Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
факультет спеціальної освіти, психології і соціальної роботи
кафедра загальної та практичної психології

1. Загальна інформація про курс

Назва курсу	«Психологія ведення переговорів»
Мова викладання	Курс викладається українською мовою
Викладачі	Логвіна Оксана Анатоліївна, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри загальної та практичної психології
Профайл викладачів	https://kaf-zahalnoips.kpnu.edu.ua/logvina-oksana-anatoliivna/
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	Вибірковий освітній компонент
Сторінка курсу в MOODLE	https://moodle.kpnu.edu.ua/course/view.php?id=1882
Консультації	Понеділок 15.00-16.30. Місце проведення – кафедра (аудиторія 21а)

2. Анотація до курсу

Одним із основних інструментів майбутньої професійної діяльності здобувачів вищої освіти є переговори, успіх яких залежить від ефективності комунікативної поведінки фахівця, його здатності до здійснення якісного спілкування в різноманітних (в тому числі і проблемних) ситуаціях професійної взаємодії, вміння вести переговори на різних рівнях з представниками різних країн, здатності переконувати співрозмовників, встановлювати емоційний контакт, активно слухати. Однак, недостатній рівень розвитку у майбутніх фахівців комунікативних навичок ведення переговорів, які є важливим елементом у системі їхньої комунікативної компетентності, призводить до

збільшення тривалості адаптації молодого спеціаліста в професійному середовищі і зниження успішності його діяльності.

Курс присвячено розгляду особливостей процесу ведення переговорів. У ході навчання розглядаються різні типи переговорів, проблеми та способи підготовки до них, а також варіанти та інструменти їх ведення. Основною метою курсу є формування теоретичних уявлень і відпрацювання практичних навичок ведення переговорів.

3. Мета та цілі курсу

Мета курсу – ознайомлення здобувачів вищої освіти із основними поняттями та ключовими проблемами ведення переговорів, формування системи знань про стратегію і тактику переговорного процесу.

Основні цілі курсу: засвоєння здобувачами вищої освіти основних теоретичних понять і положень даного курсу, формування у них вмінь і навичок практичної роботи у ситуаціях професійної взаємодії та з конфліктами, оволодіння технологіями проведення переговорів.

- знати : основні поняття, терміни та категорії, що складають суть переговорів; базові концепції переговорів; типи та види переговорів, їх функції; структуру переговорного процесу, особливості кожного із його етапів; стратегії та тактичні прийоми, які використовуються при переговорах;

- вміти: моделювати схему проведення двосторонніх та багатосторонніх переговорів; самостійно здійснювати діагностування міжособистісних взаємин; варіативно обирати засоби спілкування, форми та способи впливу на співрозмовників, відповідні стратегії та методи регулювання конфліктів; аналізувати переговорну ситуацію; діагностувати інтереси сторін на переговорах; застосовувати необхідний інструментарій для ведення переговорного процесу.

4. Форма курсу

Очна (offline)

5. Результати навчання

Вивчення навчальної дисципліни «Психологія ведення переговорів» передбачає застосування таких компетентностей:

– навички міжособистісної взаємодії;
– здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;
– здатність комунікувати та презентувати результати своїх досліджень широкій аудиторії, ЗМІ, потенційним роботодавцям;
– здатність моделювати схему проведення двосторонніх і багатосторонніх переговорів; застосовувати необхідний інструментарій для ведення переговорного процесу;
– уміння аналізувати переговорну ситуацію, діагностувати інтереси сторін на переговорах;
– здатність формувати і демонструвати лідерські якості та поведінкові навички;

– виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв’язання.

Результати навчання:

– робота в команді;
– здатність генерувати нові ідеї;
– здатність вести полеміки і суперечки, аргументовано переконувати опонентів;
– здатність застосовувати стратегії та тактичні прийоми, які використовуються при переговорах;
– базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні;
– уміння працювати автономно та в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей;
– уміння аргументовано відстоювати свої погляди у розв’язанні професійних завдань.

6. Обсяг і ознаки курсу

Найменування показників	**Характеристика навчальної дисципліни**	
	денна форма здобуття вищої освіти	**заочна форма здобуття вищої освіти**
Рік навчання	2023-2024	2023-2024
Семестр вивчення	4	4
Кількість кредитів ЄКТС	4	4
Загальний обсяг годин	120 год.	120 год.
Кількість годин навчальних занять	40 год.	16 год.
Лекційні заняття	20 год.	8 год.
Практичні заняття	20 год.	8 год.
Семінарські заняття	0 год.	0 год.
Лабораторні заняття	0 год.	0 год.
Самостійна робота	80 год.	104 год.
Форма підсумкового контролю	залік	залік

7. Технічне й програмне забезпечення /обладнання

Вивчення курсу не потребує використання програмного забезпечення. При цьому використовуються таблиці, схеми для наочного сприйняття матеріалу, а також роздатковий матеріал.

8. Політики курсу

Письмові роботи. Очікується виконання різних видів письмових робіт (написання есе, розроблення кейсів, здійснення презентацій), що потребують оцінювання за відповідними критеріями. У випадку, якщо здобувач вищої освіти не отримав впродовж семестру необхідної кількості балів для допуску до заліку, він може підготувати додаткову письмову роботу (есе, кейс чи презентацію), тема якої буде погоджена з викладачем.

Академічна доброчесність. Очікується, що роботи здобувачів вищої освіти будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших здобувачів вищої освіти становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату.

Відвідування занять. Відвідання занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Вони мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. Допускається 1 (один) пропуск із поважних причин, який не впливатиме на систему оцінювання. У будь-якому випадку здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися усіх термінів, визначених для виконання усі видів письмових робіт, передбачених курсом.

Література. Уся література, яку здобувачі вищої освіти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Окрім того, здобувачі вищої освіти заохочуються до використання іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

9. Схема курсу

Тиж. / дата / год.-	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності	Матеріали	Література. Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Вага оцінки	Термін виконання
2 год.	**Тема 1. Загальна характеристика переговорів** 1. Історія зародження переговорів. 2. Основні зарубіжні теорії проведення переговорів	Лекція/ Дискусія	Текст лекції Презентація	Основна: 1, 3 Додаткова: 7, 11	1.Перелік актуальних проблем з теми лекції 2.Аналіз інноваційних підходів до вирішення проблеми. 3.Огляд літератури з теми лекції	Присутність на лекції та активна участь у дискусії.	Згідно розкладу
2 год	**Тема 1. Загальна характеристика переговорів** 1. Історія зародження переговорів. 2. Основні зарубіжні теорії проведення переговорів	Практична робота/ Тестування	План та завдання до практичного заняття. Презентація	Основна: 1, 3 Додаткова: 7, 10	1.Виконання практичних завдань. 2.Тестування	Виконання завдань – 12 балів	Згідно розкладу

2 год.	**Тема 2. Переговори як засіб подолання соціальних протиріч** 1. Поняття переговорної взаємодії 2. Перцептивна, комунікативна, інтерактивна сторони переговорів.	Лекція/ Дискусія	Текст лекції Презентація	Основна: 1, 3 Додаткова: 3, 9	1.Перелік актуальних проблем з теми лекції 2.Аналіз інноваційних підходів до вирішення проблеми. 3.Огляд літератури з теми лекції	Присутність на лекції та активна участь у дискусії.	Згідно розкладу
2 год.	**Тема 2. Переговори як засіб подолання соціальних протиріч** 1. Поняття переговорної взаємодії 2. Перцептивна, комунікативна, інтерактивна сторони переговорів.	Практична робота/ Тестування	План та завдання до практичного заняття. Презентація	Основна: 1, 3 Додаткова: 3, 7, 9	1.Виконання практичних завдань. 2.Тестування	Виконання завдань – 12 балів	Згідно розкладу
2 год.	**Тема 3. Психологічні особливості переговорного процесу** 1. Характеристика переговорів як специфічного виду діяльності щодо вирішення конфліктів. 2. Види переговорних рішень.	Лекція/ Дискусія	Текст лекції Презентація	Основна: 2, 3, 4 Додаткова: 2, 4	1.Перелік актуальних проблем з теми лекції 2.Аналіз інноваційних підходів до вирішення проблеми. 3.Огляд літератури з теми лекції	Присутність на лекції та активна участь у дискусії.	Згідно розкладу
2 год.	**Тема 3. Психологічні особливості переговорного процесу** 1. Характеристика переговорів як специфічного виду діяльності щодо вирішення конфліктів. 2. Види переговорних рішень.	Практична робота/ Тестування	План та завдання до практичного заняття. Презентація	Основна: 2, 3, 4 Додаткова: 2, 6	1.Виконання практичних завдань. 2.Тестування	Виконання завдань – 12 балів	Згідно розкладу
4 год.	**Тема 4. Динаміка та стилі ведення переговорів.** Етапи переговорів. Стилі та стратегії ведення переговорів.	Лекція/ Дискусія	Текст лекції Презентація	Основна: 1, 3, 4 Додаткова: 4, 10	1.Перелік актуальних проблем з теми лекції 2.Аналіз інноваційних підходів до вирішення проблеми. 3.Огляд літератури з теми лекції	Присутність на лекції та активна участь у дискусії.	Згідно розкладу
4 год.	**Тема 4. Динаміка та стилі ведення переговорів.** Етапи переговорів. Стилі та стратегії ведення переговорів.	Практична робота/ Тестування	План та завдання до практичного заняття. Презентація	Основна: 1, 3, 4 Додаткова: 4, 11	1.Виконання практичних завдань. 2.Тестування	Виконання завдань – 12 балів	Згідно розкладу
4 год.	**Тема 5. Посередництво в переговорному процесі.** 1. Ролі «третьої сторони» у розв’язані соціальних протиріч. 2. Функції та етапи посередництва.	Лекція/ Дискусія	Текст лекції Презентація	Основна: 1, 3, 5 Додаткова: 1, 5, 8, 9	1.Перелік актуальних проблем з теми лекції 2.Аналіз інноваційних підходів до вирішення проблеми.	Присутність на лекції та активна участь у дискусії.	Згідно розкладу

	3. Посередницька діяльність керівника та психолога. 4. Вимоги до ведучого як посередника у ділових дискусіях.				3.Огляд літератури з теми лекції		
4 год.	**Тема 5. Посередництво в переговорному процесі.** 1. Ролі «третьої сторони» у розв'язані соціальних протиріч. 2. Функції та етапи посередництва. 3. Посередницька діяльність керівника та психолога. 4. Вимоги до ведучого як посередника у ділових дискусіях.	Практична робота/ Тестування	План та завдання до практичного заняття. Презентація	Основна: 1, 5 Додаткова: 8, 10	1.Виконання практичних завдань. 2.Тестування	Виконання завдань – 12 балів	Згідно розкладу
4 год.	**Тема 6. Суперечки в переговорному процесі.** 1. Форми та прийоми суперечок під час переговорів. 2. Ультиматум та шантаж під час переговорів. 3. Принципи пошуку компромісу під час переговорів.	Лекція/ Дискусія	Текст лекції Презентація	Основна: 1, 4, 5 Додаткова: 1, 5, 10	1.Перелік актуальних проблем з теми лекції 2.Аналіз інноваційних підходів до вирішення проблеми. 3.Огляд літератури з теми лекції	Присутність на лекції та активна участь у дискусії.	Згідно розкладу
4 год.	**Тема 6. Суперечки в переговорному процесі.** 1. Форми та прийоми суперечок під час переговорів. 2. Ультиматум та шантаж під час переговорів. 3. Принципи пошуку компромісу під час переговорів.	Практична робота/ Тестування	План та завдання до практичного заняття. Презентація	Основна: 1, 4, 5 Додаткова: 1, 5	1.Виконання практичних завдань. 2.Тестування	Виконання завдань – 12 балів	Згідно розкладу
2 год.	**Тема 7. Поступки в переговорному процесі** 1. Принципи пошуку компромісу під час переговорів 2. Техніки подолання негативних емоцій та почуттів.	Лекція/ Дискусія	Текст лекції Презентація	Основна: 1, 4, 5, 6 Додаткова: 1, 7	1.Перелік актуальних проблем з теми лекції 2.Аналіз інноваційних підходів до вирішення проблеми. 3.Огляд літератури з теми лекції	Присутність на лекції та активна участь у дискусії.	Згідно розкладу
2 год.	**Тема 7. Поступки в переговорному процесі** 1. Принципи пошуку компромісу під час переговорів 2. Техніки подолання негативних емоцій та почуттів.	Практична робота/ Тестування	План та завдання до практичного заняття. Презентація	Основна: 1, 4, 5 Додаткова: 1, 7, 11	1.Виконання практичних завдань. 2.Тестування	Виконання завдань – 12 балів	Згідно розкладу

10. Система оцінювання та вимоги

Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти із дисципліни оцінюються згідно з Положенням про рейтингову систему оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка (зі змінами та доповненнями).

Модуль включає бали за поточну роботу здобувачів вищої освіти на практичних заняттях, виконання самостійної роботи, модульну контрольну роботу. Практичні індивідуальні та групові завдання, які виконує здобувач за визначеною тематикою, перевіряються викладачем. Модульний контроль знань здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

Критерії поточного оцінювання практичних робіт (за 12-бальною системою)

Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти оцінюються за 12-бальною системою. Максимальний бал оцінки поточної успішності здобувачів вищої освіти на навчальних заняттях приймається рівним 12.

Оцінка «відмінно» (12–10) – здобувач вищої освіти бездоганно засвоює теоретичний матеріал, демонструє глибокі і всебічні знання відповідної теми, аналізує основні положення наукових першоджерел і рекомендованої літератури (основної і додаткової), логічно мислить, безпомилково відповідає на поставлені запитання, вільно використовує набуті теоретичні знання під час аналізу практичного матеріалу, висловлює своє ставлення проблеми, яка обговорюються під час заняття, демонструє високий рівень практичних компетенцій. Діапазон оцінювання (12–10) залежить від кількості правильних відповідей на запитання теми.

Оцінка «добре» (9–7) − здобувач вищої освіти добре засвоює теоретичний матеріал, аргументовано викладає його; володіє основною інформацією з першоджерел і рекомендованої літератури; висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але припускається певних похибок у логіці викладу змісту матеріалу, неточно відповідає на запитання, засвоює необхідні практичні навички, демонструє фахові компетенції. Діапазон оцінювання (9–7) залежить від кількості правильних відповідей на запитання теми.

Оцінка «задовільно» (6–4) − здобувач вищої освіти в основному опановує теоретичні знання; має недостатньо стабільні знання; поверхово орієнтується в першоджерелах та основній літературі, рекомендованій до опрацювання; не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутньою діяльністю; відповідаючи на запитання теми, виявляє неточності у знаннях; припускається помилок при виконанні практичних навичок; має недостатньо сформовані фахові компетенції; непереконливо відповідає, плутає поняття; виявляє невпевненість під час відповідей на додаткові запитання. Діапазон оцінювання (6–4) залежить від кількості правильних відповідей на запитання теми.

Оцінка «незадовільно» (3–1) − здобувач вищої освіти не опановує навчальний матеріал теми, не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в першоджерелах і рекомендованій літературі, не демонструє професійне мислення; не формує практичні навички та фахові компетенції. Діапазон оцінювання (3–1) залежить від кількості правильних відповідей на запитання теми. Здобувач вищої освіти, знання, уміння і навички якого на навчальних заняттях за 12-бальною шкалою оцінено від 1 до 3 балів, вважається таким, що недостатньо підготувався до цих занять та має академічну заборгованість за результатами поточного контролю.

Якщо здобувач вищої освіти не відпрацював пропущені навчальні заняття, не виправив оцінки 0,1,2,3, отримані на навчальних заняттях, не виконав модульної контрольної роботи (МКР) та завдання самостійної роботи менше ніж на 60% від максимальної кількості балів, виділених на ці види робіт, він вважається таким, що має академічну заборгованість за результатами поточного контролю.

Пропущені заняття здобувач вищої освіти має обов'язково відпрацювати. За відпрацьовані лекційні заняття оцінки не ставляться, за практичні заняття нараховуються бали середнього (4, 5, 6), достатнього (7, 8, 9) та високого рівня (10, 11, 12).

Здобувачу вищої освіти, який не виконав поточних домашніх завдань, не підготувався до навчальних занять, в журнал обліку роботи академічної групи ставиться 0 балів.

Здобувач вищої освіти, знання, уміння і навички якого на навчальних заняттях за 12-бальною шкалою оцінено від 1 до 3 балів, вважається таким, що недостатньо підготувався до цих занять і має академічну заборгованість за результатами поточного контролю. Поточну заборгованість, пов'язану з непідготовленістю або недостатньою підготовленістю до навчальних занять, здобувач вищої освіти повинен ліквідувати. За ліквідацію поточної заборгованості нараховуються бали середнього (4, 5, 6), достатнього (7, 8, 9) та високого рівня (10, 11, 12).

Рейтингова оцінка за поточною успішністю (40 балів)

Рейтингова оцінка за поточною успішністю (РО) визначається шляхом обчислення середнього арифметичного та його індексування.

Вона визначається за такою формулою:

$РО = (\bar{x} \cdot 0{,}05 + 0{,}4) \cdot Ін_р$ (11.1), де

РО – рейтингова оцінка за поточною успішністю;

$\bar{x}$ – середнє арифметичне;

$Ін_р$ – рейтинговий індекс.

Рейтинговий індекс ($Ін_р$) з дисципліни становить 40 балів.

Критерії оцінювання самостійної роботи (10 балів)

Самостійна робота оцінюється за наслідками перевірки рівня засвоєння всіх питань, винесених на самостійну роботу. За самостійну роботу здобувач вищої освіти може отримати 10 балів. При отриманні менше 6 балів самостійна робота вважається не виконаною і здобувач вищої освіти отримує можливість її перескладати.

9-10 балів – здобувач вищої освіти активно опрацьовує основну та додаткову рекомендовану літературу; у повному обсязі засвоює теоретичний матеріал, винесений на самостійне опрацювання; правильно виконує конкретні практичні завдання; виявляє творчий підхід під час розв'язання ситуацій фахового спрямування; згідно поставлених вимог оформляє результати самостійної роботи (10 балів); може мати незначні неточності в оформленні результатів самостійної роботи (9 балів).

7-8 балів – здобувач вищої освіти опрацьовує переважно основну літературу з теми; достатньо засвоює теоретичний матеріал, винесений на самостійне опрацювання; практичні завдання виконує при наявності незначних помилок (8 балів) або не зовсім повних висновків за одержаними результатами (7 балів); намагається знайти вирішення ситуацій фахового спрямування; згідно поставлених вимог оформляє результати самостійної роботи.

6 балів – здобувач вищої освіти опрацьовує частково рекомендовану літературу, невпевнено орієнтується в першоджерелах; недостатньо засвоює теоретичний матеріал, винесений на самостійне опрацювання; не вміє поєднувати теорію з практикою; з помилками виконує конкретні практичні завдання; не здатний самостійно розв'язувати ситуації фахового спрямування; результати виконаної роботи оформляє без дотримання поставлених вимог.

5-0 балів –здобувач вищої освіти опрацьовує лише деякі одиничні першоджерела (5-4 бали); не засвоює теоретичний матеріал, винесений на самостійне опрацювання (3-2 бали); не формує практичні компетенції і на низькому рівні виконує практичні завдання (1 бал); у цілому неправильно виконує та оформляє самостійну роботу; не представляє результати самостійної роботи взагалі (0 балів).

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи (50 балів)

Модульна контрольна робота виконується у письмовій формі. До її написання допускаються всі здобувачі вищої освіти. Позитивну оцінку за МКР не рекомендується покращувати. Невиконання МКР оцінюється 0 балів.

Мета її написання – виявити рівень теоретичних знань та практичних умінь і навичок здобувачів з курсу «Психологія ведення переговорів».

Здобувачі вищої освіти, які за результатами виконання МКР отримали рейтинговий бал менший 60% від максимальної кількості балів, виділених на цей вид роботи, а також ті, що не з'явилися для її виконання або не виконали її завдань, вважаються такими, що мають академічну заборгованість за результатами поточного контролю, ліквідація якої є обов'язковою.

Підсумкова семестрова рейтингова оцінка (100 балів)

Сума підсумкової семестрової модульної та рейтингових оцінок у балах становить підсумкову семестрову рейтингову оцінку, яка перераховується за національною шкалою і шкалою ECTS.

Підсумкова семестрова рейтингова оцінка (100 балів)

Поточний і модульний контроль (60 балів)			**Залік**
Поточний контроль	Самостійна робота	МКР	100 балів
40 балів	10 балів	50 балів	

Таблиця відповідності шкал оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти з дисципліни

Рейтингова оцінка з практики	Підсумкова оцінка за шкалою ECTS	Рекомендовані системою ECTS статистичні значення (у %)	Підсумкова залікова оцінка за національною шкалою (диференційована)
90-100	A (відмінно)	10	відмінно
82-89	B (дуже добре)	25	добре
75-81	C (добре)	30	
67-74	D (задовільно)	25	задовільно
60-66	E (достатньо)	10	

35-59	FX (незадовільно з можливістю повторного проходження практики)		незадовільно
34 і менше	F (незадовільно з обов'язковим проведенням додаткової роботи під час повторного проходження практики)		

11.Список рекомендованої літератури

Основна література

1. Жавнерчик О.В. Психологія управління: конспект лекцій. Одеса: ОДЕКУ, 2020. 161 с.
2. Логвіна (Чеканська) О.А., Данчук Ю.П. Особливості копінг-поведінки особистості у стресових ситуаціях. *Теорія і практика сучасної психології* : зб. наук. праць Класичного приватного університету. Запоріжжя, 2019. Вип. 4. С. 63–67.
3. Лозинський О.М. Психологія тероризму та переговорів: курс лекцій. Львів: ЛьвДУВС, 2011. 106 с.
4. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник / Укладачі: А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.
5. Мирошниченко М.І. Психологія ділового спілкування: Конспект лекцій. Одеса: ОДЕКУ, 2020. 130 с.
6. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навчальний посібник. К.: Кондор, 2006. 176 с.

Допоміжна література

1. Блінов О.А. Психологічне забезпечення переговорного процесу : навч. посіб. К. : НАУ, 2013. 248 с.
2. Виноградова О. В., Євтушенко Н.О. Групова динаміка та комунікації: навчальний посібник. Київ: ДУТ, 2018. 223 с.
3. Конфліктологія: навч. посіб.: практикум / за ред. М.П. Гетьманчука, П.П. Ткачука. Львів: ЛІВС, 2007. 307 с.
4. Красноруцький О.О., Смігунова О.В. Етичні аспекти проведення ділових переговорів в сучасних умовах. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка*. Харків, 2016. Вип. 171. С. 21-26.
5. Логвіна (Чеканська) О.А., Данчук Ю.П. Нестабільність та конфлікти у розрізі психологічних підходів. *Актуальні проблеми психології особистості на європейському просторі* 14 лютого 2020 р.: Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції / [за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої]. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2020. С. 96–99.
6. Ложкін Г.В., Повякель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і практика: навч. посіб. К., 2007. 214 с.
7. Мітлош А.В. Копінг-стратегії у міжособовій взаємодії. *Соціально-психологічна компетентність персоналу у сфері публічного управління* [Текст] : монографія / Кол. авт. : О. В. Лазорко, О. В. Кихтюк, А. В. Кульчицька [та ін.] / за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. С. 40-57, 104-126.
8. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: навч. посіб. К.: Кондор, 2008. 356 с.
9. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект [Навч.-метод. посібник]. К.: ФОП Стеценко В.В., 2016. 192 с.

10. Якимчук І. П. Медіація як складова професійної діяльності психолога при вирішенні конфліктних ситуацій. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. Серія : Психологічні науки. 2017. № 3. С. 275–289.
11. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.