

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX- ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 1 / 12

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету
національної безпеки, права
та міжнародних відносин

27 серпня 2024 р.,
протокол № 8

Олена Вченої ради


Лариса СЕРГІЄНКО



РОБОЧА ПРОГРАМА вибіркової навчальної дисципліни «Управління конфліктами та етикою»

Схвалено на засіданні кафедри
національної безпеки, публічного
управління та адміністрування
26 серпня 2024 р.,
протокол № 7

Завідувач кафедри

 Світлана СВІРКО

Розробник: кандидат економічних наук, доцент ДИКА Олена

Житомир
2024 – 2025 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX/ ВКХ-01-2024
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк. 2 / 13</i>

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління конфліктами та етика» затверджена Вченою радою факультету національної безпеки, права та міжнародних відносин від 27 серпня 2024 р., протокол № 8.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX- ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 3 / 13

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни	
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	вибіркова	
Модулів – 1	Лекції	
	16 год.	6 год.
Змістових модулів – 1	Практичні	
	16 год.	6 год.
Загальна кількість годин – 90	Лабораторні	
	_ год.	_ год.
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи – 3,5	Самостійна робота	
	58 год.	78 год.
	Вид контролю: залік	

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:

для денної форми навчання – 36 % аудиторних занять, 64 % самостійної та індивідуальної роботи;

для заочної форми навчання – 13 % аудиторних занять, 87 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX- ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 4 / 13

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти знань, навичок і компетенцій у сфері управління конфліктами, розвитку етичних стандартів поведінки та прийняття рішень у професійній діяльності.

Основними завданнями навчальної дисципліни є:

- ознайомлення здобувачів вищої освіти із теоретичними основами конфліктології та етики;
- аналіз механізмів виникнення, розвитку та вирішення конфліктів;
- вивчення стратегій управління конфліктами у різних сферах діяльності;
- розвиток комунікативних навичок для ефективної взаємодії у конфліктних ситуаціях;
- формування етичних принципів та їх застосування у професійній діяльності.

Після вивчення дисципліни здобувачі повинні знати:

- основні теоретичні концепції та підходи до аналізу конфліктів;
- причини виникнення конфліктів та їхні функції у суспільстві;
- стадії розвитку конфліктів та можливі сценарії їхнього перебігу;
- основні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях;
- методи та механізми вирішення конфліктів;
- етичні принципи управління конфліктами, професійну етику та моральні дилеми у конфліктних ситуаціях;
- роль комунікації та емоційного інтелекту у запобіганні та вирішенні конфліктів;
- етичні стандарти поведінки у переговорах та під час прийняття управлінських рішень.

Після вивчення дисципліни здобувачі повинні вміти:

- аналізувати конфліктні ситуації та визначати їхні причини, учасників і можливі наслідки;
- виявляти потенційні ризики конфліктів у професійному та суспільному середовищі;
- обирати ефективні стратегії управління конфліктами відповідно до їхнього типу та масштабу;
- застосовувати етичні принципи та норми у процесі прийняття рішень у конфліктних ситуаціях;
- виявляти та аналізувати комунікаційні бар'єри у конфліктах;
- використовувати техніки ефективної комунікації у переговорах.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX- ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 5 / 13

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати наступні Soft skills:

- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; вести дискусію і відстоювати свою позицію; вміння шукати, аналізувати та використовувати інформацію;
- *уміння виступати привселюдно*: вміння публічно та професійно презентувати результати власних досліджень;
- *гнуčність і адаптивність*: уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;
- *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, доброзечність, повага до оточуючих.

3. Програма навчальної дисципліни

МОДУЛЬ 1

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

Тема 1. Теоретичні основи конфліктології

1. Поняття конфлікту: визначення, сутність, структура
2. Підходи до вивчення конфліктів (соціологічний, психологічний, управлінський)
3. Основні класифікації конфліктів (за причинами, рівнями, наслідками)
4. Роль конфлікту в соціальних та професійних системах.

Тема 2. Динаміка конфліктів

1. Фази та стадії розвитку конфлікту
2. Ескалація конфлікту: причини та механізми розвитку
3. Вирішення конфлікту: основні моделі та підходи
4. Наслідки конфліктів: конструктивні та деструктивні ефекти

Тема 3. Управління конфліктами

1. Основні методи та стратегії управління конфліктами
2. Способи та техніки деескалації конфліктів
3. Переговори як інструмент врегулювання конфліктів
4. Медіація, арбітраж та примирення
5. Вирішення конфліктів у міжнародному середовищі.

Тема 4. Етика як основа управління конфліктами

1. Основи етики: поняття, принципи, категорії
2. Професійна етика та її значення у врегулюванні конфліктів
3. Корпоративна етика та її роль у запобіганні конфліктам
4. Дилеми етичного вибору та прийняття рішень у складних ситуаціях.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX- ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 6 / 13

Тема 5. Комунікація у процесі управління конфліктами

1. Вплив комунікації на виникнення та розвиток конфліктів
2. Вербальні та невербальні засоби комунікації у конфліктних ситуаціях
3. Техніки активного слухання та ефективного ведення діалогу
4. Маніпуляції в комунікації та способи їх нейтралізації.

Тема 6. Запобігання конфліктам та їх профілактика

1. Превентивне управління конфліктами
2. Методи раннього виявлення потенційних конфліктів
3. Роль лідера та керівника у профілактиці конфліктів
4. Створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

Тема 7. Етика прийняття рішень у конфліктних ситуаціях

1. Етичні стандарти управління та їх значення
2. Прийняття етичних рішень у кризових ситуаціях
3. Конфлікти інтересів та їх вирішення
4. Відповідальність за прийняті рішення у конфліктних ситуаціях.

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота	усього	лекції	практичні	самостійна робота
Тема 1. Теоретичні основи конфліктології	13	2	2	9	13	1	–	12
Тема 2. Динаміка конфліктів	13	2	2	9	13	1	1	11
Тема 3. Управління конфліктами	12	2	2	8	13	1	1	11
Тема 4. Етика як основа управління конфліктами	12	2	2	8	12	–	1	11
Тема 5. Комунікація у процесі управління конфліктами	14	2	4	8	13	1	1	11
Тема 6. Запобігання конфліктам та їх профілактика	14	4	2	8	13	1	1	11
Тема 7. Етика прийняття рішень у конфліктних ситуаціях	12	2	2	8	13	1	1	11
РАЗОМ	90	16	16	58	90	6	6	78

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX- ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 7 / 13

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Теоретичні основи конфліктології	2	–
2	Тема 2. Динаміка конфліктів	2	1
3	Тема 3. Управління конфліктами	2	1
4	Тема 4. Етика як основа управління конфліктами	2	1
5	Тема 5. Комунікація у процесі управління конфліктами	4	1
6	Тема 6. Запобігання конфліктам та їх профілактика	2	1
7	Тема 7. Етика прийняття рішень у конфліктних ситуаціях	2	1
РАЗОМ		16	6

6. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Теоретичні основи конфліктології – Роль конфлікту в соціальних та професійних системах	9	12
2	Тема 2. Динаміка конфліктів – Наслідки конфліктів: конструктивні та деструктивні ефекти	9	11
3	Тема 3. Управління конфліктами – Переговори як інструмент врегулювання конфліктів	8	11
4	Тема 4. Етика як основа управління конфліктами – Корпоративна етика та її роль у запобіганні конфліктам	8	11
5	Тема 5. Комунікація у процесі управління конфліктами Вплив комунікації на виникнення та розвиток конфліктів	8	11
6	Тема 6. Запобігання конфліктам та їх профілактика – Створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колектив	8	11
7	Тема 7. Етика прийняття рішень у конфліктних ситуаціях – Етичні стандарти управлінця та їх значення	8	11
РАЗОМ		58	78

7. Індивідуальні самостійні завдання

Завдання 1. Проаналізувати конфліктну ситуацію на прикладі відомих історичних подій.

Завдання 2. Підготувати порівняльний аналіз підходів до вивчення конфліктів.

Завдання 3. Проаналізувати динаміку реального конфлікту (наприклад, політичного або соціального) та запропонувати стратегію його вирішення.

Завдання 4. Розробити план вирішення конфлікту на прикладі міждержавних відносин.

Завдання 5. Проаналізувати реальний конфлікт через призму етичних

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX/ ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 8 / 13

принципів.

Завдання 6. Провести аналіз діалогів у конфліктних ситуаціях та визначити їх ефективність.

Студент обирає на вибір одне індивідуальне завдання для виконання. Форма виконання – письмова робота обсягом 5-7 сторінок (розмір шрифту – 14 пунктів (для таблиць та рисунків – 12 пунктів), поля – 2 см, міжрядковий інтервал – 1,5 для таблиць та рисунків – 1).

8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

- Вербальні методи (лекція, пояснення)
- Наочні методи (спостереження, демонстрація, ілюстрація)
- Практичні методи (виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів)
- Дискусійний метод
- Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота)
- Ситуаційний метод
- Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, вирішення задач, проведення розрахунків, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)

9. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів:

- Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання
- Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, вправ, кейсів
- Експрес-тестування
- Перевірка виконання та захист індивідуальних завдань
- Самооцінювання та взаємооцінювання
- Залік

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX- ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 9 / 13

матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку. Процедура складання заліку визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань поточного контролю	100	100
Підсумкова семестрова оцінка	100	100

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань під час навчальних занять	60	60
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	40	40
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (додаткові – заохочувальні бали): підготовка наукових статей / підготовка тез доповідей наукових конференцій	10	10
Разом за виконання завдань поточного контролю	100	100

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	10	10
Участь у дискусії	10	10
Виконання тестових завдань	10	10
Виконання та захист практичних завдань, вправ, кейсів	30	30
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	60	60

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів під час навчальних занять може використовуватися 100-бальна шкала оцінювання щодо кожного окремо виду робіт. Розрахунок загальної кількості балів, які здобувач може набрати за результатами роботи під час навчальних занять протягом семестру, проводиться за формулою:

$$P_{\text{НЗ}} = \sum(P_i \times \text{ВК}_i) \times K_{\text{НЗ}}, \quad (1)$$

де $P_{\text{НЗ}}$ – загальна кількість балів, набраних здобувачем за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

P_i – кількість набраних здобувачем балів за семестр за виконання i -го виду

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX/ ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 10 / 13

робіт під час навчальних занять (за 100-бальною шкалою);

BK_i – ваговий коефіцієнт за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять. Значення вагових коефіцієнтів розраховуються шляхом ділення кількості балів, яка передбачена за виконання окремого виду робіт під час навчальних занять, на сумарну кількість балів за виконання усіх видів робіт під час навчальних занять за семестр;

$K_{НЗ}$ – коригувальний коефіцієнт, який визначається шляхом ділення кількості балів, що передбачена за виконання завдань під час навчальних занять за семестр, на 100 балів.

Якщо здобувач вищої освіти набрав за поточний контроль 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни набрав 60 балів або більше і бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі заліку. За складання заліку здобувач вищої освіти може набрати 100 балів. Семестрова оцінка з навчальної дисципліни формується за результатами підсумкового контролю.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі заліку, якщо за виконання завдань поточного контролю набрав 50 балів або більше.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та / або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала	100-бальна шкала
A	Зараховано	90-100
B	Зараховано	82-89
C		74-81
D	Зараховано	64-73
E		60-63
FX	Не зараховано	35-59
F	Не зараховано	0-34

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX- ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 11 / 13

11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	Альтернативне вирішення спорів	Alternative Dispute Resolution
2	Арбітраж	Arbitration
3	Вербальна комунікація	Verbal Communication
4	Деескалація конфлікту	Conflict De-Escalation
5	Деструктивний конфлікт	Destructive Conflict
6	Дилема етичного вибору	Ethical Choice Dilemma
7	Етика	Ethics
8	Етичний кодекс	Code of Ethics
9	Етичне лідерство	Ethical Leadership
10	Етичний стандарт	Ethical Standard
11	Ескалація конфлікту	Conflict Escalation
12	Комунікативна компетентність	Communicative Competence
13	Компроміс	Compromise
14	Конструктивний конфлікт	Constructive Conflict
15	Конфлікт	Conflict
16	Конфлікт інтересів	Conflict of Interest
17	Конфліктна ситуація	Conflict Situation
18	Конфліктний потенціал	Conflict Potential
19	Корпоративна етика	Corporate Ethics
20	Латентний конфлікт	Latent Conflict
21	Медіація	Mediation
22	Мораль	Morality
23	Невербальна комунікація	Non-Verbal Communication
24	Переговори	Negotiations
25	Професійна етика	Professional Ethics
26	Раціональний конфлікт	Rational Conflict
27	Соціальна відповідальність	Social Responsibility
28	Співробітництво	Cooperation
29	Стратегія поведінки в конфлікті	Conflict Behavior Strategy
30	Ухилення від конфлікту	Conflict Avoidance
31	Управління конфліктами	Conflict Management
32	Цінності	Values

12. Рекомендована література

Основна література

1. Глазл Ф. Конфлікт менеджмент: довідник для керівників та консультантів. Вид. 10-те, вдосконалене. К.: Адеф-Україна, 2020. 528 с.
2. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. К.: Каравела, 2023. 304 с.
3. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.
4. Католик Г., Калька Н. Психологія особистості (в схемах, презентаціях і таблицях): навчальний посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2022. 158 с. Режим доступу:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX/ ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 12 / 13

<https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/4747/1/POSIBNYK-psychology.pdf>

5. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/63427/1/0057381.pdf>

6. Соціальна психологія (з основами соціально-психологічного тренінгу): Навч. посібник [електронне видання]: Дніпро: Середняк Т. К., 2021, 150 с. Режим доступу: http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/bitstream/123456789/4469/1/Навч_пос_СОЦ_ПСИХ_ОЛ_2021_окончат_вар1.pdf

7. Титаренко О.О., Титаренко Д.М. Конфліктологія: навчальний посібник. К.: Видавничий дім «Дакор», 2021. 212 с.

8. Управління конфліктами та комунікаціями : навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / Держ. біотехн. ун-т ; Уклад. В.М. Нагаєв. Харків : КП «Міська друкарня», 2022. 64 с.

Допоміжна література

1. Ачкасова, Л.М., Водолажська, Т.О., Бекетов, Ю.О. Управління конфліктами на підприємстві. Економіка транспортного комплексу. 2022. № 40. 2022. 22 с.

2. Казначєєва С. Н., Бистрова Н. В., Казначєєв Д. А. До питання про управління конфліктами в організації. Інноваційна економіка: перспективи розвитку і вдосконалення. 2019. №. 6. С. 36-42.

3. Колесник Т., Собітнюк Т. Управління конфліктами в колективі як елемент іміджу підприємства. Наукові інновації та передові технології, № 6 20, 2023. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/view/5017/5045>

4. Ліллей Р. Як взаємодіяти з проблемними людьми: швидкі та ефективні поради для вашої поведінки. Х.: Фабула, 2020. 160 с.

12. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

2. Бібліотека Гумер. URL: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Pravo/istrp/index.php

3. Київський міжнародний інститут соціології [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kiis.com.ua/ua/news/view-86.html>

4. Урядовий портал <http://www.kmu.gov.ua/control/>

5. Офіційний портал Верховної Ради України <http://iportal.rada.gov.ua/>

6. <http://www.president.gov.ua/> Офіційне представництво Президента України

7. Сайт Національної Парламентської бібліотеки України – <http://www.nplu.kiev.ua/>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-21.05-05.01/XXX.XX.XX/ ВКХ-01-2024
	Екземпляр № 1	Арк. 13 / 13

8. Бібліотека психологічної літератури: <https://psylib.kiev.ua>