


**КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ «ОДЕСЬКА АКАДЕМІЯ  
НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»**

Кафедра педагогіки та освітнього менеджменту

Розглянуто та затверджено на засіданні  
кафедри педагогіки та освітнього менеджменту  
Протокол № 1 від 29 серпня 2022 року  
Завідувач кафедри  Костенко Р.В.

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Управління конфліктами**

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальність 011 Освітні, педагогічні науки

П.І.Б. викладача	Кузнєцова Оксана Володимирівна
Науковий ступінь, вчене звання, посада	кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки та освітнього менеджменту
Контактні дані викладача	E-mail: o.v.kuznetsova@live.com т. моб. 067-757-82-58
Консультації	Середа – 14.00-16.00

2022 – 2023

### 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни	
	<i>денна форма навчання</i>	<i>заочна форма навчання</i>
Загальна кількість: кредитів – 4 годин – 120 змстових модулів – 3	Вибіркова	
	<b>Рік підготовки:</b>	
	2-й	
	<b>Семестр</b>	
	3-й	
	<b>Лекції</b>	
	8 год.	
	<b>Практичні, семінарські</b>	
	6 год.	
	<b>Самостійна робота</b>	
	106 год.	
	Форма підсумкового контролю: залік	

### 2. Анотація до курсу

Запропонована програма ставить за мету сформувати систему знань про закономірності, механізми виникнення і розвитку конфліктів, способи ефективного управління взаємодією між конфліктуєчими сторонами з метою попередження, врегулювання та конструктивного вирішення конфліктів як форми взаємодії в різних педагогічних системах.

Предмет дисципліни – соціально-психологічний конфлікт, профілактика, уникнення та вирішення різних видів конфліктів як форми взаємодії у педагогічних ситемах.

Завдання: опанування знань про природу конфліктів, загальних закономірностей їх виникнення та ескалації; розуміння психологічних передумов конфліктної взаємодії учасників освітнього процесу; формування комплексу знань та вмінь щодо врегулювання конфліктної комунікації в різних педагогічних системах; вивчення методики прогнозування, діагностування та попередження конфліктів в закладах освіти, розробки науково-практичних рекомендацій щодо ефективного управління взаємодією між конфліктуєчими сторонами; опанування технологіями емоційного менеджменту для зниження конфліктності на індивідуальному та організаційному рівнях в закладах освіти, оволодіння процедурами і техніками професійного спілкування з метою запобігання розвитку конфліктної взаємодії у педагогічних системах, профілактики міжособистісних та міжгрупових конфліктів, створення сприятливого клімату в педагогічному колективі, в освітньому середовищі закладу освіти.

Переваги: програма базується на сучасних здобутках психологічної теорії і практики управлінської комунікації, орієнтована на формування у здобувачів освіти системи психологічних знань та вмінь, які сприяють вирішенню професійних завдань в управлінській та педагогічній діяльності, пов'язаних з аналізом, врегулюванням, попередженням конфлікту.

### 3. Технологічна карта дисципліни

Тема	Зміст	Завдання	Контроль
<b>Змістовий модуль I. Основні положення конфліктології</b>			
Тема 1. Загальна характеристика конфлікту	Конфліктологія як наука. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Поняття про конфлікт. Види конфлікту (внутрішньо-	Творче завдання	Презентація

	<p>особистісний, міжособистісний, міжгруповий, організаційний). Місце конфлікту у педагогічній системі. Конфлікт як форма взаємодії між учасниками освітнього процесу. Конфлікт як характеристика освітнього середовища закладу освіти. Індикатори конфлікту. Стан конфліктності, інцидент. Конфліктні відносини. Конфліктна ситуація. Структура конфлікту. Позиції конфліктуючих сторін. Конструктивні та деструктивні аспекти конфлікту, його значення для розвитку педагогічних систем.</p>		
<p>Тема 2. Динаміка конфлікту</p>	<p>Динаміка конфлікту, ескалація. Конфліктогени та їх класифікація. Механізми розвитку конфлікту. Суб'єктивні та об'єктивні причини конфлікту. Стадії розвитку конфлікту за Ф.Глазлом. Моделі поведінки людей в конфлікті. Способи вирішення конфлікту за стадіями його розвитку. Оцінка конфлікту за стадіями. Трансактний аналіз конфліктів. Основні положення теорії трансактного аналізу. Три основні позиції конфліктних взаємодій (трансакцій) - «Батько», «Дорослий», «Дитина», їх характеристика у учасників освітнього процесу. Застосування теорії «соціальних ролей» для визначення причин виникнення конфліктів у педагогічних системах в сфері дошкільної, загальної середньої, позашкільної освіти. Способи оцінки конфлікту у різних педагогічних системах.</p>	<p>Проблемні і пошукові завдання</p>	<p>Опитування</p>
<p>Тема 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях</p>	<p>Спілкування в конфлікті: комунікативний, перцептивний, інтерактивний аспекти. Вербальні та невербальні засоби комунікації у конфлікті. Особливості комунікативної, перцептивної та інтерактивної сторони спілкування в конфліктних ситуаціях у учасників освітнього процесу. Конфліктогени в комунікації учасників освітнього процесу, їх специфіка в різних педагогічних системах. Аналіз комунікативних позицій конфліктуючих сторін за моделлю «Комунікативний квадрат» (Фон Туна). Позиції, інтереси, цінності, емоції, потреби сторін. Аналіз емоцій в конфлікті, роль емоційного відреагування. Емпатія: прийоми спілкування, що ведуть до зближення. Роль рефлексії у спілкуванні в ситуації конфлікту. Психологічні особливості</p>	<p>Запитання, тести, проблемні і пошукові завдання</p>	<p>Опитування</p>

	людини, які впливають на комунікацію у конфліктах. Конфліктність як властивість особистості, її прояв у комунікації.		
<b>Змістовий модуль 2. Регулювання конфліктної взаємодії учасників освітнього процесу в різних педагогічних системах</b>			
Тема 4. Педагогічний конфлікт	Протиріччя і конфліктні ситуації в педагогічній взаємодії та засоби їх регулювання. Види конфліктних педагогічних ситуацій (за М.М.Рибаковою). Структура педагогічного конфлікту, особливості динаміки. Умови та причини виникнення конфлікту у різних педагогічних системах (дошкільна, загальна середня, позашкільна освіта). Наслідки педагогічних конфліктів. Чинники, що впливають на конфліктну поведінку суб'єктів освітнього процесу в різних педагогічних системах. Ознаки конфлікту у взаємодії «учні–учні», «вчитель – учні», «вчитель – батьки», «вчитель – адміністрація», «батьки – адміністрація», «учні – адміністрація» тощо. Специфіка конфліктних відносин у педагогічних системах дошкільної освіти, загальної середньої освіти. Особливості конфліктних відносин у педагогічних системах позашкільної освіти (гуртки, секції, клуби, культурно-освітні, спортивно-оздоровчі заклади освіти, науково-пошукові об'єднання тощо). Міжособистісні конфлікти у педагогічному колективі, їх причини. Педагогічний конфлікт та проблема особистісної й академічної самоефективності учасників освітнього процесу в різних педагогічних системах. Роль особистості педагога, керівника у прояві конфліктності в освітньому середовищі.	Запитання, моделювання, ділова гра	Опитування
Тема 5. Процес управління конфліктами	Сутність управління конфліктом та його діагностика. Поняття «управління конфліктом», головна мета управління конфліктами у взаємодії в педагогічних системах та закладі освіти. Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Процес діагностики конфлікту. Схема діагностики конфлікту. Опис конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи. Зміст процесу управління конфліктами. Процеси управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика у різних педагогічних	Проблемні і пошукові завдання	Презентація

	системах. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Алгоритм управління конфліктом у взаємодії учасників освітнього процесу в педагогічних системах дошкільної, загальної середньої, позашкільної освіти.		
Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	Принципи і методи управління конфліктами. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Емоційний менеджмент. Структурні методи управління конфліктами. Форми управління конфліктами за структурними методами. Координаційні та інтегруючі механізми. Засоби інтеграції. Визначення загальної організаційної комплексної мети. Структура системи винагород, як метод управління конфліктною ситуацією. Міжособистісні методи (стилі) управління конфліктами. Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса-Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий). Внутрішньоособистісні і персональні методи управління конфліктами. Характеристика внутрішньоособистісних методів вирішення конфліктів у педагогічних системах. Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів у учасників освітнього процесу та способи їх розв'язання. Характеристика персональних методів управління конфліктами. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.	Пошукове завдання, тест	Презентація, тестування
Тема 7. Профілактика конфліктів в закладі освіти	Профілактика конфліктів: сутність, підходи і напрями. Чинники успішної профілактики конфліктів у педагогічних системах в сфері дошкільної, загальної середньої, позашкільної освіти. Напрями профілактики конфліктів між учасниками освітнього процесу у педагогічних системах. Удосконалення організаційних структур управління як напрям профілактики конфліктів у закладі освіти. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова політика у закладі	Творче завдання, підготовка до виступу	Презентація

	освіти. Управління компетентністю педагогів та керівників як напрям профілактики конфліктів. Управління поведінкою особистості з метою запобігання конфліктом. Процес узгодження очікувань в організації. Поняття та зміст технологій ефективного спілкування. Технології раціональної поведінки в конфлікті. Характеристика загальних правил безконфліктної поведінки в закладі освіти. Управління стресом як прийом і засіб попередження конфліктів. Ефективне розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів для забезпечення безконфліктного спілкування. Техніки та принципи асертивності. Асертивність в роботі педагога і керівника закладу освіти.		
<b>Змістовий модуль 3. Технології вирішення конфлікту в закладі освіти</b>			
Тема 8. Практики взаєморозуміння та примирення	Партнерство у взаємодії та співпраця учасників освітнього процесу як показники якості освіти у різних педагогічних системах. Взаєморозуміння як продукт конструктивного вирішення конфлікту. Альтернативи конфлікту: перемовини, посередництво, медіація. Стратегія win-win. Відновлювальний підхід у розв'язанні конфлікту. Моделі роботи з конфліктними ситуаціями в закладі освіти: медіація, «кола правосуддя», шкільні конференції, відновлювальні зустрічі. Навички із вирішення конфліктів у закладах дошкільної, загальної середньої, позашкільної освіти.	Запитання, тест, кейс, рефлексія,	Опитування, тестування
Тема 9. Медіація як технологія вирішення конфлікту у закладі освіти	Загальні ознаки медіації. Цінності, принципи та правила медіації. Інноваційний характер медіації. Витоки та розвиток медіації у світі. Особливості та переваги медіації у закладах освіти. Медіація в закладах освіти України, історія розвитку. Підходи щодо впровадження медіації в школі та закладах позашкільної освіти. Медіація ровесників. Умови успішного впровадження медіації в закладах дошкільної, загальної середньої та позашкільної освіти. Етапи медіації: загальна схема. Формування контакту. Значення довіри учасників до медіатора і процедури медіації. Критерії успішності формування контакту. Аналіз внутрішніх передумов конфлікту у медіації. Шляхи пошуку рішення конфлікту та опрацювання ризиків реалізації. Підтримка співпраці	Елементи тренінгу	Самоаналіз, зворотний зв'язок

	учасників освітнього процесу і формування стійкої культури співробітництва у педагогічних системах Загальні ознаки медіації. Цінності, принципи та правила медіації. Інноваційний характер медіації. Витоки та розвиток медіації у світі. Особливості та переваги медіації у закладах освіти. Медіація в закладах освіти України, історія розвитку. Підходи щодо впровадження медіації в школі та закладах позашкільної освіти. Медіація ровесників. Умови успішного впровадження медіації в закладах дошкільної, загальної середньої та позашкільної освіти. Етапи медіації: загальна схема. Формування контакту. Значення довіри учасників до медіатора і процедурі медіації. Критерії успішності формування контакту. Аналіз внутрішніх передумов конфлікту у медіації. Шляхи пошуку рішення конфлікту та опрацювання ризиків реалізації. Підтримка співпраці учасників освітнього процесу і формування стійкої культури співробітництва у педагогічних системах		
Тема 10. Комунікація медіатора	Комунікація медіатора: техніки і прийоми. Комунікативна позиція медіатора. Активне слухання – найважливіша комунікативна компетентність. Емпатійне і рефлексивне слухання. Прийоми активного слухання, моделі застосування в конфлікті. Я-висловлювання. Конфліктологічний перефраз. Психогігієна медіатора.	Елементи тренінгу	Самоаналіз, зворотний зв'язок

За кожною темою від здобувачів освіти вимагається:

- ведення тематичного словника,
- складання конспекту самостійно опрацьованих тем згідно з правилами цитування (для заоч.)

#### 4. Політика курсу

**Під час лекційних занять** від здобувача вимагається уважно слухати викладача, конспектувати основні положення теми, брати участь в дискусіях, пошуково-дослідницької діяльності та інтерактиві.

До кожного **практичного заняття** здобувач повинен сумлінно готуватися: вивчати навчальний матеріал за темою відповідно до навчально-тематичного плану дисципліни, виконувати практичні завдання, готувати виступи і презентації.т. Під час проведення практичного заняття здобувачі повинні брати активну участь в обговоренні теми, відповідати на питання викладача та своїх одногрупників, брати активну участь у всіх видах навчальної діяльності, організованої викладачем.

**Самостійна робота здобувачів** передбачає самостійне вивчення тем і питань дисципліни, визначених викладачем, ведення тематичного словника, підготовку навчальних та аналітичних матеріалів, виконання практичних завдань для роботи на практично-семінарських заняттях.

**Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**Політика щодо академічної доброчесності:** Списування під час контрольних робіт заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань під час заняття.

**Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

## 5. Критерії оцінювання результатів навчання

### 5.1 Критерії оцінювання за всіма видами робіт

Бали			Критерії оцінювання навчальних досягнень	
За національну шкалою	Шкала ЄКТС		Теоретична підготовка	Практична підготовка
			Здобувач вищої освіти	
2...5	1...100	Ф...А		
<b>Відмінно</b>	<b>90 - 100</b>	<b>А</b>	Здобувач вищої освіти виявив всебічні, систематичні й глибокі знання з питань психології конфлікту. Розкритий зміст психічних процесів, визначена сутність психологічних явищ та встановлені взаємозв'язки між ними. Матеріал викладений логічно, послідовно, без помилок, з проявом здатності здобувача освіти диференціювати, інтегрувати знання, з'ясовувати психологічні терміни.	Здобувач вищої освіти вільно орієнтується в матеріалі модуля, здійснює ґрунтовний аналіз літератури, формулює змістовні висновки. Використовує додаткові літературні джерела. Активно приймає участь у дискусіях. Вміє обґрунтувати і довести власну точку зору. Виконує всі практичні завдання самостійно, творчо, у повному обсязі.
<b>Добре</b>	<b>75 89</b>	<b>С ... В</b>	Здобувач вищої освіти виявив загалом добрі знання навчального матеріалу з питань психології конфлікту. Розкритий зміст психічних процесів, визначена сутність психологічних явищ та встановлені взаємозв'язки між	Завдання самостійної роботи виконано, однак висновки потребують подальшого осмислення. Здобувач освіти впевнений у власних висновках, але вони потребують уточнення. Завдання самостійної роботи виконано, але без творчого підходу.



			ними. Але відповідь потребує доопрацювання, відсутнє узагальнення відповіді, наявні несуттєві помилки, не пояснюються деякі терміни. Здобувач освіти вміє диференціювати, інтегрувати знання, здатний до самостійного використання та поповнення надбаних знань у процесі подальшої роботи.	Приймає активну участь у дискусіях і інтерактивних вправах.
<b>Задовільно</b>	<b>60 ... 74</b>	<b>E ... D</b>	Здобувач вищої освіти виявив базові знання основного навчального матеріалу дисципліни, необхідні для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності. Виявляє задовільну орієнтацію в теоретичних питаннях, допустив помилки у відповідях на запитання при виконанні завдань, але спроможний самостійно доопрацювати програмний матеріал. Відповідь розкрито неповністю, значною мірою зміст психологічних явищ не розкрито, але здобувач освіти може застосувати знання про психологічні закономірності у конкретних практичних ситуаціях.	Завдання виконує стандартно. Здобувач вищої освіти невпевнений у власних висновках. Задовільно орієнтується в матеріалі дисципліни, а також у проблемі, поставленій у завданні, відповідь розкрито неповністю, є значні недоліки.
<b>Незадовільно</b>	<b>35 - 59</b>	<b>FX</b>	Здобувач освіти демонструє фрагментарні знання основного навчального матеріалу дисципліни; відсутні сформовані уміння та навички; під час відповіді	Виконує частину завдання за допомогою викладача.

			припускається суттєвих помилок.	
<b>Незадовільно</b>	<b>1 - 34</b>	<b>F</b>	Здобувач освіти не володіє навчальним матеріалом	Виконує лише елементи завдання, потребує постійної допомоги викладача.

### 5.2. Критерії оцінювання поточного контролю (за різними видами роботи)

Вид роботи	Бали	Критерії
Практичне заняття	5	Здобувач вищої освіти активно бере участь у занятті, висловлює обґрунтовані міркування, наводить доцільні приклади. Впевнено з творчим підходом виконує завдання,
	4-3	Здобувач вищої освіти не виявляє активність епізодично, відповіді надає правильні, але стандартні, не завжди впевнений у висловлених положеннях. Має певні труднощі щодо обґрунтування власної думки. Завдання виконує шаблонно, іноді потребує допомоги викладача.
	2-1	Здобувач освіти лише спостерігає за заняттям, не володіє вільно матеріалом навчальної дисципліни, не може самостійно виконати завдання.
	0	Відсутній на занятті
Самостійна робота (письмові доповіді, завдання)	4	Тема розкрита повно, логічно, обґрунтовано. Завдання виконано творчо і оригінально. Дотримані вимоги до письмових завдань і правил цитувань.
	3-2	Завдання виконане стандартними фразами, можливі не суттєві помилки. Дотримані вимоги до письмових завдань і правил цитувань.
	1	Завдання виконано частково, формально, є суттєві помилки. Не витримані вимоги до письмових завдань і правил цитувань.
	0	Завдання не виконано або виконано з порушенням принципів академічної доброчесності.
Самостійна робота (проектування / моделювання)	5	Завдання виконано оригінально, з творчим підходом, з дотриманням всіх етапів проектування/моделювання та методичних рекомендацій. Розроблено презентацію, яка розкриває тему і суть завдання.
	4-3	Завдання виконано стандартно, але з дотриманням всіх етапів проектування/моделювання та методичних рекомендацій. Презентація не виразна, повністю дублює текст завдання.
	2-1	Завдання виконано з суттєвими помилками, з порушенням етапів проектування/моделювання та методичних рекомендацій. Презентація відсутня.
	0	Завдання не виконано або виконано з порушенням принципів академічної доброчесності.
Самостійна робота (творчі/пошуково-дослідницькі завдання)	4	Виконане завдання відповідає предмету навчальної дисципліни, характеризується самостійністю, оригінальністю, демонструє інноваційне мислення здобувача вищої освіти, відповідає сучасним вимогам до організації взаємодії у педагогічних системах.
	3-2	Завдання відповідає предмету навчальної дисципліни, але

		не характеризується оригінальністю, має переважно описовий характер.
	1	Завдання виконано поверхово, не розкриває ключову практичну проблему.
	0	Завдання не виконано або виконано з порушенням принципів академічної доброчесності.
Самостійна робота (тематичний словник/конспект)	3	Наявність всіх тем навчальної дисципліни, дотримані вимоги до правил цитувань і оформлення літературних джерел.
	2	Відсутність всіх тем навчальної дисципліни, дотримані вимоги до правил цитувань і оформлення літературних джерел.
	1	Відсутність всіх тем навчальної дисципліни, помилки у правилах цитування і оформлення літературних джерел.
	0	Відсутність тематичного словника/конспекту або порушенні принципи академічної доброчесності.

## 6. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Поточний та/або періодичний контроль												
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2				Змістовий модуль 3			
T1	T2	T3		T4	T5	T6	T7		T8	T9		T10
ср	ср	п	ср	ср	ср	ср	п	ср	ср	п	ср	ср
8	7	5	9	9	5	10	5	12	8	5	9	8

Підсумковий контроль	Загальна підсумкова оцінка (сума балів)
0	100

Умовні позначення:

п – практичне заняття

ср – самостійна робота

## 7. Рекомендована література

### Основна

1. Березовська Л.І, Юрков О.С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник., Мукачєво: МДУ, 2016. 201 с.
2. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. К.: Каравела, 2019. 304 с.
3. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): Монографія. К. Полтава, 2009. 268 с.

4. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : Навчальний посібник . К. : ВД "Професіонал", 2007. 416 с.
5. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України. Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.
6. Русинка І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами : Навчальний посібник . К. : ВД «Професіонал», 2007. 332 с.
7. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів. держ. ун-т внутр. справ. Львів, 2015. 563 с.

#### **Додаткова**

1. Беспальча Р. Шляхи мирного розв'язання конфлікту в школі [науково-популярне видання]. Тернопіль: Підручники і посібники, 2001. 96 с.
2. Брич В. Я., Корман М. М. Психологія управління [Текст] : навчальний посібник. К. : Кондор-Видавництво, 2013. 384 с.
3. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навчальний посібник. К.: Знання, 2013. 407 с.
4. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. військ. навч. закл. /за ред. М. П. Гетьманчука, П. П. Ткачука. Л. : ЛІСВ, 2007. 327 с.
5. Гірник А. М. Основи конфліктології. Навч. посібник для вищ. навч. закладів. К., Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.
6. Гусев А. І. Окремі психологічні аспекти впровадження медіаційних технологій у роботу з «латентними правопорушеннями» у шкільному середовищі. URL: <http://lib.iitta.gov.ua/10055/>
7. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія: навч. посіб. / За заг. ред. Петюха В. М., Торгової Л. В. К.: КНЕУ, 2003. 315 с.
8. Конфліктологія [Текст] : навчальний посібник /за ред. Г. В. Гребенькова. - Львів : Магнолія, 2011. 229 с.
9. Котлова Л.О. Психологія конфлікту:курс лекцій : навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.
10. Крушельницька О. В. Управління персоналом [Текст]: Навч. посіб. К.: Кондор, 2005. 246 с.
11. Кузнецова О.В., Продаєвич М.П. Співвідношення адаптивності та емпатичної спрямованості особистості : матеріали міжнародної науково-практичної конференції молодих учених та студентів «Проблеми сучасної психології особистості» (Одеса, 20 травня 2016 р.). Одеса: ВМВ, 2016. С. 94-100.
12. Кузнецова О.В., Жогно Ю.П., Ульянова Т.Ю. Методичні рекомендації щодо впровадження шкільної служби порозуміння у загальноосвітніх закладах [на матеріалі загальноосвітніх закладів м. Одеси]. Одеса: ТОВ «МАДЖЕНТА», 2017. 116 с.
13. Кузнецова О.В. Роль адаптивності вихователя у регуляції партнерської взаємодії учасників освітнього процесу : Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Педагогіка партнерства в умовах модернізації дошкільної освіти: теорія та практика» (Одеса, 23 листопада 2021 р.). Умань: Візаві, 2021. С. 24 - 28.
14. Кузнецова О.В., Каліновська Т.С. Розвиток конфліктологічної компетентності майбутнього педагога в процесі професійної підготовки : Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Педагогіка партнерства в умовах модернізації дошкільної освіти: теорія та практика» (Одеса, 23 листопада 2021 р.). Умань: Візаві, 2021. С. 146 – 150.
15. Кулініч І. О. Психологія управління : підручник. К.: Знання, 2011. 415 с.
16. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
17. Навчальна програма та спецкурс для підвищення кваліфікації педагогічних працівників з проблеми «Базові навички медіатора в навчальному закладі. Забезпечення участі жінок і дітей у вирішенні конфліктів та миробудуванні» / [За заг. наук. ред.:

- Левченко К. Б., Панка В. Г.] / [Програма освітньої діяльності. Розділ 7] / [МОН України, НАПН України, УНМЦППСР, ГО «Ла Страда – Україна»]. URL: <https://goo.gl/FeR57U>
18. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник. К. : Академвидав, 2003. 568 с.
19. Орлянський В. С. Конфліктологія. URL: <https://pidru4niki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya>
20. Прибутько П. С. Конфліктологія : навч. посіб. К.: КНТ, 2010. 136 с.
21. Фішер Р., Юрі В., Паттон Б. Шлях до «ТАК». Як вести переговори, не здаючи позицій: пер. з англ. К.: Основи, 2016. 220 с.
22. Хміль Ф. І. Управління персоналом [Текст] : Підручник для студентів вищих навчальних закладів. К. : Академвидав, 2006. 488 с.
23. Ясиновський І. Г. Проблеми впровадження та проведення медіації в Україні // Актуальні проблеми політики зб. наук. пр. / редкол.: С. В. Ківалов (голов. ред.), Л. І. Кормич (заст. голов. ред.), М. А. Польовий (відп. секр.) [та ін.] ; НУ «ОЮА», Південноукр. центр гендер. проблем. Одеса : Фенікс, 2015. Вип. 55. С. 260-267.
24. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 175 с.

### **8. Електронні інформаційні ресурси**

1. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В.О. Сухомлинського. URL: <https://dnpb.gov.ua/ua/>
2. Інститут психології імені Г.С.Костюка НАПН України. URL: <http://psychology-naes-ua.institute/>
3. Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України. URL: <http://ipood.com.ua/>
4. Міністерство освіти і науки України. URL: <http://www.mon.gov.ua>.
5. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
6. Одеська національна наукова бібліотека. URL: <http://odnb.odessa.ua/>
7. Український громадський проєкт масових відкритих онлайн-курсів. URL: <https://prometheus.org.ua/>
8. Educational Era. Студія онлайн освіти. URL: <https://www.ed-era.com>