

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ  
ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ  
ПЕРСОНАЛОМ»**



**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ  
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ДИСЦИПЛІНИ  
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ”**

**Київ 2018**

Підготовлено доцентом кафедри психології О.Л. Шопшею  
Затверджено на засіданні кафедри психології (протокол № 8 від 20 березня  
2018 р. )

*Схвалено Вченою радою Навчально – наукового інституту міжнародних  
відносин та соціальних наук (протокол № 9 від 28 березня 2018 р. )*

Шопша О.Л. Методичні матеріали щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни "Управління конфліктами".

Методичні рекомендації містять пояснювальну записку, характеристику основних видів учбової, учбово-наукової (пошуково-аналітичної і практичної самостійної роботи студентів.

## Пояснювальна записка

Уведення модульної системи організації навчального процесу приводить до скорочення аудиторного навантаження студентів і зростання обсягу самостійної роботи, що збільшує значимість поточного контролю знань студентів у тому числі з використанням письмових робіт, есе, рефератів, тестів тощо.

Самостійна робота студентів з навчальними матеріалами спрямована на: формування способів логічного аналізу навчальної інформації оволодіння продуктивними засобами вирішення завдань, що практично неможливо без активного методологічної і методичної участі викладача.

*конт роль та оцінку за ходом й результат ом виконання завдань.*

Для цього:

- сформована система завдань з елементами самоосвітньої діяльності;
  - при переході від рівня до рівню зростає доля самостійності студента в системі завдань;
  - включені завдання, які розраховані на самостійність студента;
- Зміст завдань змінюється від репродуктивних до продуктивних.

1. Репродуктивна самостійна робота включає:

- 1 вивчення лекцій
- 2 самостійне вивчення і конспектування літератури за темою курсу;
- 3 запам'ятання та повторення матеріалу;
- 4 вивчення положень програми дисципліни й питань до екзамену тощо.

2. Пізнавально – пошукова самостійна робота:

- 1 Підготовка повідомлень, докладів, для семінарських занять;
- 2 Підбір основної і додаткової літератури за даною проблемою;
- 3 Збір аналітичної інформації за темами дисципліни;
- 4 Написання контрольних та самостійних аналітичних робіт;
- 5 Виконання практичних завдань;

3. Творча самостійна робота, в тому числі:

- 1 Написання рефератів, наукових статей;
- 2 Участь у форумах;
- 3 Підготовка докладів для асинхронних семінарів;

Оцінка результатів самостійної роботи студентів будується на основі бальної системи, і включає:

- 1 Контрольні питання за темою
- 2 Перевірку практичних завдань;
- 3 Виконання самостійних аналітичних робіт;
- 4 Включення результатів поточної самостійної роботи в підсумкову оцінку за дисципліною відбувається таким чином.

Заняття проводяться відповідно до навчального плану. За розкладом студенти отримують необхідну навчальну літературу (в електронному варіанті), вивчають матеріали и отримують завдання, спілкуються з викладачем та між собою, здають контрольні роботи і тестуються. При цьому навчання реалізується як **в синхронному** (спілкування в чаті), так й **в асинхронному режимі**, у зручній для кожного час (спілкування у форумах).

Лекційні заняття є асинхронними. Однак при необхідності можна використати аудіо й відео конференції для проведення “живих” лекцій.

Під час практичних занять використовуються тести, які обробляються за запропонованою схемою і отримані дані інтерпретуються відповідним чином.

Семінари є активною формою навчальних занять і можуть проводитись у асинхронному й синхронному режимі.

В асинхронному режимі використовують електронні дискусії. Кожний учасник може вивчити історію розвитку обговорення і включитися в дискусію.

Синхронні семінари можуть проводитись за допомогою телевізійних відео конференцій і комп'ютерних форумів.

Консультації є однією з форм керівництва роботою студентів та наданням допомоги у самостійному вивченні дисципліни. Для консультацій використовується електронна пошта та електронні дискусії

Методичний простір курсу складається із серії технік активного включення студентів у пізнавальну діяльність.

- 1 методи організації навчально-пізнавальної діяльності;
- 2 методи стимулювання і мотивації навчальної діяльності;
- 3 методи контролю та самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності.

Виконання самостійних завдань допомагає студентам поетапно включитися в учбову, а потім у наукову роботу, що сприяє формуванню творчих якостей і творчого відношення до своєї професії Навчити учитися – це значить розвинути здатності і потреби до самостійної творчості, повсякденної і планомірної роботи над підручниками, навчальними посібниками, періодичною літературою, активної участі в науковій праці.

Самостійна робота студентів традиційно поділяється на аудиторну самостійну роботу, що забезпечує підготовку до поточних аудиторних занять; та позааудиторну (кваліфікаційну) роботу, яка включає практичне застосування отриманих знань, вмінь, навичок.

Всі види самостійних робіт, починаючи з найпростіших, таких як контрольна робота, доповідь, реферат, і закінчуючи усе більш і більш складними видами – курсова, дипломна робота, наукова стаття, магістерська робота є однією з форм звітності і контролю знань студентів. Це творче осмислення відповідної наукової думки, літератури, засіб вивчення навчальних

дисциплін, підвищення теоретичного і методичного рівня професійних знань.

Самостійна робота студентів – спланована, пізнавальна, організаційно і методично спрямована особиста діяльність без прямої допомоги викладача. Самостійна навчальна діяльність студентів повинна мати певні елементи на занятті і продовжуватися після цього. Таку роботу педагог ретельно планує методично і продумує організаційно. Для реалізації такого підходу розроблено навчально-методичний пакет із самостійної роботи з дисципліни “Управління конфліктами” для чотирьох спеціальностей: “психологія”, “соціологія”, “політологія” , "менеджмент" і містить чітко визначений об’єм аудиторної й позааудиторної самостійної роботи.

Велике значення в самостійній навчальній діяльності студентів відіграє вільний вибір теми, форми і часу виконання роботи. Тому в системі самостійного навчання важливе місце займають творчі завдання: доповіді, огляди тощо. Ці завдання охоплюють широкий діапазон матеріалів від огляду літератури, до наукових розробок з приводу досліджуваної теми.

У педагогічній практиці використовуються різноманітні прийоми організації самостійної діяльності студентів:

- організація роботи з навчальними матеріалами;
- збір (накопичення) матеріалу досліджуваної теми;
- організація студентів на підготовку і написання реферату з дисципліни;
- спрямування роботи студентів із конспектом-схемою, розробленим викладачем;
- аналіз порівняльного і досліджуваного матеріалу;
- організація виконання індивідуальних завдань;
- розв’язування завдань за темами;
- організація і проведення виступів студентів з рефератом на лекції або семінарі;
- організація студентів для виконання позааудиторної самостійної роботи у вигляді навчальних диференційованих тестів різних ступенів складності, багатоваріантних завдань, використання кросвордів, вправ з “ключами” для самоконтролю.

Лише така праця привчає студентів до постійної і активної розумової діяльності як в аудиторії, так і поза нею.

Основні організаційні напрями виконання самостійної роботи студентів доцільно розділити на етапи:

Планування самостійної роботи студентів складається із:

планування викладачем кількості годин самостійного вивчення з відповідних тем, розроблення змісту і характеру самостійних завдань, дотримуючись таких вимог:

виконувана самостійна робота повинна спрямовуватися на досягнення основних навчально-виховних завдань;

самостійне навчання має бути систематичним і систематизованим у контексті навчальних занять;

самостійне навчання повинно бути доступним і можливим.

На лекціях, семінарських, практичних заняттях й індивідуальних консультаціях формуються завдання для самостійного опрацювання, проводиться інструктаж щодо їх виконання.

Контроль та корекція результатів самостійного вивчення матеріалу здійснюється при виконання тестових завдань, потім – на семінарських заняттях, під час складання іспитів.

**Тематичний план  
дисципліни  
“Управління конфліктами”**

<b>№ пор.</b>	<b>Назва змістового модуля і теми</b>
<b>Змістовий модуль I. Теоретико-методологічні основи управління конфліктами</b>	
Тема 1	Вступ до управління конфліктами
Тема 2	Методологія вивчення управління конфліктами
<b>Змістовий модуль II. Технології управління конфліктами</b>	
Тема 3	Організація управління конфліктами
Тема 4	Прогнозування конфліктів
Тема 5	Запобігання конфліктам
Тема 6	Регулювання конфліктів
Тема 7	Психологічні технології вирішення конфліктів
<b>Змістовий модуль III. Розв’язання, управління та попередження конфліктів</b>	
Тема 8	Технології раціональної поведінки в конфлікті
Тема 9	Переговорний процес з урегулювання конфліктів
Тема 10	Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм
Тема 11	Стилі поведінки у вирішенні конфліктів
<b>Змістовий модуль IV. Соціологія управління конфліктами</b>	
Тема 12	Управління суспільними конфліктами
Тема 13	Розв’язання та попередження сімейних конфліктів
Разом годин: 144	

## Методичні рекомендації призначені для організації самостійної роботи студентів з курсу “Управління конфліктами”.

**Управління конфліктами** – це розділ соціально - психологічних знань, що вивчає управління конфліктами зумовлені певною сферою ( політика , економіка, культура, сім'я, педагогіка тощо ), технології управління конфліктами, раціональної та інтуїтивну техніку управління конфліктами, переговорний процес з урегулювання конфліктів, маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидіями їм, стилі поведінки в конфлікті для безпосереднього їх управління та вирішення.

**Мета вивчення дисципліни** – ознайомлення студентів з основними сучасними соціально-психологічними теоріями, базовими соціально-психологічними моделями за допомогою яких аналізуються та регулюються конфлікти для повного їх вирішення та розв'язання.

Знання та навички, набуті студентами при вивченні даного курсу необхідні для подальшого, поглибленого вивчення питань навчальних курсів соціально-психологічного кола дисциплін., дозволять більш глибоко зрозуміти та набуті навички вирішення конфліктів в різних сферах соціального буття.

**Завдання курсу** полягають у:

- визначенні та розумінні соціально-психологічних явищ та понять, що призводять до виникнення конфліктів;
  - засвоєнні основних теоретичних та практичних положень технології управління конфліктами;
  - опануванні методами ведення переговорного процесу з урегулювання конфліктів ;
  - використанні результатів вивчення маніпулятивних технологій в переговорному процесі та навчитися протидіяти їм для вирішення конфліктів та управління конфліктами;
- \* вивченні стилів поведінки у конфлікті для регулювання та упавління конфліктами;

**Зв'язок з іншими навчальними дисциплінами.** Базовими для вивчення курсу „Управління конфліктами” є дисципліни соціально-психологічного циклу, такі як „Конфліктологія», “Психологія управління”.

Знання, отримані в курсі „Управління конфліктами” є основою для вивчення в аспекті проблемних та конфліктних питань курсів “Актуальні проблеми соціальної психології”, “Політична психологія”, “Психологія культури”, “Психологія малих груп”, “Психологія праці”, “Психологія сім'ї”, “Психологія спорту”, “Психологія управління”, закладають підґрунтя для вивчення багатьох інших дисциплін, допомагають при виконанні курсових та дипломних робіт.



**Форми проведення занять.** Викладення лекційного матеріалу поєднується з семінарськими і практичними заняттями, тренінгами та самостійною роботою студентів.

**Лекції** повинні забезпечити теоретичне підґрунтя курсу, розкрити зміст основних понять, моделей і механізмів, технік для регулювання та управління конфліктами для їх повного вирішення .

**Практичні заняття** передбачають використання теоретичного матеріалу для розв'язання та аналізу задач управління конфліктами.

**Самостійна робота студентів** при вивченні курсу «Управління конфліктами» проводиться у таких формах:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- підготовка до семінарських та практичних занять;
- виконання домашніх завдань;
- самозвіти;
- підготовка до контрольних робіт, модульно-рейтингового контролю;
- вивчення тем або окремих питань, що виносяться для самостійної роботи;
- написання рефератів;
- підготовка до іспиту.

**Форми контролю.** В процесі навчання здійснюється поточний модульно-рейтинговий контроль, студенти виконують самостійну роботу, потім складають іспит з дисципліни.

Загальна оцінка знань студента враховує результати модульно-рейтингового контролю, самостійної роботи та оцінку на іспиті. Контроль знань студентів включає форми поточного, проміжного й підсумкового контролю.

Поточний контроль здійснюється протягом семестру або модуля. Проміжний контроль організується по закінченню модуля. Підсумковий контроль виконується по завершенню дисципліни. Поточний контроль реалізується переважно в письмовій формі. Форми контролю: реферат, есе, контрольна робота, домашнє завдання Для оцінки знань студентів використовуються такі форми контролю знань, як: доповіді на семінарських заняттях оцінка ефективності виконання завдань під час практичних занять, реферат, домашнє завдання, співбесіда, тестування, залік, іспит,

У порівнянні із традиційними формами навчання, контроль знань у формі самостійної роботи має ряд переваг: адаптація до індивідуальних характеристик учнів, вільний вибір часу, місця. Методика формування результуючої оцінки контролю надана в програмі дисципліни.

## **I. Цілі та завдання навчальної дисципліни**

Викладання курсу “Управління конфліктами” має ЦІЛІ:

- сформувати у студентів науковий світогляд та переконання, які сприяли у вивченні та розумінні соціально-психологічних явищ та понять, що призводять до виникнення конфліктів;
- ознайомити студентів із засадами управління конфліктами;
- надати знання щодо виникнення та попередження конфліктів, навчити закономірностей спілкування і взаємодії людей у суспільстві, колективі, групі;
- виробити у студентів практичні уміння та навички використання знань управління конфліктами в подальшій професійній діяльності;
- навчити студентів організовувати та проводити переговорний процес з урегулювання конфліктів ;
- застосовувати вивчення та дослідження маніпулятивних технологій з метою протидіяти їм;

В результаті вивчення курсу студенти повинні **ЗНАТИ**:

- предмет, завдання та методи курсу;
- теоретико-методологічні основи управління конфліктами, основний понятійний апарат управління конфліктами;
  - роль соціально-психологічних досліджень конфліктів у розв'язанні та вирішенні проблемних питань суспільства;
  - методи соціально-психологічного дослідження масових соціальних конфліктів та процесів конфліктогенного характеру у соціумі та у особистості.
- способи засвоєння основних теоретичних та практичних положень технології управління конфліктами;
- методи вивчення, формування та вирішення конфліктів;
- вивченні стилів поведінки у конфлікті для регулювання та управління конфліктами;

Студенти повинні **ВМІТИ**:

- застосовувати отримані знання, використовуючи методи управління конфліктами в практиці професійної діяльності;
- організовувати переговори з урегулювання конфліктів;
- оцінити ступінь та вірогідність виникнення конфліктів для подальшого їхнього попередження та вирішення;
- управляти та вирішувати конфлікти в різних сферах соціального життя .

Інформаційно-методичні вказівки, взаємозв'язок з іншими дисциплінами.

Учбова дисципліна “**Управління конфліктами**” базується на головних положеннях законів України про вищу освіту, сучасних досягненнях науки та вирішує конкретні завдання теоретичної та практичної підготовки студентів до роботи за фахом.

Викладання управління конфліктами здійснюється у тісному взаємозв'язку з конфліктологією, загальною, прикладною, порівняльною, віковою, психологією,

педагогікою та іншими навчальними дисциплінами. Це вимагає від викладача встановлення тісних взаємозв'язків на міждисциплінарному, між кафедральному рівнях.

Лекції з дисципліни повинні викладатися в аудиторіях, які обладнані сучасними ТНЗ. Семінарські та практичні заняття проводяться у складі учбових груп. Основним завданням групових занять є поглиблення теоретичних знань та виробка практичних навичок їх застосування у професійній діяльності.

Контроль за якістю отриманих студентами знань, навичок та вмінь повинен здійснюватися під час занять, індивідуальних контрольних співбесід, контрольної роботи, семінарів, та практичних занять, екзамену.

Вивчення дисципліни “**Управління конфліктами**” завершується екзаменом.

### Самостійна робота з дисципліни “**Управління конфліктами**”

***До лекції 1. Завдання на самостійне опрацювання. Загальні відомості про конфлікт та управління конфліктами.***

Уважно прочитайте наведені нижче вимоги до конспекту. Законспектуйте текст лекції.

*Конспект лекцій.* Роль конспекту лекцій суто навчальна: він допомагає зафіксувати основні поняття і положення й у потрібний момент їх відтворити, наприклад, при написанні реферату або підготовці до іспиту. Власне кажучи його і складати треба як огляд, що містить основні положення лекції без подробиць і другорядних деталей. Конспект носить індивідуалізований характер: він розрахований на самого автора і тому може виявитися малозрозумілим для інших.

Для того щоб здійснювати цей вид роботи, у кожному конкретному випадку необхідно грамотно вирішити наступні завдання:

- 1 Зорієнтуватися в загальній композиції лекції (уміти визначити основні положення).
- 2 Побачити логіко-значеннєву канву повідомлення, зрозуміти систему викладу інформації в цілому, а також розвитку кожної окремої думки.
- 3 Виявити «ключові» думки, тобто основні значеннєві віхи, на які «нанизаний» зміст.
- 4 Визначити інформацію, що деталізує основні положення.
- 5 Лаконічно сформулювати основну інформацію, не переносити її конспект цілком і дослівно.

В усякому навчальному тексті утримується інформація 2-х видів: основна і допоміжна. Основною є інформація, що має найбільш істотне значення для розкриття змісту теми або питання. До неї відносяться : визначення наукових понять, формулювання законів, теоретичних принципів тощо. Призначення

допоміжної інформації – допомогти студентові краще засвоїти запропонований матеріал.

Зміст конспектування складає переробка основної інформації з метою її узагальнення і скорочення. Узагальнити – означає представити її у більш загальній, схематичній формі: визначень, висновків, окремих заголовків, викладу основних результатів тощо.

Основна інформація на лекції записується як можна повніше і складає опорний конспект. Допоміжна, як правило, опускається за винятком випадків, коли студенту не зовсім зрозумілі основні положення.

Основними вимогами до конспекту є наочність записів і таке їх розташування, що давало би можливість усвідомити логічні зв'язки й ієрархію понять. Обсяг рукописного конспекту повинний складати одну четверту частину (0.25) лекційних матеріалів, повно відображати їх зміст. Конспект містить: лекційну тему, план лекції, бібліографічні джерела, власне конспект матеріалу. Бажано виділення основних положень і визначень.

При написанні конспекту сторінки зошита поділяють навпіл вертикальною рисою. В лівій частині сторінки пишеться конспект лекції, а в правій – письмово фіксується інформація з додаткових джерел у виді короткого викладу основного змісту якого-небудь тексту. Результат конспектування – запис, що дозволяє негайно або через деякий термін з потрібною повнотою відновити отриману інформацію.

Додаткова інформація може бути надана у вигляді тез – коротко сформульованих основних думок, положення досліджуваного матеріалу. Тези лаконічно виражають суть прочитаного, дають можливість розкрити зміст. Під час формулювання тез корисно виписати сторінки тексту, що найбільш чітко відображають основну думку автора.

Спосіб «питань – відповідей». Він полягає у тому що самостійно формулюються питання або проблеми, порушені в лекції і даються відповіді на них. Модифікацією способу «питань – відповідей» є таблиця, де місце питання займає формулювання проблеми автором, а місце відповіді – рішення даної проблеми. Іноді в таблиці можуть з'явитися і додаткові графи: наприклад, «інші точки зору».

Рационально використовувати різні способи конспектування для запису того самого матеріалу. Такій спосіб отримав назву комбінованого конспекту. При цьому використовуються декілька або всі способи. Саме комбінований конспект є ознакою високого рівня підготовки студента.

**Форма звітності:** рукописний конспект лекційних матеріалів.

### *Питання для самоконтролю за темою лекції.*

1 Що притаманне науковому мисленню?

- 2 Які особливості становлення управління конфліктами?
- 3 Що слід розуміти під поняттям "конфлікт"?
- 4 Структурні елементи конфлікту.
- 5 Що таке інцидент?
- 6 Що таке конфліктна ситуація ?
- 7 Основні складові конфлікту та управління ним.
- 8 Охарактеризуйте класифікацію конфліктів та види його попередження.
- 9 Що слід розуміти під поняттям "межі конфлікту" з процесом управління конфліктом ?
- 10 Становлення управління конфліктами як науки в Україні.

**До лекції 2. Завдання на самотєйне опрацювання:** .

Повторіть розділ «Міжособистісні, внутрішньогрупові конфлікти та їхні першопричини» за курсом „Конфліктологія”. Повторення матеріалу з курсу «Конфліктологія» по структурі конфлікту. *Повторення* – процес відновлення в пам'яті раніше отриманих знань на новому, більш високому рівні. Важливою формою повторення є систематизація знань студентів, яка проводиться після вивчення тем і розділів курсу, при цьому матеріал повторюється на вищому рівні, під новим кутом зору.

Завдання повторення:

- » запобігання прогалинам у знаннях студентів;
- » активізація знань, необхідних для вивчення нового матеріалу;
- » розвиток пам'яті і мислення;
- » формування узагальнених знань;
- » встановлення співвідношення між подібними поняттями, поглиблене вивчення положень, понять із споріднених учбових курсів;
- » систематизація соціальних явищ.

Застосовуються такі форми повторення:

- » робота з конспектом лекцій і матеріалами відповідної теми підручника;
- » робота над учбовою або науковою літературою;

## **Зміст овний модуль 1. Теоретико-методологічні основи управління конфліктами.**

До тем: "Парадигми сучасного управління конфліктами", "Основні теорії вирішення конфліктів", "Методи управління конфліктами", "Психодіагностика та прогнозування конфліктів", "Динамічна модель конфлікту". *Завдання на самот ійну робот у:* уважно прочитайте як писати конспект лекцій і оформіть свій конспект відповідно до наведених нижче вимог

*Конспект лекцій.* Роль конспекту лекцій суто навчальна: він допомагає зафіксувати основні поняття і положення й у потрібний момент їх відтворити, наприклад, при написанні реферату або підготовці до іспиту.

У навчальному тексті міститься інформація 2-х видів: основна і допоміжна. Основною є інформація, що має найбільш істотне значення для розкриття змісту теми або питання. До неї відносяться: визначення наукових понять, формулювання законів, теоретичних принципів тощо. Призначення допоміжної інформації – допомогти студентові краще засвоїти запропонований матеріал.

Зміст конспектування складає переробка основної інформації з метою її узагальнення і скорочення. Узагальнити – означає представити її у більш схематичній формі – формі визначень, висновків, окремих заголовків, викладу основних результатів тощо.

Основна інформація на лекції записується як можна повніше і складає *опорний конспект*. Допоміжна, як правило, опускається за винятком випадків, коли студенту не зовсім зрозумілі основні положення.

Власне кажучи конспект і складати треба як огляд, що містить основні положення лекції без подробиць і другорядних деталей. Конспект носить індивідуалізований характер: він розрахований на самого автора і тому може здаватися малозрозумілим для інших.

Для того щоб правильно законспектувати, у кожному конкретному випадку необхідно вирішити наступні завдання:

1 Зорієнтуватися в загальній композиції лекції (уміти визначити основні положення).

2 Побачити логіко-значеннєву канву повідомлення, зрозуміти систему викладу інформації в цілому, а також розвиток кожної окремої думки.

3 Виявити «ключові» думки, тобто основні значеннєві віхи, на які «нанизаний» зміст.

4 Визначити інформацію, що деталізує основні положення.

5 Лаконічно сформулювати основну інформацію, не переносити її конспект цілком і дослівно.

Основними вимогами до конспекту є наочність записів і таке їх розташування, що давало би можливість усвідомити логічні зв'язки й ієрархію понять. Обсяг рукописного конспекту повинний складати одну четверту частину (0.25) лекційних матеріалів, повно відображати їх зміст. Конспект містить: лекційну тему, план лекції, бібліографічні джерела, власне конспект матеріалу. Бажано виділення основних положень і визначень.

При написанні конспекту сторінки зошита бажано поділяти навпіл або виділяти поля вертикальною рисою. В лівій частині сторінки пишеться конспект лекції, а в правій – фіксується додаткова інформація, яка отримана під час підготовки до семінарських занять, екзаменів, заліків (короткий виклад основного змісту додаткових джерел).

Додаткова інформація може бути надана у вигляді тез – коротко сформульованих основних думок, положень додаткового матеріалу. Під час формулювання тез корисно виписати текст, що найбільш чітко відображає основну думку автора.

Додаткову інформацію можна записати способом «питань – відповідей». Він полягає у тому що самостійно формулюються питання або проблеми, порушені в лекції і даються відповіді на них. Модифікацією способу «питань – відповідей» є таблиця, де місце питання займає формулювання проблеми

автором або викладачем, а місце відповіді – підходи до вирішення даної проблеми. Іноді в таблиці можуть з'явитися і додаткові графи: наприклад, «інші точки зору».

Раціонально використовувати різні способи конспектування для запису додаткового матеріалу. Такій спосіб отримав назву комбінованого конспекту. При цьому використовуються декілька або всі способи конспектування. Саме комбінований конспект є ознакою високого рівня підготовки студента.

Форма звітності: рукописний конспект лекційних матеріалів.

***Питання для самоконтролю за модулем:***

1. Поняття про управління конфліктами. Еволюція поняття.
2. Погляди на конфлікти в управлінні конфліктами виходячи з реалій сьогодення.
3. Методологія вивчення управління конфліктами.
4. Передумови виникнення конфліктів та їх розв'язання.
5. Позитивні функції конфліктів та їх вирішення.
6. Негативні функції конфліктів та їх розв'язання.
7. Конструктивний конфлікт та його управління.
8. Деструктивний конфлікт та його вирішення.
9. Методи конфліктології в розв'язанні конфліктів.
10. Класифікація конфліктів.
11. Типологія конфліктів.
12. Формула конфлікту в управлінні ним.
13. Структурні елементи конфлікту та його вирішення.
14. Аналіз структурних елементів конфлікту в його управлінні.
15. Типи внутрішньоособистісних конфліктів та види виходу з цього психо-емоційного стану.
16. Підхід З. Фрейда до внутрішньоособистісного конфлікту та способи його розв'язання.
17. Управління конфліктом та основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту.
18. Вирішення конфлікту та індивідуальна психологія А. Адлера.



19. Управління конфліктами та причини внутрішньоособистісного конфлікту.
20. Вирішення внутрішньоособистісного конфлікту ,його причини та способи.
21. Причини та форми прояву міжособистісного конфлікту та його вирішення.
22. Інформаційні причини виникнення міжособистісного конфлікту в його управлінні.

## **Змістовий модуль 2.Технології управління конфліктами**

1. До тем: "Організація управління конфліктами", "Прогнозування конфліктів", "Запобігання конфліктів ", "Регулювання конфліктами", "Психологічні технології вирішення конфліктів"

*Завдання на самотійну роботу студентів:* вписати визначення основних понять, використаних у лекційному матеріалі. Форма звітності: *словник визначень*, який спрямований на розширення знань лекційного матеріалу; надбання практичних навичок тлумачення понять предметної області.

З лекційних матеріалів курсу необхідно виділити 60 – 100 основних понять і навести їх визначення. Визначення можна сформулювати самостійно або узяти зі словників і енциклопедій. У випадку запозиченого визначення необхідно дати бібліографічний опис джерела.

*Завдання на самотійну роботу студентів:* З книги Анцупова А.Я. Конфликтология: В схемах и комментариях/ А.Я.Анцупов, С.В.Баклановский.- СПб: Питер, 2006.- 288 с. відберіть схеми, які розкривають сутність внутрішньо особистісного і міжособистісного конфліктів. Занесіть їх в конспект.

*Питання для самоконтролю за модулем :*

1. Управління конфліктами та поведінкові причини виникнення

міжособистісних конфліктів.

2. Причини міжособистісних конфліктів в організаціях та способи їх розв'язання.
3. Запобігання та вирішення сімейних конфліктів.
4. Особистісні передумови виникнення міжособистісного конфлікту. Вирішення конфліктів з дітьми
5. Вирішення подружніх конфліктів Типологія конфліктних особистостей.
6. Кризові періоди розвитку сім'ї та фази динаміки конфлікту для його розв'язання.
7. Стили поведінки в конфліктній ситуації для її управління.
8. Управління конфліктами та стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом.
9. Компроміс як стиль конфліктної поведінки. Аналіз конфліктної ситуації для її вирішення.
10. Застосування картографії конфлікту для його вирішення.
11. Ухилення як стиль поведінки для виходу з конфлікту.
12. Суб'єкти конфліктної взаємодії. Посередництво в конфлікті в системі його управління.
13. Пристосування як стиль конфліктної поведінки та динаміка відносин у вирішенні конфлікту.
14. Тактики конфліктної поведінки та прагматичні порушення відносин у конфлікті з ціллю його вирішення.
15. Легітимні порушення в конфлікті та способи виходу з нього.
16. Розв'язання конфлікту з комунікативними порушеннями.
17. Управління конфліктами з порушеннями спілкування в латентній фазі.
18. Вирішення конфлікту в порушенні спілкування в демонстративній фазі.
19. Порушення спілкування в агресивній фазі конфлікту та його розв'язання.
20. Порушення спілкування в батальній фазі конфлікту та його вирішення.
21. Організаційний аспект управління конфліктом.
22. Технології управління конфліктом.

### **Змістовний модуль 3. Розв'язання, управління та попередження конфліктів.**

До тем: "Технології раціональної поведінки в конфлікті", "Переговорний процес з урегулювання конфліктів" , " Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм для запобігання конфліктів", "Стили поведінки у вирішенні конфліктів", "Внутрішньоособистісний конфлікт", "Міжособистісний конфлікт", "Особливості міжгрупової взаємодії". *Завдання на самотійну роботу у студентів:* Складіть список літератури (з фондів Бібліотеки МАУП) за тематикою «політичні конфлікти»; виписати визначення основних понять, використаних у лекційному матеріалі. Форма звітності: *СЛОВНИК ВИЗНАЧЕНЬ*

#### **Приклади оформлення списку літератури:**

Зразок оформлення списку літератури у алфавітному порядку:

1. Алешкина, Э.Н., Ю.А. Иванов, В.Н. Чернышев История государства и права России: метод. рекомендации к курсу. – Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2001. – 384 с.
2. Ашервуд, Б. Азбука общения / Б. Ашервуд; пер. с англ. И.Ю. Багровой и Р.З. Пановой; науч. ред. Л.М. Иньковой. – М.: Либерия, 1995. – 173 с.
3. Бирюков, П.Н. Международное право: учеб. пособие / П.Н. Бирюков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрист, 2000. – 416 с.
4. Борисов, И.И. Воронежский государственный университет вступает в XXI век: размышления о настоящем и будущем / И.И. Борисов. – Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2001. – 120 с.
5. Вэнс, Д. Синий мир: пер. с англ. / Д. Вэнс. – М.: ВЛАДОС, 2004. – 698 с.

При алфавітному способі прізвища авторів і заголовків добутоків (якщо автор не зазначений) розміщуються строго за алфавітом. В одному списку різні

алфавіти не змішуються, іноземні джерела звичайно розміщують наприкінці переліку всіх матеріалів, надрукованих кирилицею.

Принцип розташування в алфавітному списку – «слово за словом», тобто при збігу першої літери у алфавітному порядку джерела розташовуються за другою літерою. За наявності декількох робіт одного автора – за алфавітом заголовків, при авторах-однофамільцях – за ідентифікуючими ознаками (ініціали, молодший, старший, батько, син – від старших до молодшого), при декількох роботах автора, написаних ним у співавторстві з іншими – за алфавітом прізвищ співавторів.

**До списку літератури пред'являються такі вимоги:**

- 1 відповідність темі курсової роботи і повнота відображення всіх аспектів її розгляду ;
- 2 розмаїтість видів видань: офіційні, нормативні, довідкові, навчальні, наукові, виробничо-практичні і т.д.;
- 3 бібліографічні описи джерел розташовуються за абеткою на прізвище з ініціалами автора (авторів), або за назвою документа;
- 4 бібліографічні описи джерел розташовуються спочатку на кирилиці, потім англійською , німецькою і інших мовах;
- 5 посилання на літературу в тексті вказуються у квадратних дужках ([1]);
- 6 нумерувати список літератури треба арабськими цифрами з крапкою.

*Основні правила оформлення бібліографічного списку.*

Якщо книга написана чотирма або більше авторами, то після заголовку за косою рисою (/) вказують першого автора та додають і ін.:

Налог на имущество: комментарии и разъяснения / В.Р. Берник [і ін.].– М. ; Екатеринбург: Аналитика-пресс: Финансы, 1997. – 80 с.

Із заголовка описуються **колективні монографії, збірники статей:**

Культурология: учеб. пособие для студентов вузов / під ред. А.И. Марковой. – 3-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 315 с.

### **Окремий том багатотомного видання:**

Фасмер, М. Этимологический словарь английского языка: в 4 т. Т. 1. – М.: Просвещение, 1986. – 831 с.

### **Статті із збірників, журналів и газет:**

Для опису статей із збірників, журналів и газет указуються такі відомості:

- 1 фамілія автора, ініціали
- 2 назва статті
- 3 джерело за двома косими рисками
- 4 місце, рік, номер або випуск, сторінки, які займає стаття

### **Збірник:**

Муратова, Х.Х. Одежда народов Поволжья в 18 веке // Народы Урало-Поволжья: история, культура, этничность: сб. науч. тр. / под общ. ред. М.Х. Ишмуратова. – Екатеринбург: Полиграф, 2004. – С. 151 – 157.

### **Журнал:**

Губенко О.В. Мультикультурні синтети як механізм соціально-історичної творчості в умовах України. соціально-психологічні аспекти проблеми// Практична психологія та соціальна робота.- 2006.- №10.- С.73-78.

### **Якщо у статті два або більше авторів:**

Кряжков В., Старилов Ю. Административные суды: какими им быть? // Рос. юстиция. – 2001. -- № 1. – С. 18 –20.

### **Газета:**

Шереметьевский Н. Банк сильнее и губернатора, и прокурора // Парламент. газ. – 2001. – 13 нояб.

В аналітичному опису статті з газети область кількісної характеристики (сторінка) вказується, якщо газета має більш 8 сторінок.

### **Тези конференцій:**

Іванова О.В. Соціально-психологічні чинники професійного становлення працівників міліції/ О.В.Іванова, Н.Ю.Ярема// Актуальні проблеми соціології,

психології та педагогіки: Матеріали Всеукр. наук.- практ. конф. "Тенденції розвитку психології в Україні: історія та сучасність".- К., 2006.- С.345-351.

**Стаття із зібрання творів:**

Локк, Дж. Опыт веротерпимости // Локк Дж. Собрание сочинений: в 3 т. – М., 1985. – Т. 3. – С. 66 – 90.

**Автореферати робіт:**

Галюк Т.Л. Специальные события в современной теории и практике ПР-деятельности: (факторы мотивации и организации): Автореф. дис... на соиск.учен.степ. д-ра философии в области социологии/ МКА; МАУП; Межд.откр.ун-т.- К.: Российский университет дружбы народов, 2005.- 23 с.

**Нормативні акти:**

Российская Федерация. Законы. О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации: принят Гос. Думой 31 мая 2001 г. №73-ФЗ // Ведомости Федерального Собрания Российской Федерации. – 2001. – № 17. – Ст. 940. – С. 11 – 28.

**Рецензії:**

Жилинский С.Э. Конкурентное право как научная дисциплина // Государство и право. – 2001. – №1. – С. 104 – 106. – Рец. на кн.: Тотьев К.Ю.

*До теми: «Переговорний процес по урегулюванню конфліктів», «Особливості роботи с маніпулятивними технологіями в переговорному процесі». Завдання на самотійну роботу студентів.* Повторіть матеріал з курсу «соціальна психологія» (Майерс Д. Социальная психология.- 7-е изд.- С.Пб.: Питер, 2005.- 794 с. глава 4. Причины неразумия) на новому, більш високому рівні. Випишіть в конспект яким чином може ускладнювати переговорний процес феномени, які розглядає Д. Майерс.

Важливою формою повторення є систематизація знань студентів, яка проводиться після вивчення тем і розділів курсу, при цьому матеріал повторюється на вищому рівні, під новим кутом зору. Завдання повторення:

» запобігання прогалинам у знаннях студентів;

- » активізація знань, необхідних для вивчення нового матеріалу;
- » розвиток пам'яті і мислення;
- » формування узагальнених знань;
- » встановлення співвідношення між подібними поняттями, поглиблене вивчення положень, понять із споріднених учбових курсів;
- » систематизація соціальних явищ.

***Питання для самоконтролю за темою переговорів:***

**1. Переговори –**

А. стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням протидіяти сторін спільними зусиллями вирішити виниклу проблему

Б. процес пасивної неспівпраці, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентів, так і захищати власні інтереси

В. процес, при якому партнери з різними точками зору, вимогами, очікуваннями приходять до укладення договору.

**2. Будь-які переговори складаються з 3 стадій:**

А. підготовка; процес переговорів; аналіз підготовки, процесу і результатів переговорів.

Б. переговори з метою нормалізації стосунків, перерозподіл прав і обов'язків, переговори з новим партнером.

В. вибір цілей, вибір і підготовку основної і альтернативних стратегій; підготовку плану проведення переговорів

**3. До стратегії переговорів відносять:**

А. стратегію відкритої співпраці, відкритого суперництва і аналітичну стратегію

Б. компроміс, співпраця, пристосування

В. позиційний торг.

**4. До жорсткого стилю в переговорах відносять:**

А. конфронтацію

Б. ультимативну тактику

В. суперництво.

#### **4. Ультимативна тактика**

А. процес пасивної неспівпраці, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси

Б. врегулювання розбіжностей на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення своїх інтересів

В. опонентові в категоричній, не припускаючи заперечень, формі вказується, що йому належить зробити.

#### **5. Тактика позиційного торгу у переговорах відповідає стратегії**

А. компромісу

Б. співпраці

В. суперництва.

#### **6. Ультимативна тактика у переговорах відповідає стратегії**

А. компромісу

Б. співпраці

В. суперництва.

#### **7. Тактика відкритої співпраці і аналітична тактика у переговорах відповідають стратегії**

А. компромісу

Б. співпраці

В. суперництва.

#### **8. Принципові переговори**

А. ставлять своєю за мету максимально задовольнити як свої власні інтереси, так і інтереси опонента

Б. характеризуються відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтереси

В. ставлять за мету врегулювання розбіжностей на основі взаємних поступок,



досягнення часткового задоволення своїх інтересів

## 9. Кокус – це

А. процес врегулювання розбіжностей на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення своїх інтересів

Б. окрема закрита нарада, на час якої сторона, що бере участь в переговорах, уходить із загальної сесії переговорів

В. процес, в якому нейтральна третя сторона, медіатор, допомагає вирішити конфлікт

### *Питання для самоконтролю за модулем :*

1. Раціональноінтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.
2. Переговорний процес з урегулювання конфліктів.
3. Зміст підготовки до переговорного процесу як фактор управління конфліктом.
4. Зміст психологічної підготовки до переговорів по урегулюванню конфліктів.
5. Управління конфліктами та етапи переговорного процесу.
6. Вирішення конфліктів та маніпулятивні технології у процесі переговорів.
7. Управління конфліктами та види маніпуляцій у переговорах.
8. Прості та складні маніпуляції та ігри в переговорах як фактор запобігання конфліктам.
9. Управління конфліктами та протидія маніпулятивним технологіям.
10. Технологія зміни образу конфлікту як його попередження .
11. Розв'язання конфліктів та трансактний аналіз.
12. Технологія вирішення конфліктної взаємодії з використанням трансактного аналізу.
13. Структурний аналіз особистості за Е. Берном та вирішення конфлікту.
14. Конфліктогени спілкування в процесі управління конфліктами.
15. Попередження конфлікту з мотиваційним підходом до вивчення міжособистісних проблем.
16. Когнітивний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту з ціллю його вирішення.
17. Діяльнісний підхід до вивчення та управління міжособистісним конфліктом.

18. Організаційний підхід до вивчення та попередження міжособистісного конфлікту.
19. Особливості вирішення конфліктів.
20. Вибір адекватного стилю поведінки для управління конфліктами.
21. Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.
22. Розв'язання конфліктів та тактики конфліктної поведінки.

#### ***Зміст овний модуль 4. Управління конфліктами***

До тем: "Соціологія управління конфліктами", "Управління суспільними конфліктами" , " Вирішення та попередження сімейних конфліктів", "Особливості профілактики конфліктів", "Підходи до розв'язання конфліктів", "Управління конфліктними ситуаціями",

*Завдання на самот ійну робот у ст удент ів:* Повторіть матеріал лекції та уважно прочитайте статті Батуліна І.Ю. Формы работы с конфликтами и методы их решения // Управління конкурентоспроможністю в умовах глобалізації.- 2003.- Вип.10.- С.168-172; Джерелиевская М. Наука поиска согласия: интеграция усилий // Управление персоналом.- 2005.- №16.- С.73-76.

Виділіть техніки розв'язання конфліктів, запропоновані авторами; за необхідністю випишіть незнайомі терміни у словник.

До тем: "Методи попередження і урегулювання конфліктів", "Культура спілкування і поведінки як чинник психопрофілактики конфліктів".

*Завдання на самот ійну робот у ст удент ів:* Прочитайте статтю Ануфрієвої Н.М. Народна практика співіснування про запобігання та розв'язання конфліктів/ Н.М.Ануфрієва, Р.А.Ануфрієва// Суспільство у ХХІ столітті: психологічні проблеми гармонізації, гуманізації, демократизації. – 2003.- Вип.11.- С.169-170. Випишіть в конспект лекцій народні техніки запобігання конфліктів.

*Питання для самоконтролю за модулем :*

1. Переговорні стилі поведінки у вирішенні конфліктів.
2. Вибір стратегії поведінки в попередженні конфліктів.
3. Вирішення конфліктів та попередження критичних ситуацій.
4. Міжособистісна перцепція та вирішення конфліктів.
5. Попередження конфлікту вивченням схеми аналізу конфліктної ситуації.
6. Розв'язання конфлікту на певній стадії його розвитку .
7. Управління конфліктами та ролі емоцій в конфліктній взаємодії.
8. Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.
9. Попередження конфліктів за класифікацією внутрішньоособистісних проблем за К. Левіном.
10. Вирішення проблем негативного гатунку за теорією екзистенціальної дихотомії Е. Фромма і внутрішньоособистісним конфліктом.
11. Вирішення конфліктів як фактору батьківського програмування.
12. Розв'язання сімейних конфліктів.
13. Упередження управлінських конфліктів.
14. Вихід з конфлікту в педагогічній сфері.
15. Управління конфліктами та методи діагностики конфліктної взаємодії.
16. Попередження конфліктів та види їх завершення .
17. Компроміс як стиль поведінки в рольових конфліктах.
18. Ухиляння як стиль поведінки в політичних конфліктах.
19. Пристосування як стиль поведінки в соціальних конфліктах.
20. Співробітництво як стиль поведінки в міжетнічних конфліктах.
21. Вирішення на об'єктивному рівні міжконфесійних конфліктів.
22. Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.
23. Вирішення конфлікту як зміна образу конфліктної ситуації.
24. Вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні.

*Семінарські заняття*

*Семінарське заняття.* У традиційній моделі викладання семінар орієнтований на засвоєння (найчастіше на переказ) інформації, отриманої на

лекції або прочитаної у підручниках. У моделі трансформованої вищої освіти семінар стає самостійною й основною формою організації навчального процесу. І це пов'язано не тільки зі скороченням кількості лекцій, але і із самою специфікою соціального і гуманітарного знання, коли необхідно самостійне уважне вивчення інформації, а потім її проблемне обговорення в аудиторії: це і учбовий матеріал, і проблемні та аналітичні документи тощо.

У процесі підготовки до семінару від студента вимагається знайомитися з необхідними матеріалами самостійно і приходити з результатами цього знайомства в аудиторію для їх обговорення. Характер, способи організації і проведення семінару обираються викладачем у залежності від змісту і специфіки курсу.

Завданням семінару є розгляд найбільш важливих і складних питань курсу, а також перевірка засвоєння студентами матеріалу лекцій, підручників і інших навчальних матеріалів. Тим самим семінари сприяють підвищенню якості знань, засвоєнню навичок самостійної роботи, дозволяють викладачу здійснювати поточний контроль за якістю навчального процесу. Завдання семінарського заняття покликані:

- 1 закріплювати теоретичні знання, отримані в ході прослуховування і запам'ятовування лекційного матеріалу;
- 2 знайомити з навчальною і науковою літературою;
- 3 розвивати здатність осмислення різноманітних питань і проблем курсу;
  - ▶ формувати навички самостійної роботи з першоджерелами і довідковою літературою;
  - ▶ набувати уміння вести діалог, дискусію, обґрунтовувати свої позиції, шанобливо ставитися до інших точок зору;
  - ▶ формувати у студентів навички діалогічного і критичного мислення.

Підготовка до семінарського заняття починається з ознайомлення із планом семінару та навчальною програмою за даною темою. Навчальна

програма дозволяє студентам найбільше якісно і правильно сформулювати короткий план відповіді, зорієнтуватися при підготовці питання та структурувати знання.

Необхідно також вивчити відповідні конспекти лекцій і глави підручників, ознайомитися з додатковою літературою, рекомендованою до цього заняття. Пропонується до найбільш важливих і складних питань теми скласти конспекти відповідей. Конспектування додаткової літератури також сприяє більш плідному засвоєнню навчального матеріалу.

### Семінарське заняття 1. Історія становлення управління конфліктами.

*План семінарського заняття.*

*1. Соціологічні теорії конфліктів (К. Маркс, М. Вебер, Р. Зіммель, Р. Дарендорф, Л. Козер).*

*2. Становлення управління конфліктами як науки (Е. Дюркгейм, Т. Парсонс, П. Лавров, Н. Михайлівський, М. Бакунін).*

*3. Конфлікт та його вирішення в сучасних теоріях (Т. Парсонс, Д. Морено, Л. Козер і інші).*

*4. Основні методи управління конфліктами (К. Левін, М. Дрейч, К. Хорні, Е. Берн, І. Р. Лінкольн).*

**Література** Основна: 1;3;4; Додаткова: 6;8; 10.

*Завдання на самостійну роботу:* у підготуйте доповідь за одним з питань семінару.

Доповідь – вид самостійної роботи, використовується в навчальних і позакласних заняттях, розширює пізнавальні інтереси, привчає практично мислити. До підготовки доповіді можуть залучатися декілька студентів, між якими розподіляються окремі питання, якщо Ви вважаєте за потрібне більш

детально висвітлити конкретні аспекти даного пункту.

Перший крок у підготовці доповіді – окреслити мету та завдання виступу, визначити коло питань за запропонованою темою. Другий крок — добір допоміжної інформації. Отриману інформацію слід організувати в певні категорії, надати їй чіткості, визначити та сформулювати основні положення проблеми. Доповідь структурують за такими вимогами:

- 1 теоретична обґрунтованість;
- 2 опора на фактичний матеріал;
- 3 наведення переконливих прикладів, власне бачення проблеми.

Наступний крок — написання плану доповіді. Будь-який план містить:

- 1 вступ,
- 2 основний текст (серцевина доповіді),
- 3 висновки.

*Вст ул.* Початок доповіді є визначальним і чітко та переконливо окреслює мету виступу, розкривати суть теми. Першочерговим завданням доповідача на цьому етапі є привернення й утримання уваги аудиторії. Вже з перших речень доповіді необхідно висловлюватися чітко, логічно та змістовно, уникаючи зайвого. Відповідно, речення мають бути короткими й стосуватися виключно суті питань, варто інтонаційно виділяти найважливіші місця і виражати своє ставлення до предмета мовлення.

*Основний текст.* В основній частині викладається суть проблеми, наводяться докази, пояснення, міркування.

Слід пояснювати кожен аспект проблеми, підібрати переконливі цифри, факти, цитати (проте кількість подібних прикладів не може бути надто великою – надмірна кількість ілюстративного матеріалу не повинна поглинути зміст доповіді). Треба логічно поєднати частини доповіді. Усі питання висвітлюються збалансовано (при цьому не обов'язково кожному з них приділяти однакову кількість часу).

Надзвичайно важливо продумати, в яких місцях тексту потрібні своєрідні «ліричні» відступи, адже суцільний текст погано сприймається. При цьому не слід забувати, що подібні відступи обов'язково мають бути короткими і, певна річ, мають ілюструвати повідомлення.

*Висновки* узгоджуються із вступом і не випадають із загального стилю доповіді.

## ***Семінарське заняття 2 . Організація управління конфліктом.***

### *План семінарського заняття.*

Сутність конфлікту. Класифікація конфліктів. Фази розвитку конфлікту.  
Схема аналізу конфліктної ситуації.  
Види завершення конфліктів.  
Вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.  
Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.  
Вирішення конфлікту як зміна образу конфліктної ситуації

### *. Навчальні питання*

Вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні.  
Міжособистісна перцепція і вирішення конфліктів.  
Стратегії поведінки особистості в конфлікті.  
Особливості вирішення конфліктів.

*Завдання на самостійну роботу.* підготуйте доповідь за одним із питань семінару.

**Література:** основна [12, 16, 18, 24, 27, 29, 33, 34, 42]; додаткова [2, 5, 16].

### Семінарське заняття 3. . *Раціональноінтуїтивна техніка управління конфліктом*

#### *Навчальні питання*

Раціональноінтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.

Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.

Метод мозкового штурму у вирішенні конфліктів.

Технології раціональної поведінки в конфлікті.

•

*Підготуйте реферат за темами:*

Конфлікти в організації і шляхи їх вирішення.

Попередження конфліктів в молодих сім'ях.

Управління конфліктами в основі використання технології раціональної поведінки.

Джерела виникнення конфліктів і шляхи їх вирішення.

**Література:** основна [ 3, 4,8, 9, 10, 18, 37]; додаткова [2, 5, 8, 10, 13].

### Семінарське заняття 4. **Внутрішньоособистісний конфлікт та його вирішення шляхом вивчення у межах психоаналітичного підходу**

*Семінар проводиться як групова презентація:* спільно підготовлена усна доповідь за однією із запропонованих тем. Крім перерахованих вище навичок вона дозволяє набути навички командної роботи і колаборативного та кооперативного навчання. Для підготовки формуються групи студентів по 3 – 4 особи в кожній. Як тема презентації звичайно пропонується ключова проблема семінару.

Формат презентації вибирають самі члени групи. Кожен член групи виступає упродовж 7 – 8 хв. У межах своєї групи і оцінюється незалежно від інших груп. Від студентів кожної групи очікується кооперативна робота при підготовці групової презентації і її реалізації в аудиторії. Учасники презентації



відповідальні за організацію дискусії в ході семінару, на якому реалізується презентація. Від слухачів очікується активна участь в обговоренні питань, а також її аргументовані критичні оцінки.

Структура презентації:

- 1 резюме основних ідей;
- 2 виклад ключових положень і питань для обговорення на занятті;
- 3 коротка характеристика методів підтвердження цих положень;
- 4 критичний аналіз позицій, що представляється.

### Семінарське заняття 5.. *Переговорний процес з урегулювання конфліктів*

#### *Навчальні питання*

Зміст підготовки до переговорного процесу.

Етапи переговорного процесу.

Переговорні стилі в конфлікті.

Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів.

Стадії медіації

*.Підготуйте реферат за темами:*

Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм

Маніпулятивні технології у процесі переговорів для вирішення конфліктів.

Види маніпуляцій у переговорах для попередження конфліктів.

Прості маніпуляції в переговорах. Складні маніпуляції в переговорах та ігри з метою урегулювання конфліктів.

Види маніпуляцій і очікуванні реакції, як техніка попередження конфліктів.

Протидія маніпулятивним технологіям в переговорних процесах .

Демократичні технології державного управління конфліктами.

**Література:** основна [3, 4, 8, 9, 10, 12, 17, 18, 27, 29]; додаткова [4, 24].

### Семінарське заняття 6 *Стилі поведінки в вирішенні конфліктів*

#### *Навчальні питання*

Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом.  
Компромiс як стиль конфліктної поведінки.  
Ухиляння як стиль поведінки в конфлікті.  
Пристосування як стиль конфліктної поведінки.  
Співробітництво як стиль поведінки в конфлікті.  
Тактики конфліктної поведінки.

*Підготуйте реферат и за темами:*

Співробітництво як стиль поведінки для вирішення організаційних конфліктів.  
Стили поведінки в виявленні, управлінні, вирішенні та профілактики конфліктів  
Тактики поведінки та засоби деструктуризації негативно орієнтованої групи.  
Стили поведінки в діловій бесіді.

**Література:** основна [2, 3, 4, 8, 9, 10, 13, 18, 37]; додаткова [3, 4, 7, 9, 13, 16, 21].

## Практичні заняття

Практичне заняття – форма навчального заняття, за якої викладач організує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння і навички їх практичного застосування. Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, умінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення зі студентами, вирішення завдань з їх обговоренням, перевірку результатів, оцінювання. Оцінки, отримані студентом за окремі практичні заняття, враховуються у підсумковому оцінюванні з даної навчальної дисципліни.

Для проведення практичних робіт група може ділитися на декілька підгруп, кожна підгрупа виконує одну практичну роботу. Іноді рекомендується

виконання практичної роботи за індивідуальним завданням. Завдання видає викладач.

До початку проведення роботи кожному студенту даються інструкції із практичної роботи, які включають ціль роботи, основні теоретичні положення, схему виконання роботи, тести, а також відповідна обробка результатів вимірювання та оформлення і захист роботи й отримання відповідної оцінки. Захистити практичні роботи необхідно в терміни вивчення відповідного модуля згідно з навчально-методичною картою дисципліни. У випадку невчасного відпрацювання студент не атестується за відповідним модулем.

*. Практичне заняття 1. Тест "Уникнення конфлікту" (для самоконтролю)*

1.Завжди програю в конфлікті .

так-----ні

2.Вважаю, що конфліктів потрібно уникати.

так-----ні

3.Висловлюю свою думку тоном вибачення.

так-----ні

4.Вважаю,що програю, якщо висловлюю свою незгоду.

так-----ні

5.Дивуюсь,чому мене не розуміють інші.

так-----ні

6.Говорю про конфлікт на стороні.

так-----ні

7.Сприймаю конфлікт досить емоційно.

так-----ні

8.Вважаю,що в конфлікті недоцільно демонструвати свої емоції.

так-----ні

9.Відчуваю,що бажано поступитись,якщо хочу розв'язати конфлікт.

так-----ні

10.Вважаю,що люди завжди з труднощами виходять із конфлікту.

так-----ні

*Оцінка результату*

Обведіть кружечком вибрану вами відповідь.Підрахуйте кількість відповідей з оцінкою "так"; сума 7-8 балів означає,що у вашій поведінці виражена тенденція до конфліктності; 4-6 балів - середньовиражена тенденція до конфліктної поведінки;1-3- тенденція не виражена.

## *Практичне заняття 2 . Ділові ігри " Трудові конфлікт и на роботі"*

### *Варіант 1*

*Мета гри :* розбір ситуацій , характерних для трудових колективів . Вибір правильної тактики й стратегії вирішення конфліктів залежно від виконуваних ролей.

*Приблизна ситуація 1.*

*Ролі:*

*Начальник*

*Секретар. Для ролі секретаря є декілька варіантів працюючих з різними соціальними характеристиками:*

\*молодий фахівець;

\*старий кадровий працівник;

\*багатодітна мати;

\*працівник з певними особистими проблемами;

\*пенсіонер;

*Сит уація.* Доручаючи виконувати чергову роботу , начальник має повідомити , що якість попередньої роботи його не влаштовує , було зроблено багато помилок.

*Завдання .* Провести самоаналіз поведінки у можливих конфліктних ситуаціях; визначити , які дії будуть застосовані у випадку повторення помилок.

## Приблизна ситуація 2.

**Ролі:**

*Начальник*

*Працівник.* Для ролі працівника є декілька варіант ів працюючих з різними соціальними характеристиками:

\* молодий фахівець;

\* старий кадровий працівник;

\* багатодітна мати;

\* працівник з певними особистими проблемами;

\* пенсіонер;

*Сит уація.* Начальник має повідомити , що працівнику необхідно виконати понаднормову роботу чи помінятися тимчасово у незручну третю зміну.

*Завдання.* Провести самоаналіз поведінки у можливих конфліктних ситуаціях, які будуть застосовані.

## Варіант 2

**Ситуація.** Обирається одна з будь-яких тем : "Уведення сухого закону", "Збільшення передпенсійноговіку", "Перехід армії на контрактну основу", "Зовнішні борги країни", "Іноземні інвестиції", "Платне навчання чи медичне обслуговування" і т.д.

**Ролі:**

*Ініціативний.* Ваше завдання - захопити ініціативу й спробувати схилити більшість людей групи до підтримки вашої позиції.

*Сперечальник.* Ви повинні заперечувати висунуті пропозиції та захищати протилежні точки зору; ваш девіз : " Я сперечаюся тому , що я сперечаюся".

*Угодовець.* Погоджується з будь-якими точками зору та підтримує усі висловлювання , виділяючи з них раціональне.

*Оригінал.* Ви маєте не вплутуватися у суперечку , а час від часу висувати несподівані пропозиції.

*Організатор.* Забезпечує виявлення позицій , спонукує усіх висловлюватися , ставить уточнюючі запитання , підбиває проміжні підсумки дискусії.

**Завдання.** Проаналізувати якби Ви себе поводити б в проведенні дискусії в тій чи іншій ролі .

### *Практичне заняття 3. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів*

#### План

1. Поняття про переговори . Етапи переговорів.
2. Загальні підходи до переговорів
3. Моделі поведінки у переговорах
4. Стратегії та тактики переговорів
5. Поняття про посередництво
6. Прийоми посередництва

*Література:* основна [2, 3, 4, 8, 9, 10, 13, 18, 37]; додаткова [3, 4, 7, 9, 13, 16, 21].

#### *Самостійна робота*

*Конспект ування : Соснин В.А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада*

*//Психологический журнал.-1994.-№5.-С.130-141.*

*Підсумок. Сформулюват и висновок про переваги і недоліки т ехнології посередницт ва у залагодж енні конфлікт ів.*

*Практ ичне занят т я 4. Профілакт ика т рудових конфлікт ів*

*План*

- 1.Роль керівника в профілакт иці конфлікт ів*
- 2. Вимоги до крит ики*
- 3. Майст ерніст ь бесіди*
- 4.Розмова - покарання*
- 5. Правила поведінки керівника у конфлікт ній сит уації*

*Літ ерат ура: основна [2, 3, 4, 8, 9, 10, 13, 18, 37]; додаткова [3, 4, 7, 9, 13, 16, 21].*

*Самост ійна робот а*

*Конспект ування : Особливості проблемних або дисциплінарних бесід // Урбанович А.А. Психология управления :Учебное пособие.-Мн.: Харвест, 2003. - С. 213-229.*

*Перелік конфліктогенних висловлень ( Див.: Емельянов С.М. Практ икум по конфликт ологии. - СПб.: ПИТЕР,2001. - С. 35- 44 ) / 15\ :*

- 1. На жаль, я не зміг привести вам позитивної відповіді з міністерства.*
- 2. Я вже вас попереджав( ла) , що проносити через прохідну предмети такого розміру заборонено.*
- 3. За новими правилами , на таких заявках має ще бути підпис головного бухгалтера.*
- 4.Я даю людей на ці роботи, але наш план під загрозою зриву.*

5. Знову ваші співробітники порушують правила пожежної безпеки.
6. Пробачте, але у цих питаннях я більш компетентний(на) .
7. Хоча вам і належать основні технічні рішення проекту, але керівництво проектом буде довірено не вам.
8. Це жахливо ! Ви зіпсували проект, над яким працювала вся група!
9. А ви , виявляється кар'єрист.
10. Не звинувачуйте мене, що я займаюсь дурницями. Цю роботу я зможу завершити тільки завтра.
11. Ваша заявка складена неправильно , тому канцелярські товари вашому відділу не видадуть.
12. Ви давно обіцяли це місце мені, а призначили Н.Н.
13. За таке рішення вам доведеться червоніти на зборах.
14. Після такого звіту ви навряд чи втримаєтесь на своїй посаді.
15. Але ж ваше розпорядження суперечить думці спеціалістів.
16. Пробачте ,що турбую вас вдома ,але чи не могли б ви завтра особисто ще раз зайти у відділ кадрів?
17. На думку нашого відділу якості , надісланий вами зразок не відповідає технічним нормам.
18. З людиною, яку ви вчора образили , сталося нещастя . Тепер вона у лікарні.
19. Всі співробітники лабораторії не згодні з вашим розпорядженням.
20. Як прикро , наш експеримент закінчився , але через мою помилку доведеться все починати спочатку.

*Підсумок . Самоаналіз.* Варіанти мовного реагування на конфліктогенні репліки у ситуаціях ділових взаємин. Формулюється висновок про принципи і засоби побудови поведінки , знижуючої конфліктну напругу.

### *3. Позааудит орна самот ійна робот а ст удент ів*



3.1. *Реферат и Реферат* – письмова робота обсягом 10 – 18 друкованих сторінок, виконувана студентом протягом тривалого терміну (від одного тижня до місяця). Реферат (від лат. *referrer* – доповідати, повідомляти) – короткий, точний виклад сутності питання, теми на основі однієї або декількох книг, монографій або інших першоджерел. Реферат включає основні фактичні зведення і висновки по розглянутому питанню.

Крім стислого викладу прочитаної літератури, він вимагає від студента аргументовану власну точку зору по розглянутому питанню. Тему реферату може запропонувати викладач або сам студент, в останньому випадку вона повинна бути узгодження з викладачем. У рефераті необхідно розгорнути аргументи, міркування, порівняння.

Матеріал подається не стільки в розвитку, скільки у формі констатації або опису. Зміст літературних джерел викладається об'єктивно. Якщо в первинному документі головна думка сформульована недостатньо чітко, у рефераті вона повинна бути конкретизована і виділена.

*Структура реферату.* Титульний лист заповнюється за єдиною формою і містить назву реферату, дисципліни, курсу, шифр групи, повністю прізвище, ім'я і по батькові. На другій сторінці наводиться зміст, у якому зазначені назви всіх розділів (пунктів плану) реферату і номери сторінок, що вказують початок цих розділів у тексті реферату. Після змісту йде вступ, обсягом 1,5 – 2 сторінки. Основна частина реферату може мати одну або кілька глав, що складаються з розділів і містить осмислений і логічний виклад головних положень і ідей, знайдених у літературі. У тексті обов'язкові посилання на першоджерела. У тому випадку якщо цитується або використовується неординарна думка, ідея, висновок, наводиться фактичний матеріал, таблиці, схеми ілюстрації – обов'язково робиться посилання на автора.

У висновку містяться підсумки, відзначається, як виконані завдання і досягнуті цілі, сформульовані у вступі.

У списку літератури вказується реально використана для написання реферату література. Список складається відповідно до правил бібліографічного опису. Загальний обсяг реферату 15-20 сторінок.

*Et апи робот и над реферат ом* можна умовно поділити на три. Перший починається з пошуку джерел. На цьому етапі необхідно згадати, як працювати з енциклопедіями й енциклопедичними словниками; як працювати із систематичними й алфавітними каталогами бібліотек; як оформляти список літератури.

Залежно від результатів ознайомлювального читання вибирається подальший спосіб роботи. Якщо для вирішення поставлених завдань потрібне вивчення деяких фрагментів тексту, то використовується метод вибіркового читання. Обрані фрагменти або весь текст (якщо він цілком має відношення до теми) вимагають вдумливого, неквапливого читання з проробленням матеріалу. Таке читання припускає виділення:

1) головного в тексті; 2) основних аргументів; 3) висновків. Особливу увагу варто звернути на аргументацію авторів.

Необхідно також проаналізувати, які з тверджень автора носять проблематичний, гіпотетичний характер і виявити не з'ясовані питання. Підготовчий етап роботи завершується створенням конспектів, що фіксують основні тези й аргументи.

Стиль тексту реферату пов'язаний із розкриттям теми. Всі тексти поділяються на тексти-констатації і тексти-міркування. Текст-констатація містить результати ознайомлення з предметом і фіксує стійкі і безсумнівні судження. У текстах-міркуваннях одні думки впливають з інших, деякі ставляться під сумнів, дається оцінка, висуваються різні припущення.

Викладення матеріалу в тексті підкоряється визначеному планові –

розумовій схемі, що дозволяє контролювати порядок розташування частин тексту.

Висновок містить короткій і стислий виклад отриманих результатів, що є відповіддю на головне питання реферату.

*Особливість і стиль реферату.* Для написання реферату використовується науковий стиль. У науковому стилі інтелектуальне тло створюють такі конструкції: «предметом подальшого розгляду є ...»; «зупинимося на аналізі...»; «ця діяльність може бути визначена як...»; «з іншого боку, варто підкреслити , що...»; «це твердження припускає, що...».

При перевірці реферату викладачем оцінюються:

- 1 Знання й уміння на рівні вимог стандарту конкретної дисципліни: знання фактичного матеріалу, засвоєння загальних уявлень, понять, ідей.
- 2 Реалізація мети і завдань дослідження (новизна й актуальність поставлених у рефераті проблем, правильність формулювання мети, визначення завдань дослідження, правильність вибору методів рішення завдань і реалізації мети; відповідність висновків поставленій меті, переконливість висновків.
- 3 Ступінь обґрунтованості аргументів і узагальнень (повнота, глибина, всебічність розкриття теми, логічність і послідовність викладу матеріалу, коректність аргументації і системи доказів, характер і вірогідність прикладів, ілюстративного матеріалу, широта кругозору автора, наявність знань інтегрованого характеру, здатність до узагальнення).
- 4 Якість і цінність отриманих результатів (ступінь завершеності реферативного дослідження, спірність або однозначність висновків ).
- 5 Використання літературних джерел.

### *Теми рефератів*

- Сутність конфлікту.Класифікація конфліктів. Фази розвитку конфлікту.

- Схема аналізу конфліктної ситуації.
- Види завершення конфліктів.
- Вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.
- Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.
- Вирішення конфлікту як зміна образу конфліктної ситуації
- Вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні.
- Міжособистісна перцепція і вирішення конфліктів.
- Стратегії поведінки особистості в конфлікті.
- Особливості вирішення конфліктів.
- Раціональноінтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.
- Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.
- Метод мозкового штурму у вирішенні конфліктів.
- Технології раціональної поведінки в конфлікті.
- Конфлікти в організації і шляхи їх вирішення.
- Попередження конфліктів в молодих сім'ях.
- Управління конфліктами в основі використання технології раціональної поведінки.
- Джерела виникнення конфліктів і шляхи їх вирішення. Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм
- Маніпулятивні технології у процесі переговорів для вирішення конфліктів.
- Види маніпуляцій у переговорах для попередження конфліктів.
- Прості маніпуляції в переговорах. Складні маніпуляції в переговорах та ігри з метою урегулювання конфліктів.
- Види маніпуляцій і очікуванні реакції, як техніка попередження конфліктів.
- Протидія маніпулятивним технологіям в переговорних процесах .
- Демократичні технології державного управління конфліктами.
- Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом.
- Співробітництво як стиль поведінки для вирішення організаційних конфліктів.
- Стили поведінки в виявленні, управлінні, вирішенні та профілактики

конфліктів

- Тактики поведінки та засоби деструктуризації негативно орієнтованої групи.
- Стилi поведінки в діловій бесіді.
- Форми спілкування, їх вплив на виникнення та подолання конфліктів.
- Основні фази та прийоми раціонально-інтуїтивної моделі вирішення конфліктів (за Скоттом).
- Основний зміст моделі оволодіння конфліктною ситуацією.
- Основні чотири стратегії вирішення конфліктів.
- Обґрунтуйте, яка з них найбільш конструктивна і чому.
- Психологічні прийоми вирішення конфліктів.
- Внутрішня готовність до вирішення конфлікту.
- Основні положення К.Хорні про внутрішньоособистісні конфлікти.
- Психологічні засоби запобігання та вирішення конфліктів.
- Основні принципи безконфліктної поведінки.
- Основні способи посередництва у конфліктах.
- Основні передумови переговорного процесу, його стадії та прийоми для вирішення конфліктів.

**Література:** основна: 2; 7 – 9; 11; 13 –16; 18;19 – 21; 24;31; 35. додаткова: 2; 3; 13; 14; 16 – 19; 29; 30; 32; 36; 42; 44 – 47.

***Конт рольні робот и***  
*(заочна форма навчання)*

***Конт рольні робот и*** (виконуються відповідно до програми курсу). Ціллю виконання контрольних робіт є закріплення теоретичного матеріалу і засвоєння навичок практичного використання отриманих знань. Перед виконанням

контрольної роботи необхідно опрацювати рекомендовану літературу. Обсяг контрольної роботи 10 – 20 сторінок. Вона виконується на підшитих листах формату А4 (210×297 мм). Титульний лист містить назву контрольної роботи, дисципліни, курсу, шифр групи, повністю прізвище, ім'я і по батькові. На другій сторінці приводиться зміст вказуються теми, які розбиваються на окремі пункти і номери сторінок, що вказують початок цих розділів і пунктів.

Кожний пункт викладається стисло, змістовно і відображає сутність сформульованого питання. Текст може містити схеми, рисунки, графіки. Робота закінчується переліком використаної літератури: список посилань повинен бути оформлений відповідно до зразка, наданого вище. На останньому листі треба поставити дату і особистісний підпис студента. Для поміток рецензента залишаються поля.

За виконаним контрольним завданням відповідно до навчально-методичної карти дисципліни викладач може проводитися співбесіда із студентом. Здача контрольної роботи проводиться по модульно. Кожна робота розраховується на певний рівень знань. Самостійність виконання контрольної роботи забезпечується багатоваріантністю контрольної роботи.

Перевірка контрольних робіт і оцінювання її результати включає аналіз роботи, типових помилок, відмічаються кращі роботи. Крім того, в кожній роботі викладач робить помітки і зауваження. Критерії, коли робота не буде зарахована:

- 1 Якщо в контрольній роботі не дано 60% правильних відповідей;
- 2 Якщо контрольна робота здана несвоєчасно;
- 3 Якщо контрольна робота виконана неакуратно і написана нерозбірливо.

Якщо контрольна робота не зарахована, то вона повертається студенту разом з зауваженнями і виконується повторно. Повторно виконана робота висилається рецензенту. Якщо контрольна робота зарахована із зауваженнями рецензента, то студент повинен дати на них правильні відповіді під час здачі

наступної контрольної роботи.

### *ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ*

- 1.Принципи психології на яких базується психодіагностика конфліктів.
- 2.Найважливіші вимоги у процесі вивчення конфліктів.Особливості конструювання формул конфліктів та інтерпретації структурних компонентів.
- 3.Методики дослідження конфліктів та вимоги В.Століна.Позитивні та негативні наслідки конфліктів.
- 4.Суть поняття «управління конфліктами».Особливості видів конфліктів та прогнозуючий аналіз ускладнень у вирішенні різних видів конфліктів.
- Основні види завершення конфліктів, їх позитивні та негативні наслідки.
- 6.Організаційні методи управління конфліктами.Прийоми спілкування, що сприяють зближенню і порозумінню.
- 7.Поняття «керування конфліктом «та його розуміння.
- 8.Основні вимоги ведення переговорів під час розв'язання конфліктів.
- 9.Основні причини виникнення конфліктів у колективі.
- 10.Поняття «медіація конфліктів» та її основні стадії.
- 11.Психологічні причини конфліктогенів поведінки і спілкування в управлінні конфліктами.
- 12.Функції політичних конфліктів.Психологічні особливості конфліктних типів поведінки.
- 13.Стадії та методи раціональноінтуїтивної моделі вирішення конфліктів.
- 14.Психологічна готовність особистості до управління конфліктами з визначенням ознак і складових.
- Психологічна готовність груп до розв'язання конфліктів з визначенням ознак і складових.
- 16.Культура політичного діалогу ,консенсусу та злагоди.Стилі поведінки в конфліктах та вибір адекватного стилю в їх управлінні.
- Переговорний процес з визначенням основних складових і застосовуваних методів у вирішенні проблем та конфліктів .

- 18.Управління конфліктами та їх місце в житті людини.
  - Управління міжособистісними конфліктами, їх передумови та чинники.
- Міжособистісний конфлікт: види і психологічні особливості в управлінні ним.
- Психологічні техніки вирішення міжособистісних конфліктів.
- Вплив стилю керівництва на виникнення і подолання конфліктів.
- Внутрішньоособистісні конфлікти та психологічні проблеми підготовки професійних політиків.
- Невротичний конфлікт: види і психологічні особливості в його управлінні
- Трудові конфлікти: види та особливості їх вирішення.
- Види та динаміка внутрішньоособистісних конфліктів в процесі їх вирішення.
- Психологічні особливості прогнозування і психопрофілактики міжособистісних конфліктів,щодо їх уникнення.
- Психологічні умови та особливості посередництва як способу вирішення конфліктів.
- Психологічні особливості та можливості картографії як ефективного методу вирішення конфліктів.
- Психологічні особливості педагогічних конфліктів та способів їх подолання.
- 31.Соціально-психологічні засади ефективної взаємодії політичних партій, громадських організацій та рухів , щодо миру , злагоди та недопущення найвищого ступеню конфлікту- війни.

**Література:** основна: 7; 9; 16; 18; 19; 22;23; 27; 30; 33; додаткова: 2; 3; 13 – 16; 18; 19; 24; 25; 26; 28; 30; 33; 36 – 38.

#### *4. Конт роль самот ійної робот и ст удент ів*

Оцінка ефективності виконання завдань із самостійної роботи студентів контролюється:

1 під час лекцій – контроль знань та умінь студентів засвоєних у розрізі інших курсів;



2 контроль здійснюється під час проведення практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи;

3 модульний контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на певному освітньому (кваліфікаційному) рівні або на окремих його завершених етапах.

### *Питання до іспиту*

1. Поняття про управління конфліктами. Еволюція поняття.
2. Погляди на конфлікти в управлінні конфліктами виходячи з реалій сьогодення.
3. Методологія вивчення управління конфліктами.
4. Передумови виникнення конфліктів та їх розв'язання.
5. Позитивні функції конфліктів та їх вирішення.
6. Негативні функції конфліктів та їх розв'язання.
7. Конструктивний конфлікт та його управління.
8. Деструктивний конфлікт та його вирішення.
9. Методи конфліктології в розв'язанні конфліктів.
10. Класифікація конфліктів.
11. Типологія конфліктів.
12. Формула конфлікту в управлінні ним.
13. Структурні елементи конфлікту та його вирішення.
14. Аналіз структурних елементів конфлікту в його управлінні.
15. Типи внутрішньоособистісних конфліктів та види виходу з цього психо-емоційного стану.
16. Підхід З. Фрейда до внутрішньоособистісного конфлікту та способи його розв'язання.
17. Управління конфліктом та основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту.
18. Вирішення конфлікту та індивідуальна психологія А. Адлера.
19. Управління конфліктами та причини внутрішньоособистісного конфлікту.
20. Вирішення внутрішньоособистісного конфлікту ,його причини та способи.
21. Причини та форми прояву міжособистісного конфлікту та його вирішення.
22. Інформаційні причини виникнення міжособистісного конфлікту в його управлінні.

23. Управління конфліктами та поведінкові причини виникнення міжособистісних конфліктів.
24. Причини міжособистісних конфліктів в організаціях та способи їх розв'язання.
25. Запобігання та вирішення сімейних конфліктів.
26. Особистісні передумови виникнення міжособистісного конфлікту. Вирішення конфліктів з дітьми
27. Вирішення подружніх конфліктів Типологія конфліктних особистостей.
28. Кризові періоди розвитку сім'ї та фази динаміки конфлікту для його розв'язання.
29. Стилi поведінки в конфліктній ситуації для її управління.
30. Управління конфліктами та стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом.
31. Компроміс як стиль конфліктної поведінки. Аналіз конфліктної ситуації для її вирішення.
32. Застосування картографії конфлікту для його вирішення.
33. Ухилення як стиль поведінки для виходу з конфлікту.
34. Суб'єкти конфліктної взаємодії. Посередництво в конфлікті в системі його управління.
35. Пристосування як стиль конфліктної поведінки та динаміка відносин у вирішенні конфлікту.
36. Тактики конфліктної поведінки та прагматичні порушення відносин у конфлікті з метою його вирішення.
37. Легітимні порушення в конфлікті та способи виходу з нього.
38. Розв'язання конфлікту з комунікативними порушеннями.
39. Управління конфліктами з порушеннями спілкування в латентній фазі.
40. Вирішення конфлікту в порушенні спілкування в демонстративній фазі.
41. Порушення спілкування в агресивній фазі конфлікту та його розв'язання.
42. Порушення спілкування в батальній фазі конфлікту та його вирішення.
43. Організаційний аспект управління конфліктом.
44. Технології управління конфліктом.
45. Раціональноінтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.
46. Переговорний процес з урегулювання конфліктів.
47. Зміст підготовки до переговорного процесу як фактор управління конфліктом.

48. Зміст психологічної підготовки до переговорів по урегулюванню конфліктів.
49. Управління конфліктами та етапи переговорного процесу.
50. Вирішення конфліктів та маніпулятивні технології у процесі переговорів.
51. Управління конфліктами та види маніпуляцій у переговорах.
52. Прості та складні маніпуляції та ігри в переговорах як фактор запобігання конфліктам.
53. Управління конфліктами та протидія маніпулятивним технологіям.
54. Технологія зміни образу конфлікту як його попередження .
55. Розв'язання конфліктів та трансактний аналіз.
56. Технологія вирішення конфліктної взаємодії з використанням трансактного аналізу.
57. Структурний аналіз особистості за Е. Берном та вирішення конфлікту.
58. Конфліктогени спілкування в процесі управління конфліктами.
59. Попередження конфлікту з мотиваційним підходом до вивчення міжособистісних проблем.
60. Когнітивний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту з метою його вирішення.
61. Діяльний підхід до вивчення та управління міжособистісним конфліктом.
62. Організаційний підхід до вивчення та попередження міжособистісного конфлікту.
63. Особливості вирішення конфліктів.
64. Вибір адекватного стилю поведінки для управління конфліктами.
65. Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.
66. Розв'язання конфліктів та тактики конфліктної поведінки.
67. Переговорні стилі поведінки у вирішенні конфліктів.
68. Вибір стратегії поведінки в попередженні конфліктів.
69. Вирішення конфліктів та попередження критичних ситуацій.
70. Міжособистісна перцепція та вирішення конфліктів.
71. Попередження конфлікту вивченням схеми аналізу конфліктної ситуації.
72. Розв'язання конфлікту на певній стадії його розвитку .
73. Управління конфліктами та ролі емоцій в конфліктній взаємодії.
74. Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.
75. Попередження конфліктів за класифікацією внутрішньоособистісних проблем за К. Левіном.
76. Вирішення проблем негативного ґатунку за теорією екзистенціальної дихотомії Е. Фромма і внутрішньоособистісним конфліктом.

77. Вирішення конфліктів як фактору батьківського програмування.
78. Розв'язання сімейних конфліктів.
79. Упередження управлінських конфліктів.
80. Вихід з конфлікту в педагогічній сфері.
81. Управління конфліктами та методи діагностики конфліктної взаємодії.
82. Попередження конфліктів та види їх завершення .
83. Компроміс як стиль поведінки в рольових конфліктах.
84. Ухиляння як стиль поведінки в політичних конфліктах.
85. Пристосування як стиль поведінки в соціальних конфліктах.
86. Співробітництво як стиль поведінки в міжетнічних конфліктах.
87. Вирішення на об'єктивному рівні міжконфесійних конфліктів.
88. Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.
89. Вирішення конфлікту як зміна образу конфліктної ситуації.
90. Вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні.

## ЛІТЕРАТУРА

### *Основна*

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - М.: Проспект, 2016. - 336 с.
2. Балан, В.П. Конфликтология: Учебное пособие для вузов / В.П. Балан, А.В. Душкин, В.И. Новосельцев и др. - М.: РиС, 2015. - 342 с.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2005. — 464 с.
4. Жаворонкова Г. В., Скібіцький О. М., Сівашенко Т. В., Туз О. І. Управління конфліктами: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2010. – 172 с.
5. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: Учебник / М.Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К, 2015. - 324 с.
6. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: Учебник для бакалавров / М.Ю. Зеленков. - М.: Дашков и К, 2015. - 324 с.
7. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода / А. Т. Ішмуратов. – К. : Наукова думка, 2010. – 192 с.
8. Иванов, А.А. Негативистская конфликтология: Учебное пособие / А.А. Иванов. - М.: Флинта, 2015. - 304 с.
9. Иванова, О.А. Конфликтология в социальной работе: Учебник и практикум для академического бакалавриата / О.А. Иванова, Н.Н. Суртаева. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 282 с.
10. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. - М.: Ленанд, 2015. - 272 с.
11. Нагаєв В. М. Конфліктологія: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2004. — 198 с.
12. Ложкін Г. Психологія конфлікту. Теорія та сучасна практика. – К. : ТОВ «Професіонал», 2007. – 218 с.
13. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта. — К.: МАУП, 2007. — 256 с.
14. Пірен М. І. Конфліктологія. — К.: МАУП, 2005. — 360 с.
15. Мосов С. П. Война или мир — выбор за человечеством: Монография. — К.: РУМБ, 2007. — 299 с.
16. Самыгин, С.И. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие / С.И. Самыгин, В.Н. Коновалов. - М.: Дашков и К, 2015. - 300 с.
17. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. - 284 с.
18. Степанов, Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е.И. Степанов. - М.: ЛКИ, 2015. - 176 с.

19. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

*Додаткова*

20. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 552 с.
21. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология: Учеб. пособие для вузов. — Харьков: Фортуна-Пресс, 1997. — 356 с.
22. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. — СПб., 1997.
23. Василюк Ф. В. Психология переживания. — М.: Изд-во МГУ, 1984. — 78 с.
24. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. — СПб.: Питер, 2001. — 400 с.
25. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. — М.: Экономика, 1990. — 336 с.
26. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (соціальнопсихологічний аспект). — К.: МАУП, 2000. — 286 с.
27. Коломінський Н. Л. Психологія педагогічного менеджменту. — К.: МАУП, 1996. — 176 с.
28. Конфлікти у сумісній діяльності / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова. — К.: Сфера, 1997. — 96 с.
29. Конфликтология: Учебник / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — 442 с.
30. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. — СПб.: Питер, 1997. — 148 с.
31. Ложкін Г. В., Юрковський Е., Моначін І. Практикум з конфліктології. — Тернопіль: Воля, 2005. — 168 с.
32. Ложкін Г. В., Коць М. О., Петровська Т. В., Зубкова І. Ю. Технології розв'язання конфліктів. — К.: Сфера, 2000.
33. Обозов Н. Н. Психология конфликта и способы его разрешения. — Л., 1991. — 46 с.
34. Субботина Л. Ю. Конфликты. — Ярославль: Академия развития, 2006. — 128 с.
35. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз. — К.: Вид-во УАДУ, 2000. — 200 с.
36. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К. В. Сельченко. — Минск: Харвест, 2003. — 624 с.

37. Рубин Дж., Пруйт Д., Сунг Хе Ким. Социальный конфликт: ....., тупик, разрешение. — СПб.: прайм-еврознак, 2003. — 352 с.
38. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. — М., 1991. — 126 с.
39. Скотт Д. Г. Конфликты. Пути их преодоления. — К.: Внешторгиздат, 1991. — 192 с.
40. Соснин В. А., Лунев П. А. Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. — М.: ИП РАН, 1993. — 156 с.
41. Сулимова Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. — М., 1996. — 176 с.
42. Технології роботи організаційних психологів / За наук. ред. Л. М. Карамушки. — К.: ИНКОС, 2005. — 366 с.
43. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. — М.: Наука, 1990. — 156 с.
44. Херсонский Б. Г., Дворяк С. В. Психология и психопрофилактика семейных конфликтов. — К., 1991.
45. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. — СПб.: Лань, 1997. — 212 с.
46. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. — Минск: Амалфея, 1997. — 278 с.

## Зміст

1. Пояснювальна записка.....
2. Аудиторна самостійна робота студентів .....
3. Позааудиторна самостійна робота студентів.....
4. Контроль самостійної роботи студентів.....
5. Список літератури .....