

іСхідноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра менеджменту

Наталія Матвійчук

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Луцьк
2020

УДК 005.574(075.4)

М 33

Рекомендовано до опублікування науково-методичною радою Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки (протокол № від _____ 2020 р.).

Рецензенти:

Рубаха М.В. – к.е.н., доцент кафедри фінансів, грошового обігу та кредиту Львівського національного університету імені Івана Франка

Проць Н.В. – к.е.н., доцент кафедри фінансів, банківської справи та страхування Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

Матвійчук Н. М.

М 33 Конфлікт-менеджмент: методичні вказівки до самостійної роботи (електронне видання). Луцьк: Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 30 с.

Методичні вказівки розроблені з метою надання допомоги студентам в організації самостійної роботи. Вони містять програму дисципліни, рекомендації до вивчення теоретичного курсу, навчальні завдання для самостійної роботи, тестові завдання для проведення підсумкового контролю, теми рефератів, питання на залік та рекомендовану літературу.

Рекомендовано студентам 3 курсу спеціальності 073 «Менеджмент».

УДК 005.574(075.4)

© Матвійчук Н. М., 2020

© Східноєвропейський національний університету імені Лесі Українки, 2020

ВСТУП

В усіх соціальних організаціях періодично виникають конфлікти. Тому сьогодні система управління персоналом включає функції з управління конфліктами та стресами, які повинні виконуватися не тільки керівниками, але й фахівцями-конфліктологами та спеціально створеними підрозділами. Діяльність вітчизняних і закордонних організацій свідчить про необхідність отримання необхідних знань і навичок в сфері управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів.

Мета викладання дисципліни – опанування базовими знаннями з актуальних проблем управління конфліктами та побудови продуктивних людських взаємовідносин, набуття професійного вміння вирішувати конфлікти у діловій і професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті. Ці уміння сприятимуть порозумінню та конструктивному вирішенню проблем у різних сферах суспільного життя; допоможуть самоудосконалюватися кожному і сформуванню у свого найближчого оточення позитивне мислення, орієнтоване не на конфронтацію і боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та конструктивне вирішення проблем.

Основні завдання дисципліни «Конфлікт-менеджмент» є: навчитись виявляти природу конфліктів; визначати їх види та динаміку розвитку; ознайомитись з психологічними аспектами міжособистісних ділових контактів; вивчити методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів; навчитись формувати системи управління конфліктними ситуаціями у колективі; опанувати технології управління конфліктами; розвинути вміння самостійного та відповідального прийняття управлінських рішень, пов'язаних з діяльністю персоналу; поглибити культуру ділового спілкування та вирішення конфліктів.

Компетентності, які набувають студенти у процесі вивчення дисципліни «Конфлікт-менеджмент»:

- здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань;
- здатність приймати ефективні управлінські рішення при попередженні та вирішенні конфліктів;
- вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами;
- вміння вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри;
- здатність взаємодіяти з іншими людьми, вміння працювати в групах;
- вміння управляти конфліктами та стресами;
- здатність конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту;
- здатність розробляти й приймати ефективні управлінські рішення в умовах конфлікту;
- вміння розрізняти конструктивні та деструктивні конфлікти;
- здатність попереджати, уникати та розв'язувати конфлікти.

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ»

Тема 1. Розвиток конфлікт-менеджменту як науки та навчальної дисципліни

Управління конфліктами як наука. Об'єкт конфліктології. Теоретичний фундамент науки. Предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний).

Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів.

Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура

Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації. Інцидент. Суб'єкти і об'єкти конфлікту.

Ознаки і предмет конфлікту. Структурна модель конфлікту. Образ конфліктної ситуації. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту.

Функції конфліктів. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.

Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення

Класифікація конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх особливості. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Конфлікти групові та між особистістю і групою. Відкриті і закриті конфлікти. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктивні і суб'єктивні конфлікти. Приховані і відкриті конфлікти.

Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні).

Загальні та часткові причини конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.

Конфлікти типу А, Б і В. Конфліктогени та їх класифікація.

Трансактний аналіз конфліктів. Трансактні категорії. Алгоритм трансактного аналізу.

Тема 5. Процес управління конфліктами

Поняття «управління конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, попередження і стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково обгрунтованого рішення з

управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом.

Стратегії вирішення конфліктів. Тактика поведінки в конфлікті.

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

Передумови і принципи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стилі) вирішення конфліктів (поступка, компроміс, консенсус, ухилення, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами. Персональні методи управління конфліктами.

Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Стратегії поведінки в переговорах. Тактики поведінки в переговорному процесі. Медіація в переговорному процесі.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації

Профілактика конфліктів і її напрями. Залучення керівників середньої ланки до управління і прийняття стратегічних рішень. Зміни в організаційних структурах управління. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова робота. Управління компетенцією працівників. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту.

Тема 8. Психологія особистості в конфлікті

Теорія потреб особистості. Модель мотиваційної поведінки людини в конфлікті. Психологічна структура особистості. Спрямованість особистості, досвід, характер, темперамент. Особливості психічних процесів. Екстраверсія. Інтроверсія. Темперамент і його типи. «Я-образ» як характеристика визначення поведінки особистості в конфлікті. Типи поведінки особистості: впевнена і невпевнена. Характер особистості: суть та структура рис. Вплив психологічної структури особистості на її поведінку в конфлікті. Типи конфліктних особистостей. Поведінка індивіда в умовах конкуренції.

Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації

Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Групові норми. Колектив, його функції та ознаки. Види колективів (первинні, вторинні, тимчасові, постійні, формальні, неформальні). Стадії формування колективу. Фактори, що впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах. Групова однодумність. Рольова поведінка особистості в групі. Конформізм і його види.

Соціально-психологічний клімат у колективі. Методи діагностики соціально-психологічного клімату в організації. Групова згуртованість. Груповий егоїзм.

Тема 10. Соціологія конфлікту

Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та їх види. Економічні

конфлікти. Політичні конфлікти. Конфлікти духовної сфери.

Конфлікти в організації. Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів. Методика оцінки конфліктності організації на основі визначення інтегрального показника соціальної напруженості.

Конфлікти в сім'ї. Особливості і передумови сімейних конфліктів. Класифікація сімейних конфліктів. Характеристика кризових періодів подружнього життя та їх вплив на сімейні конфлікти. Підходи щодо запобігання і розв'язання сімейних конфліктів.

Конфлікти у сфері управління. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація). Типи конфліктів у сфері управління. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕОРЕТИЧНОГО КУРСУ

Тема 1. РОЗВИТОК КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК НАУКИ ТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Об'єкт, предмет та напрями дослідження конфлікт-менеджменту.
2. Методологічна основа конфлікт-менеджменту як науки.
3. Еволюція конфлікт-менеджменту.

Основні терміни та поняття

Конфлікт, конфліктологія, конфлікт-менеджмент, спостереження, опитування, тестування, соціометричний метод, експертне інтерв'ю, аналіз результатів діяльності, аномія, девіантна поведінка, «конфліктна модель суспільства», «загальна теорія конфліктів», «концепція позитивно-функціонального конфлікту».

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. Що являє собою предмет вивчення конфлікт-менеджменту.
2. У чому полягає актуальність науки конфлікт-менеджмент?
3. Перерахуйте методи дослідження конфліктології.
6. Суть взаємозв'язку конфліктології з іншими науками.
7. Охарактеризуйте функціональну роль конфліктів у суспільстві.
8. У чому проявляється взаємозв'язок між конфліктологією та управлінськими дисциплінами?

Питання для самостійного вивчення

1. Зв'язок конфліктології з іншими науками.

Рекомендована література [2, 3, 5, 12, 13, 15].

Тема 2. СУТНІСТЬ КОНФЛІКТУ ТА ЙОГО СТРУКТУРА

1. Конфлікт як складне соціальне явище.
2. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
3. Структурні елементи конфлікту.
4. Функції конфліктів.
5. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.

Основні терміни та поняття

Конфлікт, консенсус, суперечність, конкуренція, ворожість, конфліктна ситуація, інцидент, суб'єкт конфлікту, об'єкт конфлікту, предмет конфлікту, конфліктанти (конфліктуючі сторони), провокатори, миротворці, консультанти, невинні жертви, зона розбіжностей, образ ситуації, мотиви, умови перебігу конфлікту, просторові умови перебігу конфлікту, часові умови перебігу конфлікту, соціально-психологічні умови перебігу конфлікту, завершення конфлікту, латентний конфлікт, неадекватно сприйнятий конфлікт, помилковий конфлікт, адекватний конфлікт, прийом «Я-висловлювань», функціональний конфлікт, дисфункціональний конфлікт, конфлікт, пов'язаний із завданням, конфлікт відносин, конфлікт процесу.

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. Що слід розуміти під поняттям «конфлікт»?
 2. Назвіть структурні елементи конфлікту.
 3. Що таке інцидент?
 4. Що таке конфліктна ситуація?
 5. За якими ознаками класифікують конфлікти.
 6. Що слід розуміти під поняттям «межі конфлікту»?
 7. В чому полягає відмінність між функціональними та дисфункціональними конфліктами?
 8. Які суб'єкти беруть участь у конфлікті?
 9. Яку роль у конфлікті відіграє образ ситуації?
 10. Що може виступати мотивом конфлікту?
 11. Як виникають конфлікти?
 12. Назвіть основні ознаки конфлікту.
 13. У чому полягає основна відмінність конфліктної ситуації від конфлікту? Наведіть приклад.
 14. Визначте відмінності понять «конфліктна ситуація» та «інцидент».
- Рекомендована література [3, 5, 9, 12, 13, 14, 15].*

Тема 3. ВИДИ КОНФЛІКТІВ ТА ПРИЧИНИ ЇХ ВИНИКНЕННЯ

1. Основні види конфліктів.
2. Зміст і особливості внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Зміст і особливості міжособистісних конфліктів.
4. Зміст і особливості міжгрупових конфліктів та конфліктів між особистістю і групою.
5. Межі конфлікту.
6. Причини виникнення конфліктів.

Основні поняття та терміни

Внутрішній конфлікт, зовнішній конфлікт, внутрішньоособистісні конфлікти, міжособистісні конфлікти, конфлікти між особою і групою, міжгрупові конфлікти, горизонтальні і вертикальні конфлікти, ділові і особисті конфлікти, симетричні й асиметричні конфлікти, приховані й відкриті конфлікти, об'єктивні та суб'єктивні конфлікти, конструктивні та деструктивні конфлікти, насильницькі та ненасильницькі, політичні, соціальні, економічні, функціональні та дисфункціональні, конфлікт потреб, конфлікт між потребою і соціальними нормами, конфлікт соціальних норм, мотиваційний конфлікт, моральний конфлікт, конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності, рольовий конфлікт, адаптаційний конфлікт, конфлікт неадекватної самооцінки, невротичний конфлікт, конфлікти «плюс – плюс», «плюс – мінус», «мінус – мінус», деіндивідуалізація, групова поляризація, огруплення мислення, груповий фаворитизм, конформізм групового рішення, межі конфлікту, просторові межі, часові межі, суб'єктні межі конфлікту, протиріччя інтересів, об'єктивні фактори виникнення конфлікту, особистісні фактори виникнення конфлікту, господарсько-

організаційні причини, соціально-професійні причини, соціально-демографічні причини, соціально-психологічні причини.

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. Назвіть причини конструктивних конфліктів.
 2. Назвіть причини деструктивних конфліктів.
 3. Наведіть позитивні та негативні наслідки конфліктів.
 4. Охарактеризуйте міжособистісні конфлікти.
 5. Перерахуйте першопричини міжособистісних конфліктів.
 6. Наведіть приклад внутрішньогрупових конфліктів.
 7. За яких умов виникають міжгрупові конфлікти?
 8. Наведіть приклад конфліктів типу «плюс – плюс», «плюс – мінус», «мінус – мінус».
 9. Що таке рольовий конфлікт?
 10. Назвіть об'єктивні фактори виникнення конфлікту.
 11. Наведіть основні об'єктивні причини конфлікту.
 12. У чому полягають суб'єктивні причини конфлікту?
- Рекомендована література [2, 3, 5, 7, 12, 13, 14, 15].*

**Тема 4. ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ ТА МЕХАНІЗМИ ЙОГО
ВИНИКНЕННЯ**

1. Динаміка конфлікту. Фази конфлікту.
2. Механізм розвитку конфлікту за формулою «А». Конфліктогени та їх класифікація.
3. Механізм розвитку конфлікту за формулою «Б» і «В».
4. Основні положення теорії трансактного аналізу.

Основні поняття та терміни

Динаміка конфлікту, етапи конфлікту, фази конфлікту, конфліктна взаємодія, конфлікти типу А, Б, В, конфліктогени, ескалація конфлікту, закон ескалації конфліктогенів, теорія трансактного аналізу.

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. У чому полягає суть динаміки конфлікту?
2. Назвіть основні етапи процесу конфлікту.
3. Побудуйте графік процесу конфлікту за його фазами.
4. Дайте визначення конфліктогенів.
5. У чому полягає сутність закону ескалації конфліктогенів?
6. Визначте механізм виникнення та способи розв'язання конфлікту за формулою «А».
7. Визначте механізм виникнення та способи розв'язання конфлікту за формулою «Б».
8. Визначте механізм виникнення та способи розв'язання конфлікту за формулою «В».
9. Що таке трансакція? Наведіть алгоритм трансактного аналізу.

Рекомендована література [3, 7, 13, 14, 15].

Тема 5. ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

1. Сутність управління конфліктом та його діагностика.
2. Картографічний аналіз конфлікту.
3. Зміст процесу управління конфліктами
4. Стратегії вирішення конфліктів.

Основні поняття та терміни

Управління конфліктом, позиції сторін, метод картографії, прогнозування конфлікту, попередження конфлікту, стимулювання конфлікту, регулювання конфлікту, завершення конфлікту, латентний етап конфлікту, часткове попередження конфлікту, повне попередження конфлікту, метод згоди, метод доброзичливості, або емпатії, метод збереження репутації партнера, метод взаємного доповнення, метод недопущення дискримінації людей, техніки емоційного контролю, візуалізація, заземлення, легітимізація конфлікту, інституціалізація конфлікту, інформаційні технології регулювання конфлікту, комунікативні технології регулювання конфлікту, соціально-психологічні технології регулювання конфлікту, організаційні технології регулювання конфлікту, негативні методи врегулювання конфлікту, позитивні методи врегулювання конфлікту, вирішення конфлікту, врегулювання конфлікту, загасання конфлікту, усунення конфлікту, переростання в інший конфлікт, повне вирішення конфлікту, неповне вирішення конфлікту, стратегія вирішення конфлікту, стратегії «виграш-програш», «програш-виграш», «програш-програш», «виграш-виграш», тактика односторонніх поступок, тактика взаємовигідних угод, тактика поведінки в конфлікті, тактика захоплення й утримання об'єкта конфлікту, тактика фізичного насильства, тактика психологічного насильства, тактика тиску, тактика демонстративних дій, санкціонування, тактика коаліцій, тактика фіксації своєї позиції, тактика дружелюбності, тактика угод.

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. Дайте визначення поняття «управління конфліктом».
2. З якою метою проводиться діагностика конфлікту?
3. У чому полягає картографічний аналіз конфліктів?
4. Наведіть види діяльності з управління конфліктами і розкрийте їх зміст.
5. Назвіть відмінності понять «прогнозування конфлікту» і «попередження конфлікту».
6. Назвіть етапи регулювання конфлікту.
7. Наведіть технології регулювання конфліктів і розкрийте їх зміст.
8. Визначте зміст етапів моделі прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом.
9. Виділіть основні тактики поведінки в конфлікті.

10. За яких умов використовують стратегію поведінки в конфлікт «програш-програш»?

Питання для самостійного вивчення

1. Тактика поведінки в конфлікті.
Рекомендована література [2, 3, 5, 7, 13, 15].

Тема 6. МЕТОДИ ТА ФОРМИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

1. Принципи управління конфліктами.
2. Структурні методи управління конфліктами.
3. Міжособистісні методи управління конфліктами.
4. Фактори впливу на вибір стилю (стратегії) поведінки в конфлікті
5. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами.
6. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів.
7. Стратегії поведінки в переговорах.
8. Тактики поведінки в переговорному процесі.

Основні поняття та терміни

Стили поводження в конфліктах: ухилення, протиборство, пристосування, співробітництво й компроміс, принцип об'єктивності, принцип конкретно-ситуаційного підходу, принцип гласності, принцип демократичності, принцип системності, структурні методи управління конфліктами, міжособистісні методи управління конфліктами, внутрішньоособистісні методи управління конфліктами, неврастенія, ейфорія, регресія, проекція, номадізм, раціоналізм, механізми психологічного захисту особистості: витіснення, сублімація, регресія, проекція, заміщення, раціоналізація, заперечення, переорієнтація, ідеалізація, компроміс, корекція (зміна «Я-концепції»), персональні методи управління конфліктами, асертивна поведінка, переговори, маніпуляції, компромісне рішення, асиметричне рішення, принципово нове рішення, позиційний торг, принципові переговори, «видима співпраця», «дезорієнтація партнера», «провокація відчуття жалості у партнера», ультимативна тактика, ультиматум, «прийом альтернатив», «прийом затвора», тактика вичавлювання поступок, тактика психологічного тиску, позиційний тиск, прийом «закриті двері», прийом «пропускний режим», прийом «візування», прийом «зовнішньої небезпеки», прийом «читання в серцях», прийом «останньої вимоги», тактика маневрування резервами поступок, медіатор, медіація (посередництво), спостерігач, посередник, арбітраж, диз'юнктивний характер медіації, кон'юнктивний характер медіації, змішаний характер медіації.

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. Перерахуйте принципи управління конфліктами.
2. Назвіть методи управління конфліктами.
3. Визначте форми управління конфліктами за структурними методами.
4. Перерахуйте міжособистісні стилі розв'язання конфліктів.

5. Визначте умови застосування міжособистісних стилів розв'язання конфліктів.

6. Визначте відповідність і розкрийте зміст способів розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.

7. Визначте основні етапи проведення переговорів.

8. Наведіть варіанти посередництва у переговорному процесі.

9. Що таке позиційний торг?

10. Що таке принципові переговори?

Питання для самостійного вивчення

1. Медіація в переговорному процесі.

Рекомендована література [2, 3, 5, 7, 13, 15].

Тема 7. ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

1. Профілактика конфліктів: підходи і напрями.

2. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом.

3. Профілактика конфліктів за напрямом «управління компетенцією співробітників»

4. Управління поведінкою особистості з метою запобігання конфлікту.

Основні поняття та терміни

Профілактика конфліктів, первинна та вторинна профілактика конфліктів, стратегія управління персоналом організації, кадрова політика, кадрова робота, управління компетенцією працівників, управління компетенцією організації, компетенція (кваліфікація), знання, засоби спілкування, управління поведінкою особистості.

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. Назвіть два основні підходи у профілактиці конфліктів.

2. Сформулюйте основні напрями профілактики конфліктів в організації.

3. Визначте зміст профілактики конфліктів за стратегією управління персоналом.

4. Викладіть зміст та складові компоненти компетенції.

5. Визначте напрями управління компетенцією на рівні організації та на рівні особистості.

Питання для самостійного вивчення

1. Соціальне партнерство як метод вирішення конфліктів.

2. Трудові конфлікти: суть, види та функції.

3. Способи розв'язання трудових конфліктів.

Рекомендована література [2, 7, 12, 13, 14].

Тема 8. ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ В КОНФЛІКТІ

1. Теорії потреб особистості.

2. Модель мотиваційної поведінки особистості в конфлікті.
3. Психологічна структура особистості.
4. Темперамент і його типи.
5. «Я-образ» як характеристика визначення поведінки особистості в конфлікті.
6. Типи поведінки особистості.
7. Характер особистості: суть та структура рис.

Основні поняття та терміни

Біхевіоризм, гуманістична психологія, теорія потреб А. Маслоу, психоаналіз З. Фрейда, свідоме, підсвідоме, несвідоме, аналітична психологія К. Юнга, індивідуальна психологія А. Адлера, неофрейдизм, невротичні конфлікти, невроз прив'язаності, невроз влади, невроз покори, невроз ізоляції, теорія відчуження Е. Фромма, конформізм, мотиви в конфлікті, психологічна структура особистості, спрямованість особистості, спрямованість на взаємодію, спрямованість на завдання (ділова спрямованість), спрямованість на себе (особиста спрямованість), прагнення, інтереси, схильності, ідеали, переконання, світогляд, досвід, підготовленість індивіда, індивідуальні особливості психічних процесів (відчуття, емоції, воля, мислення, пам'ять), темперамент, сангвінік, флегматик, холерик, меланхолік, інтроверт, екстраверт, Я-концепція, впевнена (асертивна) поведінка, невпевнена поведінка, пасивна невпевнена поведінка, агресивна поведінка, характер, риси характеру, інтерналі, екстернали, конфліктні особистості, конфліктна особистість демонстративного типу, конфліктна особистість некерованого типу, цілеспрямовано конфліктний тип особистості.

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. Визначте компоненти психологічної структури особистості.
2. Визначте зміст понять «екстраверсія» і «інтроверсія».
3. У чому полягає взаємозв'язок понять «потреби», «мотиви», «інтереси»?
4. Наведіть приклади конфліктних ситуацій, які виникають через дію психологічних механізмів захисту особистості.
5. Що таке невротичний конфлікт?

Питання для самостійного вивчення

1. Вплив психологічної структури особистості на її поведінку в конфлікті.
2. Типи конфліктних особистостей.
3. Поведінка індивіда в умовах конкуренції.

Рекомендована література [2, 3, 13].

Тема 9. ГРУПОВІ ОСОБЛИВОСТІ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

1. Групи та їх вплив на виникнення конфліктів.
2. Види колективів.
3. Стадії формування колективу.

4. Фактори, що впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах.
5. Рольова поведінка особистості в групі.
6. Конформізм та його види.
7. Соціально-психологічний клімат у колективі.
8. Методи діагностики соціально-психологічного клімату в організації.

Основні поняття та терміни

Група, колектив, первинні та вторинні колективи, тимчасові і постійні колективи, малі і великі колективи, формальні і неформальні колективи, формальні і неформальні групові норми, групова одностайність, статус, позиція, роль, маргінал, життєвий сценарій, рольова ідентичність, конформізм, зовнішній, внутрішній, пасивний та активний конформізм, соціально-психологічний клімат, соціометрія, референтометрія, групова згуртованість, груповий егоїзм.

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. Які функції по відношенню до групи виконує колектив?
2. Назвіть ознаки колективу.
3. Які стадії становлення та розвитку колективу виділяють науковці?
4. Назвіть фактори, які впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах.
5. Які соціальні ролі найчастіше виокремлюють у малій соціальній групі?
6. Що таке рольовий конфлікт?
7. Які показники свідчать про позитивний соціально-психологічний клімат в організації?
8. Назвіть методи діагностики соціально-психологічного клімату в організації.

Питання для самостійного вивчення

1. Групова згуртованість. Груповий егоїзм.

Рекомендована література [2, 3, 13].

Тема 10. СОЦІОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

1. Соціальні конфлікти та їх види.
2. Економічні, політичні конфлікти та конфлікти в духовній сфері.
3. Конфлікти в організації.
4. Конфлікти у сім'ї: особливості, передумови і шляхи розв'язання.
5. Конфлікти у сфері управління, засоби їх попередження та розв'язання.

Основні поняття та терміни

Соціальний конфлікт, економічний конфлікт, політичний конфлікт, конфлікт в духовній сфері, ідеологічний конфлікт, сімейний конфлікт, конфлікти у сфері управління, соціально-економічний, етнічний, міжнаціональний, релігійний, військовий, юридичний, побутовий конфлікти,

неминучий, необхідний, вимушений, конфлікти, стихійний, запланований, спровокований, ініціативний, короткочасний, тривалий, затяжний, керований, некерований конфлікти, конфлікти, що спонтанно припиняються, припиняються під дією засобів, віднайдених протиборствующими сторонами, вирішуються за втручання зовнішніх сил, мирні, збройні, явні і приховані конфлікти, бойкот, саботаж, переслідування, агресія, суспільний протест, бунт, соціальна революція, війна, група інтересів, інтегральний показник соціальної напруженості, дезорганізація, неузгодженість, напруженість, конфронтація.

Питання для самоконтролю та перевірки знань

1. Дайте визначення політичного конфлікту.
2. Назвіть основний предмет політичних конфліктів і визначте їх суб'єкти.
3. Перерахуйте форми економічних і політичних конфліктів.
4. Дайте визначення соціального конфлікту, перерахуйте основні сфери їхнього проявлення.
5. Дайте визначення конфліктів у духовній сфері життя суспільства, назвіть їх найбільш поширені форми проявлення.
6. Назвіть основні типи конфліктів в організації.
7. Визначте зміст структурних та інноваційних конфліктів.
8. У чому полягає методика оцінювання конфліктності організації на основі визначення інтегрального показника соціальної напруженості?
9. Дайте визначення сімейних конфліктів і розкрийте їх особливості.
10. Назвіть соціальні фактори макро- та мікросередовища, які зумовлюють сімейні конфлікти?
11. Перерахуйте можливі причини конфліктів у сім'ї.
12. Наведіть класифікацію сімейних конфліктів і розкрийте основні форми їх вирішення.
13. Дайте визначення управлінських конфліктів.
14. Перерахуйте форми управлінських конфліктів.

Рекомендована література [3, 12, 14].

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. РОЗВИТОК КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК НАУКИ ТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.
2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.

Тема 2. СУТНІСТЬ КОНФЛІКТУ ТА ЙОГО СТРУКТУРА

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.
2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.
3. Скласти кросворд на 10 або більше слів до теми.

Тема 3. ВИДИ КОНФЛІКТІВ ТА ПРИЧИНИ ЇХ ВИНИКНЕННЯ

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.
2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.
3. Підготуватись до обговорення на практичному занятті проблемних питань.
 - 3.1. Чому за статистикою найбільш розповсюдженим конфліктом є міжособистісний?
 - 3.2. Який з конфліктів (відкритий, прихований, потенційний) може завдавати найбільше неприємностей керівникові (при інших рівних умовах)?

Тема 4. ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ ТА МЕХАНІЗМИ ЙОГО ВИНИКНЕННЯ

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.
2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.
3. Підготуватись до обговорення на практичному занятті проблемних питань. Для цього проаналізуйте звичні транзакції членів вашої сім'ї, друзів, колег.
 - 3.1. З ким вам легше й приємніше спілкуватися: з Батьками, Дітьми чи Дорослими? Як ви думаєте, чому?
 - 3.2. Чи є у вас «найулюбленіша» позиція?
 - 3.3. Чи змінюєте ви свою транзакцію залежно від ситуації?
 - 3.4. Чи потрібно узгоджувати свою позицію з позицією партнерів?

Тема 5. ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.
2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.
3. Установіть відповідність:

Стиль поведінки в конфлікті	Сутність стилю
1. Суперництво. 2. Співробітництво. 3. Компроміс. 4. Поступка. 5. Пристосування.	А. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на відстоюванні власних позицій, задоволення, в першу чергу, власних інтересів на шкоду інтересам інших. Б. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на відході від проблем, перекладанні відповідальності за їх рішення на інших.

	<p>В. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на взаємодії сторін, коли один з учасників не має наміру відстоювати особисті інтереси, погоджується робити те, що хоче інший.</p> <p>Г. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на активному відстоюванні своїх інтересів, але з урахуванням інтересів іншої людини.</p> <p>Д. Стиль поведінки в конфлікті, заснований на пошуку взаємовигідного рішення шляхом взаємних поступок, на частковому задоволенні своїх бажань.</p>
--	---

1 - ; 2 - ; 3 - ; 4 - ; 5 - .

4. Установіть відповідність між стадією конфлікту та видом управлінської діяльності на ній

№ п/п	Етап конфлікту	Зміст управління
1	А) Усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним з учасників взаємодії.	I. Прогнозування і попередження (стимулювання)
2	В) Розвиток відкритої конфліктної взаємодії.	II. Прогнозування.
3	С) Виникнення і розвиток конфліктної ситуації.	III. Попередження (стимулювання).
4	Д) Розв'язання конфлікту.	IV. Регулювання.
5	Е) Початок відкритого конфлікту.	V. Розв'язання.

1 - ; 2 - ; 3 - ; 4 - ; 5 - .

5. У 1996 р. екстремісти руху «Тупик Амару» захопили заручників і резиденції японського посла в Перу. В обмін на їх звільнення вони зажадали звільнити з в'язниць своїх прихильників. Влада близько п'яти місяців вела з терористами переговори, що дало можливість підготуватися до штурму будівлі і звільнити заручників.

Яку функції виконували, перш за все, ці переговори?

Тема 6. МЕТОДИ ТА ФОРМИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.
2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.
3. Скласти кросворд на 10 або більше слів до теми.

Тема 7. ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.
2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.
3. Пригадайте будь-яку стресову ситуацію, пов'язану з навчанням. Проаналізуйте її причини, а також способи виходу з неї всіх учасників. Сформулюйте свої рекомендації з оптимального виходу з даної ситуації.

Тема 8. ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ В КОНФЛІКТІ

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.
2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.
3. Підготуватись до обговорення на практичному занятті проблемних питань.

3.1. Як може вплинути на поведінку особистості і на виникнення конфлікту її нереалізована потреба у самоповазі?

3.2. Який тип темпераменту, на ваш погляд, є найбільш конфліктним і чому?

3.3. Які типи конфліктних особистостей є найбільш небезпечними?

Тема 9. ГРУПОВІ ОСОБЛИВОСТІ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.

2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.

3. Підготуватись до обговорення на практичному занятті проблемних питань.

3.1. Яким чином склад групи впливає на виникнення конфліктів у групі?

3.2. Які ризики несе групова одностумність?

Тема 10. СОЦІОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

1. Опрацювати лекційний матеріал та рекомендовану літературу.

2. Розглянути питання, винесені на самостійне вивчення.

3. Скласти кросворд на 10 або більше слів до теми.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Конфліктна ситуація – це:

- а) накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії і такі, що об'єктивно створюють підґрунтя для реального протиборства між ними;
- б) відносини між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються їх протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень;
- в) активізація діяльності однієї зі сторін, що зачіпає інтереси іншої сторони.
- г) правильної відповіді немає.

2. Інцидент – це:

- а) накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії і такі, що об'єктивно створюють підґрунтя для реального протиборства між ними;
- б) відносини між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються їх протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень;
- в) активізація діяльності однієї зі сторін, що зачіпає інтереси іншої сторони;
- г) всі відповіді правильні.

3. Ознаки конфлікту:

- а) наявність конфліктної ситуації, неподільність об'єкта конфлікту, бажання учасників продовжувати протистояння;
- б) неподільність об'єкта конфлікту, бажання учасників продовжувати протистояння;
- в) наявність третьої сторони, неподільність об'єкта конфлікту, бажання учасників продовжувати протистояння;
- г) правильної відповіді немає.

4. Суб'єкти конфлікту – це:

- а) частина учасників конфліктної взаємодії, інтереси яких зачеплені;
- б) те, на що претендує кожна з конфліктуючих сторін і що викликає їх протидію;
- в) об'єктивно існуюча проблема, яка є причиною розбрату між сторонами;
- г) правильної відповіді немає.

5. Негативні функції конфлікту:

- а) матеріальні, психічні та емоційні витрати на розв'язання конфлікту;
- б) порушення комунікації між учасниками конфлікту;
- в) дух конфронтації, що затягує людей у боротьбу, змушує їх прямувати до перемоги за будь-яку ціну, а не до вирішення реальних проблем і подолання розбіжності;
- г) всі відповіді вірні.

6. Позитивні функції конфлікту:

- а) зовнішній конфлікт призводить до внутрішньогрупового згуртування;

б) порушення комунікації між учасниками конфлікту;

в) дух конфронтації, що затягує людей у боротьбу, змушує їх прямувати до перемоги за будь-яку ціну, а не до вирішення реальних проблем і подолання розбіжності;

г) вирішення поточних конфліктів допомагає запобігти їх виникненню у майбутньому.

7. Образ конфліктної ситуації – це:

а) відображення предмету конфлікту у свідомості суб'єкта конфліктної взаємодії;

б) внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту;

в) те, про що сторони заявляють одна одній у ході конфлікту, або їх дії, виражені у конкретних формах протистояння;

г) правильної відповіді немає.

8. Мотиви конфлікту – це:

а) те, про що сторони заявляють одна одній у ході конфлікту, або їх дії, виражені у конкретних формах протистояння.

б) внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту;

в) відображення предмету конфлікту у свідомості суб'єкта конфліктної взаємодії;

г) всі відповіді вірні

9. Суперництво – це:

а) стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на свої власні інтереси;

б) стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на спільний пошук рішень;

в) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням ухилитися від конфлікту при сприйнятті його предмету як несуттєвого для себе і значимого для суперника;

г) правильної відповіді немає.

10. Співпраця – це:

а) стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на свої власні інтереси;

б) стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на спільний пошук рішень;

в) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням ухилитися від конфлікту при сприйнятті його предмету як несуттєвого для себе і значимого для суперника.;

г) правильної відповіді немає.

11. Поступка – це:

а) стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на свої власні інтереси;

б) стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на спільний пошук рішень;

в) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням ухилитися від конфлікту при сприйнятті його предмету як несуттєвого для себе і значимого для суперника;

г) правильної відповіді немає.

12. Страйк – це:

а) спосіб вирішення (врегулювання) конфлікту, спільна діяльність сторін конфлікту з нахождення взаємоприйняттого рішення проблеми;

б) різновид конфлікту, що представляє колективне припинення (скорочення об'єму) роботи чи відмову від участі в якомусь регламентованому виді діяльності, з метою добитися задоволення вимог соціального, економічного чи політичного характеру;

в) корінний переворот в соціально-політичному суспільному ладі;

г) спосіб вирішення (врегулювання) конфлікту, спільна діяльність сторін конфлікту з нахождення взаємоприйняттого рішення проблеми;

13. Революція – це:

а) спосіб вирішення (врегулювання) конфлікту, спільна діяльність сторін конфлікту з нахождення взаємоприйняттого рішення проблеми;

б) різновид конфлікту, що представляє колективне припинення (скорочення об'єму) роботи чи відмову від участі в якомусь регламентованому виді діяльності, з метою добитися задоволення вимог соціального, економічного чи політичного характеру;

в) корінний переворот в соціально-політичному суспільному ладі;

г) спосіб вирішення (врегулювання) конфлікту, спільна діяльність сторін конфлікту з нахождення взаємоприйняттого рішення проблеми;

14. Переговори – це:

а) спосіб вирішення (врегулювання) конфлікту, спільна діяльність сторін конфлікту з нахождення взаємоприйняттого рішення проблеми;

б) різновид конфлікту, що представляє колективне припинення (скорочення об'єму) роботи чи відмову від участі в якомусь регламентованому виді діяльності, з метою добитися задоволення вимог соціального, економічного чи політичного характеру;

в) корінний переворот в соціально-політичному суспільному ладі;

г) правильної відповіді немає.

15. Виділяють функції конфлікту:

а) пізнавальну, профілактичну та прогностичну;

б) пізнавальну, практично-прикладну, профілактичну та прогностичну;

в) пізнавальну, практично-прикладну, профілактичну.

16. Пізнавальна функція конфліктології виявляється у тому, що:

а) знання, які дає наука, дозволяють виробляти оптимальні стратегії поведінки в конфлікті, які б сприяли його нейтралізації, зводили до мінімуму негативні наслідки;

б) кожний має користь, отримуючи конфліктологічні знання;

в) вона виявляється в передбаченні виникнення конфліктних ситуацій, їх розвитку і шляхів розв'язання.

г) конфліктологія формує в людей потребу в толерантному ставленні

одне до одного, розробляє заходи конфліктотерапії.

17. Практично-прикладна функція конфліктології виявляється у тому, що:

а) знання, які дає наука, дозволяють виробляти оптимальні стратегії поведінки в конфлікті, які б сприяли його нейтралізації, зводили до мінімуму негативні наслідки;

б) кожний має користь, отримуючи конфліктологічні знання;

в) конфліктологія формує в людей потребу в толерантному ставленні одне до одного, розробляє заходи конфліктотерапії.

г) вона виявляється в передбаченні виникнення конфліктних ситуацій, їх розвитку і шляхів розв'язання.

18. Прогностична функція конфліктології виявляється у тому, що:

а) знання, які дає наука, дозволяють виробляти оптимальні стратегії поведінки в конфлікті, які б сприяли його нейтралізації, зводили до мінімуму негативні наслідки;

б) кожний має користь, отримуючи конфліктологічні знання;

в) вона виявляється в передбаченні виникнення конфліктних ситуацій, їх розвитку і шляхів розв'язання;

г) конфліктологія формує в людей потребу в толерантному ставленні одне до одного, розробляє заходи конфліктотерапії.

19. Параметр конфлікту «інтенсивність» визначає:

а) часові межі конфлікту;

б) ступінь загострення протиріччя, що є джерелом виникнення даного конфлікту;

в) енергію, що вкладається учасниками в конфлікт, а разом з тим і соціальну важливість певних конфліктів;

г) правильної відповіді немає.

20. Параметр конфлікту «зрілість» визначає:

а) часові межі конфлікту;

б) ступінь загострення протиріччя, що є джерелом виникнення даного конфлікту;

в) рівень усвідомлення учасниками конфлікту суперечливості своїх позицій;

г) енергію, що вкладається учасниками в конфлікт, а разом з тим і соціальну важливість певних конфліктів;

21. Параметр конфлікту «поширення» визначає:

а) часові межі конфлікту;

б) просторові межі конфлікту;

в) рівень усвідомлення учасниками конфлікту суперечливості своїх позицій;

г) ступінь загострення протиріччя, що є джерелом виникнення даного конфлікту;

22. Функціональний конфлікт призводить до:

а) підвищення ефективності діяльності організації;

б) зниження особистої задоволеності, групового співробітництва і ефективності організації;

в) пасивного сприйняття чужої точки зору;

г) суттєве зростання нових конфліктів у майбутньому.

23. Попередження конфлікту – це:

а) діяльність, яку суб'єкт конфлікту здійснює з метою недопущення виникнення конфлікту;

б) діяльність суб'єкта управління, спрямована на виявлення причин конфлікту в його прихованому розвитку;

в) діяльність суб'єкта управління, спрямована на послаблення і обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в бік вирішення;

г) всі відповіді правильні.

24. Прогнозування конфлікту – це:

а) діяльність, яку суб'єкт конфлікту здійснює з метою недопущення виникнення конфлікту;

б) діяльність суб'єкта управління, спрямована на виявлення причин конфлікту в його прихованому розвитку;

в) діяльність суб'єкта управління, спрямована на послаблення і обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в бік вирішення;

г) правильної відповіді немає.

25. Регулювання конфлікту – це:

а) діяльність, яку суб'єкт конфлікту здійснює з метою недопущення виникнення конфлікту;

б) діяльність суб'єкта управління, спрямована на виявлення причин конфлікту в його прихованому розвитку;

в) діяльність суб'єкта управління, спрямована на послаблення і обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в бік вирішення;

26. За концепцією К.Томаса й Р. Кілмена виділяють наступні типи поведінки в конфлікті:

а) суперництво, пристосування, компроміс, співробітництво;

б) ухилення, суперництво, пристосування, компроміс, співробітництво;

в) ухилення, суперництво, пристосування, конформізм, співробітництво;

г) суперництво, пристосування, конформізм, співробітництво.

27. Тип поведінки (за концепцією К.Томаса й Р. Кілмена) «ухилення» виявляється в:

а) досягненні необхідного результату, стимулюванні розвитку, сприяттві прогресу;

б) частковому задоволенні інтересів обох сторін конфлікту, взаємному обміні поступками для досягнення рішення, яке б влаштувало обох конфліктерів;

в) ігноруванні людиною конфліктної ситуації; людина вдає, що її не існує не робить жодних кроків щодо її розв'язання та змін;

г) активній участі конфліктерів у розв'язанні конфлікту і відстоюванні своїх інтересів, прагнучи до співпраці з опонентом.

28. Тип поведінки (за концепцією К.Томаса й Р. Кілмена) «співробітництво» виявляється в:

- а) відсутності прагнення відстоювати власні інтереси;
- б) частковому задоволенні інтересів обох сторін конфлікту, взаємному обміні поступками для досягнення рішення, яке б влаштувало обох конфліктерів;
- в) активній участі конфліктерів у розв'язанні конфлікту і відстоюванні своїх інтересів, прагнучи до співпраці з опонентом;
- г) ігноруванні людиною конфліктної ситуації; людина вдає, що її не існує не робить жодних кроків щодо її розв'язання та змін;

29. Автором трансактного аналізу як спрощеної технології психоаналізу та вирішення стереотипних конфліктів є:

- а) А. Адлер;
- б) Е. Берн;
- в) К. Юнг;
- г) З. Фрейд.

30. Трансактний аналіз - це спрощена форма:

- а) психоаналізу;
- б) гештальтпсихології;
- в) біхевіоризму;
- г) соціальної психології.

31. Найбільш продуктивним для вирішення стереотипних конфліктів в службових відносинах є підтримка трансакту:

- а) Батьки – батьки;
- б) Дорослий – дорослий;
- в) Дитина – дитина;
- г) Дорослий – дитина.

32. Які конфлікти відносяться до соціальних конфліктів у великих групах?

- а) національно-етнічні;
- б) сімейні;
- в) земельні;
- г) робочих колективах.

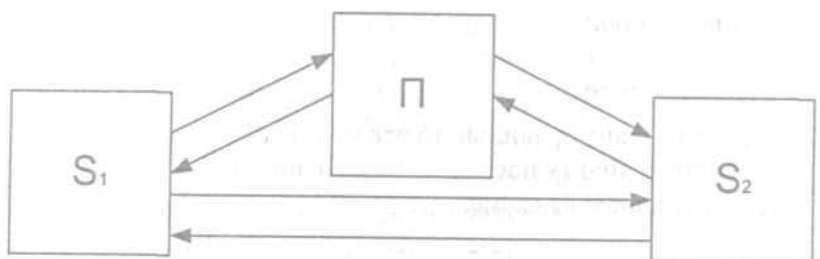
33. Признання реальності конфлікту конфліктантами, легітимізація та інституалізація конфлікту входять в склад:

- а) вирішення конфлікту;
- б) стимулювання конфлікту;
- в) регулювання конфлікту;
- г) запобігання конфлікту.

34. Термін «медіація» означає:

- а) посередництво;
- б) розслаблення;
- в) перемовини;
- г) самовдосконалення.

35. До якого варіанта посередництва відноситься взаємодія, представлена на схемі:



де: S₁ і S₂ — суб'єкти конфлікту; П — посередник (медіатор).

- а) кон»юнктивний;
- б) диз»юнктивний;
- в) змішаний.

36. Реальний стан особистості у системі внутрішньогрупових відносин, ступінь її авторитетності – це:

- а) позиція; б) статус;
- в) внутрішня установка; г) роль.

37. Нормативно заданий або колективно схвалений зразок поведінки особистості у групі – це:

- а) позиція; б) статус;
- в) групові норми; г) роль.

38. Суб'єктивне сприйняття особистістю свого статусу у групі – це:

- а) образ конфліктної ситуації; б) внутрішня установка;
- в) роль; г) статус.

39. Групові норми – це:

а) нормативно задані або колективно схвалені зразки поведінки особистості у групі;

б) загальні правила поведінки, яких дотримуються всі члени групи;

в) реальне положення особистості у системі внутрішньогрупових відносин;

г) завищення оцінки у групових думках своєї групи та заниження переваг групи, що знаходиться у протиборстві з нею.

40. Конфронтація як форма управлінського конфлікту – це:

а) різке загострення у взаємовідносинах між різними рівнями управління;

б) криза існуючої системи управління;

в) найбільш гостра форма управлінського конфлікту, яка веде до розколу та ліквідації існуючої системи управління;

г) реальне положення особистості у системі внутрішньогрупових відносин.

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ

1. Типи конфліктних ситуацій в управлінській діяльності менеджера.
2. Менеджер і його роль в регулюванні міжособового конфлікту в колективі.
3. Поняття, типи та методи блокування конфліктогенів.
4. Соціологічні теорії конфлікту.
5. Ситуаційний та когнітивістський підходи у психологічному вивченні конфлікту.
6. Соціально-психологічний клімат в колективі та його вплив на конфліктність.
7. Засоби подолання конфліктності у взаєминах керівника й підлеглих.
8. Емоційний стан особистості менеджера і конфліктні ситуації.
9. Творчість та внутріособистісні конфлікти.
10. Рольові конфлікти та їх подолання.
11. Методи аналізу міжособистісних конфліктів.
12. Динаміка міжособистісних конфліктів.
13. Методика складання психологічної характеристики конфлікту.
14. Професійна переорієнтація як форма вирішення внутрішньоособистого конфлікту.
15. Внутрішній конфлікт особистості в кризовому суспільстві.
16. Особливості подолання конфліктів творчою особистістю.
17. Конфлікт як засіб регуляції міжособистісних відносин.
18. Стиль індивідуальної поведінки в конфліктній ситуації.
19. Міжособові комунікації та їх вплив на успішність проведення ділових переговорів.
20. Міжгрупові конфлікти та їх особливості.
21. Вплив рівня розвитку комунікативних навичок на попередження конфліктів.
22. Засоби запобігання конфліктній ситуації в організації.
23. Гендерні та вікові відмінності в системі управління конфліктами.
24. Психологічні основи розв'язання міжособистісних конфліктів.
25. Попередження і розв'язання виробничих конфліктів.
26. Проблеми стилів керівництва в управлінні конфліктами.
27. Влада та конфлікти в організації.
28. Сучасні типології конфліктних особистостей.
29. Психологічні особливості людини як передумови конфліктності особистості.
30. Соціально-трудова конфлікти і способи їх розв'язання.
31. Соціальне партнерство в розв'язанні трудових конфліктів.
32. Управління стресами та конфліктами в організації.
33. Внутрішньоособистісний конфлікт та шляхи його подолання.
34. Конфлікти в науковому колективі.
35. Трудовий арбітраж в вирішенні конфліктів.
36. Нормативно-правове забезпечення для вирішення соціально-трудова конфліктів.

ПИТАННЯ НА ЗАЛІК

1. Об'єкт, предмет та напрями дослідження конфлікт-менежменту.
2. Методологічна основа конфлікт-менежменту як науки.
3. Еволюція конфліктологічних поглядів у стародавні часи.
4. Конфлікт як складне соціальне явище.
5. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
6. Структурні елементи конфлікту.
7. Функції конфлікту.
8. Види конфліктів.
9. Зміст і особливості внутрішньоособистісних конфліктів.
10. Зміст і особливості міжособистісних конфліктів.
11. Зміст і особливості міжгрупових конфліктів та конфліктів між особистістю і групою.
12. Межі конфлікту.
13. Причини виникнення конфліктів.
14. Динаміка конфлікту. Фази конфлікту.
15. Механізм розвитку конфлікту за формулою «А».
16. Конфліктогени та їх класифікація.
17. Механізм розвитку конфлікту за формулою «Б» і «В».
18. Алгоритм трансактного аналізу конфліктів.
19. Поняття і сутність управління конфліктом.
20. Процес діагностики конфлікту.
21. Картографічний аналіз конфлікту.
22. Види діяльності в процесі управління конфліктами.
23. Прогнозування конфліктів.
24. Методи попередження конфліктів.
25. Дотримання норм ділової етики в попередженні конфліктів.
26. Технології регулювання конфліктів.
27. Форми завершення конфлікту.
28. Стратегії вирішення конфліктів.
29. Стили поведінки в конфлікті.
30. Фактори впливу на вибір стилю (стратегії) поведінки в конфлікті.
31. Тактика поведінки в конфлікті.
32. Принципи управління конфліктами.
33. Методи управління конфліктами.
34. Структурні методи управління конфліктами.
35. Міжособистісні методи (стили) розв'язання конфліктів.
36. Внутрішньоособистісні методи розв'язання конфліктів.
37. Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів та способи їх розв'язання.
38. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів.
39. Етапи переговорного процесу у розв'язанні конфліктів.
40. Посередництво у переговорному процесі.
41. Профілактика конфліктів: підходи і напрями.
42. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом.

43. Профілактика конфліктів за напрямом «управління компетенцією співробітників».
44. Удосконалення організаційних структур управління як напрям профілактики конфліктів.
45. Управління поведінкою особистості з метою запобігання конфлікту.
46. Теорії потреб особистості.
47. Модель мотиваційної поведінки особистості в конфлікті.
48. Психологічна структура особистості.
49. Темперамент і його типи.
50. «Я-образ» як характеристика визначення поведінки особистості в конфлікті.
51. Типи поведінки особистості.
52. Характер особистості: суть та структура рис.
53. Вплив психологічної структури особистості на її поведінку в конфлікті.
54. Типи конфліктних особистостей.
55. Поведінка індивіда в умовах конкуренції.
56. Групи та їх вплив на виникнення конфліктів.
57. Види колективів.
58. Стадії формування колективу.
59. Фактори, що впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах.
60. Рольова поведінка особистості в групі.
61. Конформізм та його види.
62. Соціально-психологічний клімат у колективі.
63. Методи діагностики соціально-психологічного клімату в організації.
64. Групова згуртованість. Груповий егоїзм.
65. Соціальні конфлікти та їх види.
66. Економічні, політичні конфлікти та конфлікти в духовній сфері.
67. Конфлікти в організації.
68. Конфлікти у сім'ї: особливості, передумови і шляхи розв'язання.
69. Конфлікти у сфері управління, засоби їх попередження та розв'язання.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Беззубко Л.В., Зюнькін А.Г., Калина А.В. Управління трудовими конфліктами: навч. посіб. Київ: МАУП, 2004. 256 с.
2. Гетьманчук М.П., Гетьманчук П.М., Гнатюк С.С., Йосифович Д.І. Конфліктологія: навч. посіб. Львів: Львів. держ. ун-т внутр. справ., 2016. 343 с.
3. Герасіна Л.М., Требін М.П., Воднік В.Д. та ін. Конфліктологія: навч. посіб. Х.: Право, 2012. 128 с.
4. Гірник А.М. Основи конфліктології. Вид. дім Києво-Могилян. акад., 2010. 222 с.
5. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: навч. посіб. Харків-Київ: Р. И. Ф., 2006. 320 с.
6. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 456 с.
7. Ємельяненко Л.М. Петюх В.М., Торгова Л. В., Гриненко А.М. Конфліктологія: навч. посіб. К.: КНЕУ, 2005. 315 с.
8. Зінчина О.Б. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
9. Конфліктологія: навч. посіб. / За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. Київ: КНЕУ, 2003. 315 с.
10. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: навч. посіб. Київ: ТОВ «УВПК «ЕксОб», 2001. 512 с.
11. Нагаєв В. М. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: ХДТУСГ, 2003. 191 с.
12. Пірен М.І. Конфліктологія. Київ: МАУП, 2005. 360 с.
13. Примуш М. В. Конфліктологія: навч. посіб. Київ, 2006. 288 с.
14. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 384 с.
15. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник. 2-ге вид., випр. Суми: ВТД «Університетська книга», 2008. 240 с.

ЗМІСТ

ВСТУП 2

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ»..... 3

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕОРЕТИЧНОГО КУРСУ.....4

Тема 1. Розвиток конфлікт-менеджменту як науки та навчальної дисципліни.....7

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура.....7

Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення.....8

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення.....9

Тема 5. Процес управління конфліктами.....10

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами.....11

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації.....12

Тема 8. Психологія особистості в конфлікті.....12

Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації.....13

Тема 10. Соціологія конфлікту.....14

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ.....16

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ.....19

ТЕМИ РЕФЕРАТІВ.....26

ПИТАННЯ НА ЗАЛІК.....27

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....29

Навчально-методичне електронне видання

Матвійчук Наталія Миколаївна

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ

Методичні вказівки до самостійної роботи

Обсяг 1,38 обл.-вид. арк.

