

Наслідки існування неформальних груп

Переваги	Недоліки
1...	1...
2...	2...
...	...

Варіант 2.

Завдання

На основі власного досвіду та набутих знань спробуйте скласти короткий психологічний портрет Вашої академічної групи (на 2-3 с.), акцентуючи увагу на особливостях поведінки особистості у групі, на характеристиці соціально-психологічного клімату в групі, на основних показниках згуртованості групи тощо.

Варіант 3.

Завдання

Під соціально-психологічним кліматом колективу прийнято розуміти емоційно-психологічний настрій колективу, у якому на емоційному рівні відображаються особисті та ділові взаємини членів колективу, обумовлені їх ціннісними орієнтаціями, моральними нормами й інтересами.

За допомогою будь-якої обраної Вами методики визначення соціальнопсихологічного клімату в колективі перевірте як Ви відчуваєте себе в академічній групі. Отримані Вами результати дослідження порівняйте із основними характеристиками психологічного клімату колективу, які визначають психологи: розвинутість комунікативних вмінь та навичок працівників організації; сформованість міжособистісних стосунків; наявність доброзичливої та ділової критики; задоволеність приналежністю до колективу. Розробіть рекомендації з покращення соціально-психологічного клімату академічної групи, у якій Ви навчаєтеся.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3

Психологічні особливості особистості управлінця

Теоретичний матеріал. Мотиваційна сфера особистості керівника. Поняття лідерства та керівництва. Поняття про стилі та типи керівництва. Характеристика стилей керівництва: директивний, колегіальний, ліберальний, авторитарний, інкволітарний, анархічний.

Соціально-психологічний портрет менеджера. Професійна компетентність. Інтелектуальні та творчі здібності, функції, процеси, якості особистості. Розум. Управлінська діяльність. Якості стратега. Професійне самовдосконалення. Спрямованість особистості. Ділова спрямованість особистості. Активність. Енергійність. Прагматизм. Потреба в самореалізації, самовираженні та професійному самоствердженні. Самосвідомість «Я-концепція» керівника. Характер особистості. Здатність до самоконтролю поведінки та діяльності. Комунікативні якості. Морально-духовні якості. Патріотизм.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Завдання

Проведіть дослідження екстраверсії – інтроверсії, емоційної стабільності – нестабільності Вашого товариша. Зробіть аналіз результатів за допомогою контрольних запитань.

Контрольні запитання:

1. Які риси характеру притаманні екстраверту? Інтроверту? В чому і якою мірою вони виявляються в особи, яку Ви досліджували? Як виявляються ці якості в повсякденному спілкуванні, навчанні, майбутній професійній діяльності?

2. Які риси характеру виявляє емоційно стабільна людина? емоційно нестабільна? У чому і якою мірою це притаманно особі, яку Ви досліджували? Як виявляються ці якості в повсякденному спілкуванні, в навчанні, в майбутній професійній діяльності?

3. Як змінилося Ваше уявлення про себе та інших після виконання цього завдання?

Варіант 2.

Завдання

Проведіть оцінку Вашого типу темпераменту. Зробіть аналіз результатів за допомогою контрольних запитань.

Контрольні запитання

1. Який або які типи темпераменту є у Вас домінуючими, які виявляються значною мірою, які наявні незначною мірою? Як виявляються (або можуть виявлятися) якості Вашого типу темпераменту в навчанні, в майбутній професійній діяльності?

2. Якими видами професійної діяльності рекомендується і не рекомендується займатися людині з Вашим типом темпераменту?

3. Як виявляються або можуть виявлятися особливості Вашого темпераменту в спілкуванні (викладач, дружня компанія, академічна група)?

4. Наведіть приклади людей (з життя, з художньої літератури, кінофільмів), у яких би яскраво виявились риси кожного з чотирьох типів темпераменту.

Варіант 3.

Завдання

За допомогою опитувальника О. Шмельова дослідіть схильність до ризику Вашого товариша. Зробіть аналіз результатів за допомогою контрольних запитань.

Контрольні запитання

1. Обґрунтуйте переваги та недоліки "ризиковості" керівника.

2. Підтвердіть або спростуйте твердження: схильність до ризику як риса характеру має важливе значення для психологічного прогнозування процесів прийняття рішень у невизначеній ситуації.

3. Наведіть приклади практичної діяльності менеджера, коли відмовитися від ризикованих рішень неможливо.

4. Розробіть рекомендації щодо зменшення ступеня ризику при прийнятті рішень.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4

Психологічні особливості управлінського впливу

Теоретичний матеріал. Поняття про управлінський вплив. Роль керівника у досягненні стійкої рівноваги. Особливості прийняття рішення та втілення рішень у життя. Застосування влади як забезпечення умов, за яких керівники можуть управляти наслідками прийняття рішень. Успіх роботи керівника та принципи ефективності влади. Фактори впливовості особистості керівника.

Система психолого-педагогічних впливів на колектив: переконання, самопросування, навіювання, зараження, спонукання до наслідування, формування прихильності, прохання. Наказ, деструктивна критика, ігнорування, маніпуляція, стимуляція.

Психологічні особливості управлінських розпоряджень. Основні форми управлінського спілкування: наказ, розпорядження, вказівка, інструктаж, рекомендація, заклик, бесіда. Методи передачі управлінського розпорядження. Типи видів наказів (розпоряджень).

Протистояння особистості неконструктивним впливам. Критерії конструктивного впливу: не бути руйнівним для осіб, що беруть участь у взаємодії, та їх стосунків; бути психологічно коректним (враховувати психологічні особливості партнера і поточної ситуації і використовувати «правильні» психологічні прийоми дії); задовольняти потреби обох сторін. Протистояння особистості неконструктивним руйнівним впливам. Контраргументація. Конструктивна критика. Енергетична мобілізація. Творчість. Ухилення. Психологічна самооборона. Ігнорування. Конфронтація. Відмова.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Завдання

Управлінський вплив здійснюється у процесі праці, навчання, виховання, управління та інших сферах життєдіяльності. Діючи навмисно або ненавмисно,

усвідомлено чи неусвідомлено суб'єкт впливу може мобілізувати або демобілізувати потенційні сили та можливості особистості та групи, підвищувати або знижувати трудову активність, формувати позитивні або негативні якості особистості тощо.

Проведіть дослідження, спрямоване на визначення ефективності впливів викладачів навчального закладу, у якому Ви навчаєтеся, на студентську аудиторію. На основі отриманих результатів розробіть рекомендації щодо формування системи психолого-педагогічних впливів, оптимально прийнятних для студентської аудиторії.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5

Психологічні основи прийняття управлінських рішень

Теоретичний матеріал. Психологічні закономірності прийняття управлінського рішення. Види та типи управлінських рішень. Організаційне рішення. Програмовані та непрограмовані рішення.

Порівняльна характеристика групових та індивідуальних форм прийняття рішень. Народження нових ідей, способів рішення. Метод мозкового штурму в групових формах рішень.

Процедура прийняття групових рішень: одноголосність, більшість, мінімізація розбіжностей і узгоджень.

Психологія діяльності керівника при прийнятті управлінських рішень. Роль емоцій у прийнятті рішень. Стилі взаємодії з посадовими особами, яких залучають до прийняття рішення.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1.

Гра "Дискусія"

Мета гри полягає в спостереженні за процесом досягнення порозуміння та єдності членів групи щодо формування переліку особистісних якостей, необхідних для ідеального керівника шляхом розгляду різних точок зору, аргументацій щодо певної проблеми.

Хід гри

Поділити групу на підгрупи приблизно по 6 осіб для ведення дискусії за задалегідь підготовленою темою. Наприклад: "Особистісні якості притаманні ідеальному керівнику (не менше п'яти)".

Кожен із учасників дискусії може подати свою точку зору, чи точку зору своєї команди, узгоджену в попередній частині вправи.

Учасникам дискусії пропонується за обмежений час прийти до загального рішення – сформуванню переліку особистісних якостей, необхідних для ідеального керівника.

Завершення роботи: проводиться обговорення, учасники висловлюються щодо змісту і форми дискусії.

Коментар до проведення гри:

- ця вправа дає можливість кількісно оцінити
- ефективність групового рішення;
- у групі виникає більша кількість варіантів рішення і кращої якості, ніж у працюючих поодиночці;
- рішення проблем в умовах групи звичайно займає більше часу, ніж рішення тих же проблем окремим індивідом;
- рішення, прийняті в результаті групового обговорення, виявляються більш ризикованими, ніж індивідуальні рішення;
- індивід, який має особливі уміння (здатності, знання, інформація), пов'язані з груповою задачею, звичайно більш активний у групі, вносить більший вклад у прийняття групових рішень.

Варіант 2.

Ділова гра "Подорож на повітряній кулі"

Мета ділової гри: дати можливість спостерігати в групі процеси, що відбуваються під час обговорення й ухвалення групового рішення. *Хід гри*

Запропонуйте учасникам гри вибрати собі професію: лікар, інженер, учитель, художник і т. д. Кількох студентів попросіть бути спостерігачами.

Всім учасникам гри пропонується уявити, що вони виявилися членами одного екіпажа на повітряній кулі. Куля починає падати і залишається зовсім

небагато часу до того моменту, коли вона впаде в море. Щоб цього не відбулося, хтось повинен вистрибнути з кошика.

Групі необхідно прийняти загальне рішення про те, хто стрибне з кошика, виходячи з того, хто з них буде менш корисний, якщо повітряна куля приземлиться на безлюдному острові.

Після завершення дискусії оцінюється робота групи: спостерігачі оголошують результати спостереження про хід дискусії (використання вагомих доводів, аргументів на захист "своєї" професії, вміння вислухати один одного, "авторитарні манери" і т. д.).

Коментар до проведення гри: у грі відтворено ситуацію, з якою стикається менеджер будь-якого рівня під час скорочення штатів.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6

Психологічні особливості добору кадрів

Теоретичний матеріал. Суть та завдання добору кадрів. Способи і методи добору кадрів. Робота з персоналом: правильний відбір і розстановка кадрів, вивчення й аналіз їх руху по ієрархічній драбині, формування резерву кадрів, створення діючої об'єктивної системи атестації, освіти й навчання. Профпридатність. Психологічні та професійно важливі якості. Методи профвідбору: професіографічний; метод експертної оцінки; відбірний тест.

Особистісні чинники включення людини в організацію. Прогнозування місця та поведінки людини в організації. Тривимірна модель типу особистості працівника.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Увага: Анкета заповнюється до співбесіди, тому її форма така, щоб з неї можна було отримати максимально повну інформацію про кандидата!

Варіант 1.

Завдання

Розробіть анкету кандидата на вакантну посаду організатора подорожей (екскурсій), або фахівця з туристичної безпеки.

Варіант 2.

Завдання

Професіограма – це опис особливостей певної професії, який розкриває зміст праці, а також вимоги, що висувуються перед людиною. Професіограма складається на основі аналізу змісту професійної діяльності і містить такі розділи:

- 1) загальні відомості про професію;
- 2) характеристика процесу праці (сфера діяльності та вид праці, основні виробничі операції і професійні обов'язки тощо);
- 3) санітарно-гігієнічні умови праці (характеристика робочого місця, можливості профзахворювань);
- 4) психофізіологічні вимоги до працівника;
- 5) професійні знання й навички;
- 6) вимоги до підготовки та підвищення кваліфікації кадрів

Розробіть професіограму менеджера з персоналу, або менеджера (управителя) в готелях, або в інших місцях розміщення.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7

Психологія професіоналізму управління

Теоретичний матеріал. Критерії продуктивності професійної діяльності та професійна компетентність. Процес досягнення вершин професіоналізму. Суб'єктивні критерії, як головна рушійна сила в досягненні вершин професіоналізму. Професійна компетентність (сформованість у фахівця єдиного комплексу знань, навичок, умінь, психологічних особливостей (якостей), професійних позицій, акмеологічних інваріантів, знання, навички, вміння). Досягнення різних рівнів професійної компетентності.

Поняття професіоналізму управлінської діяльності. Професіоналізм як системна організація свідомості менеджера. Компоненти професіоналізму: властивості людини як цілісної особистості (суб'єкта діяльності); практики професіонала; гнозис; інформованість, знання, досвід, культура професіонала; психодинаміка працівника, психологічні труднощі навантаження в даній

професійній сфері; віково-статева належність і професія, фізичні якості, зовнішній вигляд, здоров'я, протипоказання до праці у галузі.

Типи мотивації та етапи професійного самовдосконалення менеджера. Елементи структури мотивації: мотивація свідомості; мотивація планування самовдосконалення; мотивація реалізації програм самовдосконалення та самоконтролю.

НАВЧАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Завдання

Здійснити психологічну оцінку придатності до професійної діяльності.

Мета: навчитися досліджувати психологічну придатність індивіда до професійної діяльності у сфері туризмознавства.

Хід виконання:

Оберіть і проаналізуйте професійну діяльність (визначте задачі діяльності, функції працівника, обладнання, що використовується, дії під час роботи, умови роботи).

Складіть психограму – систематизований опис вимог до психічних властивостей працівника.

Визначте, за допомогою яких методів можна отримати інформацію про властивості, зазначені у психограмі.

Складіть за даними тестування та спостереження психологічну характеристику працівника.

Для того, щоб оцінити відповідність психологічних характеристик кандидата вимогам діяльності потрібно обрати однокурсника (однокурсницю), який буде виконувати роль кандидата. Бажано, щоб це була особа, психологічний портрет за даними спостереження якої Ви склали. Після цього Ви довільно обираєте професійну діяльність, якою він (вона) ймовірно буде займатись у подальшому. Наприклад, це може бути його майбутня професія (але потрібно конкретно визначити сферу діяльності) чи професія, із якою Ви найбільше знайомі.

Психограму складіть у довільній формі. Зрозуміло, що результати Вашої роботи матимуть гіпотетичний характер, адже у рамках лабораторного заняття неможливо виконати таку роботу у відповідності з усіма існуючими вимогами.

Результати роботи оформіть у вигляді звіту, що міститиме:

1. Психограму професії.
2. Перелік та обґрунтування методів діагностики психічних властивостей, зазначених у психограмі.
3. Психологічну характеристику кандидата.
4. Висновок щодо психологічної придатності кандидата до даної професійної діяльності.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 8.

«Предмет конфліктології. Історичний розвиток конфліктології як науки».

Теоретичний матеріал. 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-мистецтвознавських наук.

Становлення конфліктології як самостійної науки від античної епохи (Г. Ефеський, Платон, Аристотель), епохи Середньовіччя (Ф. Аквінський, Е. 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), середині XX ст. (Р. Дорендорф, Л. Козер, Т. Парсонс, Е. Мейо, К. Боулдінг, З. Фрейд, К. Юнг, Е. Берн), середині 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).

План:

1. Теоретичні і соціально-історичні передумови виникнення конфліктології.
2. Теоретико-методологічні основи конфліктології.
3. Сучасні проблеми розвитку конфліктології.
4. Розвиток конфліктологічної думки в рамках філософії.
5. Основні фактори еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 9.

«Динаміка та механізми розвитку конфлікту».

Теоретичний матеріал. 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.

План:

1. Суть закону ескалації конфліктогенів.
2. Правила безконфліктної взаємодії.
3. Основні типи конфліктогенів та форми їх прояву.
4. Основні види трансакцій та їх поведінкові характеристики.
5. Дидактична гра «Ситуації фрустрації».
6. «Трансактний аналіз конфліктів» (проводиться методом тестування і вирішення ситуаційних завдань)

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 10.

«Класифікація конфліктів та критерії їх виділення».

Теоретичний матеріал. 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 внутрішньо особистісного 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. Стилі 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.

План:

1. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту.
2. Ідентифікація конфліктів (вирішення ситуаційних завдань).
3. Суть конфлікту та його причини. Ділова гра «Скарга».

4. Класифікація конфліктів, визначення причин конфлікту.
5. Типи конфліктних ситуацій. Поняття: «конфліктна ситуація» і «інцидент».
4. Дидактична гра «Ситуації фрустрації у ділових відносинах»
3. Характеристика протиборства суб'єктів соціальної взаємодії.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 11.

«Сфери розгортання конфліктів».

Теоретичний матеріал. 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.

План:

1. Поняття конфлікту в суспільстві.
2. Основні групи конфліктів у суспільстві.
3. Економічний конфлікт та чинники, що його визначають.
4. Політичний конфлікт та його основні суб'єкти.
5. Основні сфери прояву соціальних конфліктів.
6. Конфлікти в духовній сфері життя суспільства.
7. Сімейні відносини (самооцінка готовності до конструктивних взаємин в родині методом тестування).

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 12.

«Керування конфліктами. Методи керування конфліктами».

Теоретичний матеріал. 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; інституціоналізація; 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.

План:

1. Поняття: «прогнозування конфлікту», «попередження конфлікту», «регулюванням конфлікту».
2. Етапи регулювання конфлікту.
3. Технології регулювання та вирішення конфлікту.
4. Принципи управління конфліктами.
5. Негативні фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту.
6. «Моя поведінка в конфлікті» (проводиться методом тестування).

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 13.

«Технології попередження конфліктів».

Теоретичний матеріал. 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. Стили 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 кожної із сторін); підготовка і проведення переговорів; формування пропозицій; розробка кінцевої угоди і її прийняття; вихід з медіації (оцінка попередньої роботи). Постконфліктна стадія: спостереження медіатором результативності досягнутих угод; аналіз своїх дій для визначення їх ефективності.

План:

1. Основні етапи переговорного процесу.
2. Основні моделі поведінки в переговорному процесі та їх характеристика.
3. Маніпуляції та їх види: засновані на правилах пристойності, направлені на пониження опонента.
4. Основні стратегії і тактики в переговорному процесі.
5. Прийоми тактики «вичавлювання поступки».
6. Ситуаційно-рольова гра «Переговори».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 14.

«Технології попередження конфліктів».

Теоретичний матеріал. 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".

План:

1. Визначення основних ознак організації. Основні елементи внутрішнього та зовнішнього середовища організації.
2. Вплив внутрішнього і зовнішнього середовища організації на конфлікти в організації.
3. Основні види конфліктів в організації. Характеристика позиційних, ресурсних, динамічних, структурних та інноваційних конфліктів в організації.
4. Ознаки назріваючого в організації конфлікту.
5. Управлінські конфлікти, з різними суб'єктами конфліктної взаємодії і їх причини.
6. Аналіз конкретних ситуацій. (Ділові ігри «Реформування організації» та "Конфлікт на промисловому підприємстві").
7. Тести: «Визначення стилю управління трудовим колективом»; «Стиль керівництва»; «Управлінська ситуація і спрямованість керівника».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 15.

«Профілактика конфліктів в організаціях».

Теоретичний матеріал. 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.

План

1. Конфлікт в організаціях і його специфіка.
2. Сутність, підходи і напрямки профілактики конфліктів в організаціях.
3. Профілактика конфліктів через стратегію управління персоналом.

4. Управлінські методи з метою запобігання конфліктів.
5. Керівник у конфліктній ситуації (*ситуативна гра*).

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Каравела, 2017. 304 с.
2. Калениченко Р. А., Харіна О. Є., Доценко К. М. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів : навч. посіб. Ірпінь, 2016. 308 с.
3. Психологія конфлікту: комплекс навч.-метод. забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей / Укл.: М. О. Кононець. Київ : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.
4. Психологія управління: курс лекцій для студентів денної і заочної форм навчання напряму підготовки 6.030103 «Практична психологія» / укладач О.С. Юрков. – Мукачево: МДУ, 2017. - 179 с.
5. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія : підручник. - Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. - 320 с.
6. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. – Харків: УкрДУЗТ, 2020. – 52 с.
7. Штифурак В. Є. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. Вінниця : Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2017. 252 с.

Допоміжна:

8. Алексеєнко Н. В. Конфліктологічна компетентність майбутнього інженера: теорія і практика. Директор школи, ліцею, гімназії : Всеукраїнський науково-практичний журнал. Спец. тематич. вип. «Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання». Київ : Гнозис, 2019. № 2. Том I (24). С. 181-190.
9. Афанасьєв М. В., Шемаєва Л. Г., Верлока В. С. Основи менеджменту: Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / За ред. М. В. Афанасьєва. – Х. : ВД «ІНЖЕК», 2003. – 484 с.
10. Буткевич Т.В. Конфліктологія з основами психологи управління: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
11. Галаган В. Я., Орлов В. Ф., Отич О. М. Конфліктологія : конспект лекцій для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕДУТ, 2008. 293 с.

12. Грицюк К. Чому виникають конфлікти? Психолог. 2007. № 25-27. С. 78-79.
13. Дзвінчук Д.І. Психологічні основи ефективного управління. – К.: ЗАТ «НІЧЛАВА». – 2000. – 280 с.
14. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги: різні види службових конфліктів / П. Довгань // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. – 2001. – № 2. – С. 403–413.
15. Дороніна М.С., Григоренко А.М. Психологія управління, частина 2.: Навчальний посібник. – Харків, Вид. ХДЕУ, 2000. – 96 с.
16. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
17. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: учебное пособие для студентов вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 352 с.
18. Карамушка Л.М. Психологія управління закладами середньої освіти: Монографія. – К.: Ніка-Центр, 2000. – 332 с.
19. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): Монографія. – К. – Полтава, 2009. – 268 с
20. Коваленко Д. В. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : Точка, 2012. 221 с. 10 Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.
21. Коломінський Н.Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект): Монографія. – К.: МАУП, 2000. – 286 с.
22. Конфліктологія / Л.М.Герасіна, М.І.Понов, Н.П.Осипова та ін. – Х., 2002. – 256 с.
23. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2003. — 453 с.
24. Кулініч І.О. Психологія управління: Курс лекцій. – Л.: ВПВ ЛВЦНТЕІ, 2006. – 126 с.
25. Лавриенко В.Н. Психология и этика делового общения. – М.: Юнити, 2000. – 347 с.
26. Ложкин Г.В., Повякель Н.Н. Практическая психология конфликта: Учеб. пособ. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
27. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ : Професіонал, 2006. 416 с.
28. Ложкін Г.В., Спасенніков В. В., Комаровська В.Л. Економічна психологія: Навч. посіб. – К.: ВД "Професіонал", 2004. – 304 с.

29. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: ТОВ «УВПК Екс Об», 2000. – 512 с.
30. Машков В.Н. Психология управления: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 254 с.
31. Мельник Л.П. Психологія управління: Курс лекцій. – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 176 с.
32. Муэрс Р. Эффективное управление / Пер. с англ. – М.: Фипресс, 2001. – 264 с.
33. Мэйтланд Я. Руководство по управлению персоналом в малом бизнесе. – М., 2006. – 237 с.
34. Орбан-Лембрик Л.Е. Основи психології управління: Монографія. – Івано-Франківськ: Плай, 2002. – 426 с.
35. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.
36. Організаційна поведінка: Навч.-метод, посіб. для самост. вивч. дисц. / Л.М.Савчук, Н.Ю.Бутенко, А.М.Власова та ін. – К.: КНЕУ, 2001. – 249 с.
37. Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. Психологія конфлікту : навч.-метод. посіб. для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕДУТ, 2008. 422 с.
38. Паркинсон М. Использование психологии в бизнесе: практическое руководство для менеджеров: пер. с англ. – М.: НИРРО, 2003. – 263 с.
39. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва. – К.: Каравела, 2006. – 408 с.
40. Психологія. Підручник / За ред. Ю.Л.Трофімова, – 3-тє вид., стереотип. – К.: Либідь, 2001. – 558 с.
41. Рубин Дж. Социальный конфликт / Рубин Дж., Пруит Д., Сунг Хе Ким. – М. : ОлмаПресс, 2002. – 352 с.
42. Савельєва В.С. Психологія управління: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
43. Савчин М. Соціальна психологія. – Дрогобич: Відродження, 2000. – 274 с.
44. Савчин М., Зимянський А. Психологія управління: тексти лекцій. – Дрогобич : РВВ ДДПУ імені Івана Франка, 2009. – 293 с.
45. Слободянюк, А. В. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця : ВНТУ, 2010. – 120 с.
46. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.

47. Фесенко Г. Г. Психологія управління та конфліктологія: Конспект лекцій (для студентів спеціальності 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа») / Г. Г. Фесенко; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х. : ХНУМГ, 2013. – 132 с.

48. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Академвидав, 2006. – 488 с.

49. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління. Підручник. 3-тє вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 664 с.

50. Хоронжий А.Г. Основи соціального управління: Навч. посіб. – Л.: Магнолія Плюс, 2006. – 220 с.

51. Щёкин Г.В. Организация и психология управления персоналом: учебно-методическое пособие. – К.: Изд-во МАУП, 2002. – 832 с.

Інформаційні ресурси інтернет:

52. 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>

53. Баклицький І.О. Психологія праці [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_pratsi_-_baklitskiy_io.

54. Безкоштовний консультаційно-інформаційний тур / Центр управління персоналом. – Режим доступу: <http://center-personal.livejournal.com/82837.html>

55. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник [Электронный ресурс] / Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 240 с. – Режим доступа : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009010.pdf>

56. 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>

57. 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>

58. Кулініч І.О. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/psihologiya_upravlinnya_-_kulinich_io.

59. 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>
60. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua.
61. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. 2-ге видання, доповнене ("Академвидав") [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://academia-ps.com.ua/product/203>.
62. 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>
63. 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>
64. Психологія / Библиотека Нестор – Режим доступу: <http://libelli.ru/sc/psych.htm>.
65. Психологія управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua/vnz/reports/psychology/10080/>.
66. Репозитарій ЛДУФК. – Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/>
67. 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>
68. Слободянюк А.В., Андрущенко Н.О. Психологія управління та конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibnyku.vntu.edu.ua/psihol/>.
69. 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>
70. Убейволк О. О. Конфлікт як прояв соціальної комунікації [Електронний ресурс] / Убейволк О. О. // Грані : альманах. – 2010. – № 5(73). – С. 107–111. – Режим доступу : // <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009011.pdf>
71. 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>

Навчальне видання

Криштанович Світлана Володимирівна

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ
КУРСУ-ТРЕНІНГУ
«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ
ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**