

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ
з дисципліни
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ”
(для бакалаврів)**

МАУП

Київ
ДП «Видавничий дім «Персонал»
2009

Підготовлено кандидатом політичних наук, професором кафедри соціальної психології та педагогіки *О. В. Рублюк*

Затверджено на засіданні кафедри соціальної психології та педагогіки (протокол № 6 від 21.03.08)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

О. В. Рублюк. Методичні матеріали щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Управління конфліктами» (для бакалаврів). – К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2009. – 48 с.

Методичні матеріали містять пояснювальну записку, характеристику основних видів навчальної, навчально-наукової (пошуково-аналітичної і практичної самостійної роботи студентів), завдання для самостійної роботи, список літератури

- © Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2009
- © ДП «Видавничий дім «Персонал», 2009

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Уведення модульної системи організації навчального процесу призводить до скорочення аудиторного навантаження студентів і зростання обсягу самостійної роботи, що збільшує значущість 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 активної методологічної і методичної участі викладача. Вона передбачає контроль та оцінку процесу та результату виконання завдань.

Для цього:

- сформовано систему завдань з елементами самоосвітньої діяльності;
- при переході від одного рівня до іншого зростає частка самостійності студента в системі завдань;
- розроблено завдання, розраховані на самостійність студента.

Зміст завдань змінюється від репродуктивних до продуктивних.

1. Репродуктивна самостійна робота передбачає:

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

2. Пізнавально-пошукова самостійна робота:

- 1) підготування повідомлень, доповідей для семінарських занять;
- 2) добір основної і додаткової літератури за цією проблемою;
- 3) збирання аналітичної інформації за темами дисципліни;
- 4) написання контрольних та самостійних аналітичних робіт;
- 5) виконання практичних завдань.

3. Творча самостійна робота:

- 1) написання рефератів, наукових статей;
- 2) участь у форумах;
- 3) підготовка доповідей для асинхронних семінарів.

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

- 1) контрольні питання за темою;
- 2) перевірку практичних завдань;
- 3) виконання самостійних аналітичних робіт;
- 4) урахування результатів поточної самостійної роботи в підсумковій оцінці з дисципліни.

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

Лекційні заняття є асинхронними. Проте за необхідності можна використати аудіо- й відеоконференції для проведення “живих” лекцій.

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

Семінари є активною формою навчальних занять і можуть проводитись в асинхронному й синхронному режимі. В асинхронному режимі використовують електронні дискусії. Кожний учасник може вивчити історію розвитку обговорення і залучитися до дискусії. Синхронні семінари можуть проводитись за допомогою телевізійних відеоконференцій і комп'ютерних форумів.

Консультації є однією з форм управління роботою студентів та надання допомоги у самостійному вивченні дисципліни. Для консультацій використовуються електронна пошта та електронні дискусії.

Методичний обсяг курсу складається із серії технік активного залучення студентів до пізнавальної діяльності:

- 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 залучитися до навчальної, а потім наукової роботи, що сприяє формуванню творчих якостей і творчого ставлення до своєї професії. Навчити вчитися — це означає розвинути здібності та потреби до самостійної творчості, повсякденної і планомірної роботи над підруч-

никами, навчальними посібниками, періодичною літературою, активної участі в науковій роботі.

Самостійна робота студентів традиційно поділяється на аудиторну, що забезпечує підготовку до поточних аудиторних занять, та позааудиторну (кваліфікаційну), яка передбачає практичне застосування отриманих знань, умінь, навичок.

Всі види самостійних робіт починаючи з найпростіших (контрольна робота, доповідь, реферат) і закінчуючи дедалі складнішими видами (курсова, дипломна робота, наукова стаття, магістерська робота) є однією з форм звітності та 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 та тривати 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 обсяг аудиторної та 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 відведено творчим завданням: доповідям, оглядам тощо. Ці завдання охоплюють широкий діапазон матеріалів — від огляду літератури до наукових розробок з приводу досліджуваної теми.

У педагогічній практиці використовуються різноманітні методи організації самостійної діяльності студентів:

- робота з навчальними матеріалами;
- збирання (накопичення) матеріалу з досліджуваної теми;
- підготовка і написання реферату з дисципліни;
- робота студентів із конспектом-схемою, розробленим викладачем;
- аналіз порівняльного і досліджуваного матеріалів;
- виконання індивідуальних завдань;
- розв’язування завдань за темами;

- організація і проведення виступів студентів з рефератами на лекціях або семінарах;
- 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 та активної розумової діяльності як в аудиторії, так і поза нею.

Основні організаційні напрями виконання самостійної роботи студентів доцільно поділити на певні етапи.

Планування самостійної роботи студентів складається із планування викладачем кількості годин самостійного вивчення відповідних тем, розроблення змісту і характеру самостійних завдань з дотриманням таких вимог:

- 1) виконувана самостійна робота повинна спрямовуватися на досягнення основних навчально-виховних завдань;
- 2) самостійне навчання має бути систематичним і систематизованим у контексті навчальних занять;
- 3) самостійне навчання має бути доступним і можливим.

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

Контроль та корекція результатів самостійного вивчення матеріалу здійснюються при виконанні тестових завдань, потім — на семінарських заняттях, під час складання іспитів.

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

Управління конфліктами — це розділ соціально-психологічних знань, що вивчає процес управління конфліктами, які виникають у різних сферах соціального життя (політика, економіка, культура, сім'я, педагогіка тощо), технології та раціонально-інтуїтивну техніку управління конфліктами, переговорний процес з урегулювання конфліктів, маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидії їм, стилі поведінки в конфлікті для безпосереднього їх управління та розв'язання.

Мета вивчення дисципліни — ознайомлення студентів з основними сучасними соціально-психологічними теоріями, базовими со-

ціально-психологічними моделями, за допомогою яких аналізуються та регулюються конфлікти для повного їх розв'язання.

Знання та навички, набуті студентами при вивченні цього курсу, необхідні для подальшого, поглибленого вивчення питань навчальних курсів соціально-психологічного кола дисциплін, сприятимуть глибшому розумінню та набуттю навичок вирішення конфліктів у різних сферах соціального буття.

Завдання курсу:

- визначення та розуміння соціально-психологічних явищ і понять, що призводять до виникнення конфліктів;
- засвоєння основних теоретичних і практичних положень технології управління конфліктами;
- опанування методів ведення переговорного процесу з урегулювання конфліктів;
- використання результатів вивчення маніпулятивних технологій в переговорному процесі та набуття вміння протидіяти та управляти конфліктами;
- вивчення стилів поведінки у конфлікті для регулювання та управління ними.

Зв'язок з іншими навчальними дисциплінами. Базовими для вивчення курсу “Управління конфліктами” є дисципліни соціально-психологічного циклу “Конфліктологія” та “Психологія управління”.

Знання, отримані в курсі “Управління конфліктами”, є основою для вивчення в аспекті проблемних і 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 і дипломних робіт.

Форми проведення занять. Викладання лекційного матеріалу поєднується із семінарськими і практичними заняттями, тренінгами та самостійною роботою студентів.

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

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

Самостійна робота студентів при вивченні курсу “Управління конфліктами” здійснюється 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 належать для самостійної роботи;
- написання рефератів;
- підготовка до іспиту.

Форми контролю. У 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 охоплює форми поточного, проміжного й підсумкового контролю.

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

Порівняно із традиційними формами навчання контроль знань у формі самостійної роботи має низку переваг: адаптація до індивідуальних характеристик учнів, вільний вибір часу, місця. Методику формування результуючої оцінки контролю подано у програмі дисципліни.

Цілі та завдання навчальної дисципліни

Викладання курсу “Управління конфліктами” має такі цілі:

- сформувати у студентів науковий світогляд та переконання, які сприяють у вивченні та розумінні соціально-психологічних явищ і понять, що призводять до виникнення конфліктів;
- ознайомити студентів з основами управління конфліктами;
- дати знання щодо виникнення та запобігання конфліктам, висвітлити закономірності спілкування і взаємодії людей у суспільстві, колективі, групі;

- виробити у студентів практичні уміння та навички використання знань з управління конфліктами в подальшій професійній діяльності;
- навчити студентів організовувати та проводити переговорний процес з урегулювання конфліктів;
- навчити застосовувати маніпулятивні технології з метою протидіяти конфліктам.

У 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 в особи;
- способи засвоєння основних теоретичних та практичних положень технології управління конфліктами;
- методи вивчення, формування та вирішення конфліктів;
- вивчення стилів поведінки у конфлікті для регулювання та управління ним.

Студенти повинні **вміти**:

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

Інформаційно-методичні вказівки, взаємозв'язок з іншими дисциплінами

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

Викладання дисципліни “Управління конфліктами” здійснюється у тісному зв'язку з конфліктологією, загальною, прикладною, порівняльною, віковою психологією, педагогікою та іншими навчаль-

ними дисциплінами. Це вимагає від викладача формування тісних взаємозв'язків на міждисциплінарному, міжкафедральному рівнях.

Лекції із дисципліни повинні викладатися в аудиторіях, обладнаних сучасними ТНЗ. Семінарські та практичні заняття проводяться у складі навчальних груп. Основним завданням групових занять є поглиблення теоретичних знань та вироблення практичних навичок їх застосування у професійній діяльності.

Контроль за якістю отриманих студентами знань, навичок та вмій 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. Загальні відомості про конфлікт та управління конфліктом

Завдання для самостійного опрацювання. Уважно прочитайте наведені нижче вимоги до конспекту. Законспектуйте текст лекції.

Конспект лекцій. Роль конспекту лекцій суто навчальна: він допомагає зафіксувати основні поняття і положення та у потрібний момент їх відтворити, наприклад при написанні реферату або підготовці до іспиту. Його потрібно складати як огляд, що містить основні положення лекції без подробиць і другорядних деталей. Конспект має 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 такі 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 думки.
3. Виявити “ключові” думки, тобто основні змістові віхи, на які “нашарований” зміст.
4. Визначити інформацію, що деталізує основні положення.
5. Лаконічно сформулювати основну інформацію, не переносити її у конспект цілком і дослівно.

У будь-якому навчальному тексті утримується інформація двох видів: основна і допоміжна. Основною є інформація, що має найістотніше значення для розкриття змісту теми або питання. До неї належать: визначення наукових понять, формулювання законів, теоретичних принципів тощо. Призначення допоміжної інформації — допомогти студентові краще засвоїти запропонований матеріал.

Сутність конспектування — перероблення основної інформації з метою її узагальнення і скорочення. Узагальнити означає подати її у більш загальній, схематичній формі: визначень, висновків, окремих заголовків, викладу основних результатів тощо.

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

Основними вимогами до конспекту є наочність записів і таке їх розташування, що давало б можливість усвідомити логічні зв'язки й ієрархію понять. Обсяг рукописного конспекту повинен становити одну четверту частину (0,25) лекційного матеріалу, повно відображати його зміст. Конспект містить: лекційну тему, план лекції, бібліографічні джерела, власне конспект матеріалу. Бажано виділяти основні положення і визначення.

При написанні конспекту сторінки зошита поділяють навпіл вертикальною лінією. У лівій частині сторінки записується конспект лекції, а у правій — письмово фіксується інформація з додаткових джерел у вигляді короткого викладу основного змісту якого-небудь тексту. Результат конспектування — запис, що дає змогу негайно або через деякий час з потрібною повнотою відновити отриману інформацію.

Додаткова інформація може бути надана у вигляді тез — коротко сформульованих основних думок, положень досліджуваного матеріалу. Тези лаконічно виражають сутність 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 самостійному формулюванні питань або проблем, порушених у лекції, і наданні відповідей на них. Модифікацією способу “питань — відповідей” є таблиця, де місце питання займає формулювання проблеми автором, а місце відповіді — підходи до вирішення цієї проблеми. Іноді в таблиці можуть з'явитися і додаткові графи, наприклад “інші точки зору”.

Раціонально використовувати різні способи конспектування для запису одного і того самого матеріалу. Такий конспект називається комбінованим. При цьому використовуються кілька 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 для самостійного опрацювання. Повторіть розділ “Міжособистісні, внутрішньогрупові конфлікти та їх першопричини” за курсом “Конфліктологія”, а також матеріал з курсу “Конфліктологія” про структуру конфлікту.

Повторення — процес відновлення в пам’яті раніше отриманих знань на новому, вищому рівні. Важливою формою повторення є систематизація знань студентів, яка здійснюється 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 та мислення;
- формування узагальнених знань;
- встановлення співвідношення між подібними поняттями, поглиблене вивчення положень, понять із споріднених навчальних курсів;

- систематизація соціальних явищ.

Застосовуються такі форми повторення:

- робота з конспектом лекцій і матеріалами відповідної теми підручника;
- робота над навчальною або науковою літературою.

Змістовий модуль I. 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 для самостійної роботи. Уважно прочитайте, як писати конспект лекцій, і оформіть свій конспект відповідно до наведених раніше вимог.

Питання для самоконтролю за модулем

1. Поняття “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 вирішення.
5. Позитивні функції конфліктів та їх вирішення.
6. Негативні функції конфліктів та їх розв’язання.
7. Конструктивний конфлікт та управління ним.
8. Деструктивний конфлікт та його вирішення.
9. Методи конфліктології у 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 психоемоційного 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 виникнення внутрішньо-особистісного конфлікту.
20. Вирішення внутрішньоособистісного конфлікту, його причини та способи розв'язання.
21. Причини та форми прояву міжособистісного конфлікту та його вирішення.
22. Інформаційні причини виникнення міжособистісного конфлікту в його управлінні.

Змістовий модуль II. Технології управління конфліктами

До тем: “Організація управління конфліктами”, “Прогнозування конфліктів”, “Запобігання конфліктів”, “Регулювання конфліктами”, “Психологічні технології вирішення конфліктів”

Завдання для самостійної роботи студентів. Виписати визначення основних понять, використаних у лекційному матеріалі. Форма звітності: словник визначень, спрямований на розширення знань лекційного матеріалу та набуття практичних навичок тлумачення понять предметної сфери.

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

Завдання для самостійної роботи студентів. З книги А. Я. Анцупова і С. В. Баклановського “Конфликтология: В схемах и комментариях” (СПб.: Питер, 2006. – 288 с.) доберіть схеми, які розкривають сутність внутрішньоособистісного і міжособистісного конфліктів. Занесіть їх у конспект.

Питання для самоконтролю за модулем

1. Управління конфліктами та поведінкові причини виникнення міжособистісних конфліктів.
2. Причини міжособистісних конфліктів в організаціях та способи їх вирішення.
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. Стилі поведінки в конфліктній ситуації для управління нею.
8. Управління конфліктами та стратегії поведінки особи у конфлікті за Томасом.
9. Компромiс 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 у системі управління ним.
13. Пристосування як стиль конфліктної поведінки та динаміка відносин у вирішенні конфлікту.
14. Тактики конфліктної поведінки та прагматичні порушення відносин у конфлікті з метою його вирішення.
15. Легітимні порушення у 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 у 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.

Змістовий модуль III. 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 конфліктам”, “Стилі поведінки у вирішенні конфліктів”, “Внутрішньо-особистісний конфлікт”, “Міжособистісний конфлікт”, “Особливості міжгрупової взаємодії”.

Завдання для самостійної роботи студентів. Складіть список літератури (з фондів Бібліотеки МАУП) за тематикою “Політичні

конфлікти”; випишіть визначення основних понять, використаних у лекційному матеріалі. Форма звітності: словник визначень.

Приклади оформлення списку літератури

Зразок оформлення списку літератури в алфавітному порядку.

1. Алешкина Э. Н., Иванов Ю. А., Чернышев В. Н. 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.

За алфавітного способу прізвища авторів і заголовки робіт (якщо автор не зазначений) розміщуються строго за алфавітом. В одному списку різні алфавіти не змішуються; іноземні джерела, як правило, розміщують наприкінці переліку всіх матеріалів, надрукованих кирилицею.

Принцип розташування в алфавітному списку — “слово за словом”, тобто за збігу першої літери в алфавітному порядку джерела розташовуються за другою літерою; за наявності кількох робіт одного автора — за алфавітом заголовків; у разі авторів-однофамільців — за ідентифікуючими ознаками (ініціали, молодший, старший, батько, син — від старших до молодшого); за наявності робіт автора, написаних ним у співавторстві з іншими, — за алфавітом прізвищ співавторів.

Вимоги до списку літератури:

- 1) відповідність темі курсової роботи і повнота відображення всіх аспектів її розгляду;
- 2) розмаїтість видів видань: офіційні, нормативні, довідкові, навчальні, наукові, виробничо-практичні тощо;
- 3) розташування бібліографічних описів джерел за абеткою за прізвищем, ініціалами автора (авторів) або за назвою документа;
- 4) розташування бібліографічних описів джерел спершу написаних кирилицею, потім англійською, німецькою та іншими мовами;
- 5) посилання на літературу в тексті вказуються у квадратних дужках ([1]);

- б) нумерувати список літератури потрібно 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 і додають та ін.:

Налог на имущество: комментарии и разъяснения / В. Р. Берник и др. — М.; Екатеринбург: Аналитика-пресс; Финансы, 1997. — 80 с.

Починаючи із заголовка, описуються *колективні монографії, збір-ки статей*:

Культурология: учеб. пособие для студ. вузов / Под 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. — М.: Просвещение, 1986. — Т. 1. — 831 с.

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

- 1) прізвище 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 синтези 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., Стариков 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 сторінка вказується, якщо газета має понад 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 дисертацій:

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

Нормативні акти:

Российская Федерация. Законы. О государственной судебной-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 тем: “Переговорний процес з урегулювання конфліктів”, “Особливості роботи с маніпулятивними технологіями в переговорному процесі”.

Завдання для самостійної роботи студентів. Повторіть матеріал з курсу “Соціальна психологія” (Майерс Д. Социальная психология. — 7-е изд. — СПб.: Питер, 2005. — 794 с. — Гл. 4. Причины неразумия) на новому, вищому рівні. Випишіть в конспект, яким чином можуть ускладнювати переговорний процес феномени, розглянуті Д. Майерсом.

Тестові завдання:

1. Переговори — це:

- А. Стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням супротивних сторін спільними зусиллями вирішити проблему, що виникла.

- Б. Процес пасивної неспівпраці, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентів, так і захищати власні інтереси.
- В. Процес, за якого партнери з різними поглядами, вимогами, очікуваннями приходять до укладення договору.
- 2. Будь-які переговори складаються з таких 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 підготовка основної та альтернативних стратегій; підготовка плану проведення переговорів.
- 3. До стратегій переговорів відносять:**
- А. Стратегію відкритої співпраці, відкритого суперництва і аналітичну стратегію.
- Б. Компроміс, співпрацю, пристосування.
- В. Позиційний торг.
- 4. До жорсткого стилю в переговорах відносять:**
- А. Конфронтацію.
- Б. Ультимативну тактику.
- В. Суперництво.
- 4. Ультимативна тактика — це:**
- А. Процес пасивної неспівпраці, що характеризується відсутністю бажання як піти назустріч опонентів, так і захищати власні інтереси.
- Б. Врегулювання розбіжностей на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення своїх інтересів.
- В. Опонентів в категоричній, яка не припускає заперечень, вказується, що йому належить зробити.
- 5. Тактика позиційного торгу в 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 та аналітична тактика у переговорах відповідають стратегії:**
- А. Компромісу.

- Б. Співпраці.
- В. Суперництва.

8. Принципові переговори:

- А. Ставлять за мету максимально задовольнити як власні інтєреси, так і інтєреси опонента.
- Б. Характеризуються відсутністю бажання як піти назустріч опонентові, так і захищати власні інтєреси.
- В. Ставлять за мету врегулювання розбіжностей на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення своїх інтєресів.

9. Кокус – це:

- А. Процес врегулювання розбіжностей на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення своїх інтєресів.
- Б. Окрема закрита нарада, на час якої сторона, що бере участь у переговорах, іде із загальної сесії переговорів.
- В. Процес, в якому нейтральна третя сторона, медіатор, допомагає вирішити конфлікт.

Питання для самоконтролю за модулем

1. Раціонально-інтуїтивна 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 з урегулювання 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 у процесі управління конфліктами.
15. Попередження конфлікту з мотиваційним підходом до вивчення міжособистісних проблем.
16. Когнітивний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту з метою його вирішення.
17. Діяльнісний підхід до вивчення міжособистісних конфліктів та управління ними.
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.

Змістовий модуль IV. 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 для самостійної роботи студентів. 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.

Визначте техніки розв’язання конфліктів, запропоновані цими авторами; за необхідності випишіть незнайомі терміни у словник.

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

Завдання для самостійної роботи студентів. Прочитайте статтю: Ануфрієва 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 конфліктам.

Питання для самоконтролю за модулем

1. Переговорні стилі поведінки у вирішенні конфліктів.
2. Вибір стратегії поведінки у запобіганні конфліктам.
3. Вирішення конфліктів та запобігання критичним ситуаціям.
4. Міжособистісна перцепція та вирішення конфліктів.
5. Запобігання 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 конфліктам за класифікацією внутрішньоособистісних проблем за К. Левіном.
10. Вирішення проблем негативного гатунку за теорією екзистенціальної дихотомії Е. Фромма.
11. Вирішення конфліктів як фактора 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. Запобігання конфліктам 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. Розв'язання 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 скорочен-

ням кількості лекцій, а й із самою специфікою соціального і гуманітарного знання, коли необхідне самостійне уважне вивчення інформації, а потім її проблемне обговорення в аудиторії: це і навчальний матеріал, і проблемні та аналітичні документи тощо.

У процесі підготовки до семінару від студента вимагається самостійне ознайомлення з необхідними матеріалами і обговорення результатів в аудиторії. Характер, способи організації та проведення семінару обираються викладачем залежно від змісту і специфіки курсу.

Завданням семінару є розгляд найбільш важливих і складних питань курсу, а також перевірка засвоєння студентами матеріалу лекцій, підручників та інших навчальних матеріалів. Тим самим семінари сприяють підвищенню якості знань, засвоєнню навичок самостійної роботи, дають змогу викладачу здійснювати поточний контроль якості навчального процесу.

Завдання семінарського заняття:

- 1) закріпити теоретичні знання, отримані в ході прослуховування і запам'ятовування лекційного матеріалу;
- 2) ознайомити з навчальною і науковою літературою;
- 3) розвивати здатність осмислювати різноманітні питання і проблеми курсу;
- 4) формувати навички самостійної роботи з першоджерелами і довідковою літературою;
- 5) формувати вміння вести діалог, дискусію, обґрунтовувати свої позиції, шанобливо ставитися до інших точок зору;
- 6) формувати у студентів навички діалогічного і критичного мислення.

Підготовка до семінарського заняття починається з ознайомлення із планом семінару та навчальною програмою за темою. Навчальна програма дає змогу студентам найбільш 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 складати конспекти відповідей. Конспектування додаткової літератури також сприяє пліднішому 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 та 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 для самостійної роботи. Підготуйте доповідь за одним з питань семінару.

Доповідь — вид самостійної роботи, який застосовується в навчальних і позакласних заняттях, розширює пізнавальні інтереси, привчає практично мислити. До підготовки доповіді можуть залучатися кілька студентів, між якими розподіляються окремі питання, за необхідності детальніше висвітити конкретні аспекти цього 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 формувати 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 доповіді;
- 3) висновки.

Вступ. Початок доповіді є визначальним і чітко та переконливо окреслює мету виступу, розкриває сутність 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 сутність проблеми, наводяться докази, пояснення, міркування.

Слід пояснювати кожний аспект проблеми, добирати переконливі цифри, факти, цитати (проте кількість подібних прикладів не може бути надто великою — надмірна кількість ілюстративного матеріалу не повинна поглинути зміст доповіді). Потрібно логічно поєднати частини доповіді. Усі питання висвітлюються збалансовано (при цьому не обов'язково кожному з них приділяти однаково 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 та ілюструвати повідомлення.

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

Семінарське заняття 2. Організація управління конфліктом

План семінарського заняття

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

Навчальні питання

1. Вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні.
2. Міжособистісна перцепція і вирішення конфліктів.
3. Стратегії поведінки особи в конфлікті.
4. Особливості вирішення конфліктів.

Завдання для самостійної роботи. 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. Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом

Навчальні питання

1. Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.
2. Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.
3. Метод мозкового штурму у вирішенні конфліктів.
4. Технології раціональної поведінки в конфлікті.

Завдання для самостійної роботи. Підготуйте реферати за темами:

1. Конфлікти в організації та шляхи їх розв'язання.
2. Попередження конфліктів в молодих сім'ях.
3. Управління конфліктами в основі використання технології раціональної поведінки.
4. Джерела виникнення конфліктів і шляхи їх розв'язання.

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 у формі *групової презентації*. Спільно підготовлена усна доповідь за однією із запропонованих тем. Дає змогу набути навичок командної роботи і колаборативного та кооперативного навчання. Для підготовки формуються групи студентів по 3–4 особи в кожній. Як тема презентації здебільшого пропонується ключова проблема семінару.

Формат презентації вибирають самі члени групи. Кожен член групи виступає упродовж 7–8 хвилин у межах своєї групи і оцінюється незалежно від інших груп. Від студентів кожної групи вимагається кооперативна робота при підготовці групової презентації та 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 аргументоване критичне оцінювання.

Структура презентації:

- 1) резюме основних ідей;

- 2) клад 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

1. Зміст підготовки до переговорного процесу.
2. Етапи переговорного процесу.
3. Переговорні стилі в конфлікті.
4. Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів.
5. Стадії медіації.

Завдання для самостійної роботи. Підготуйте реферати за темами:

1. Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм
2. Маніпулятивні технології у процесі переговорів для вирішення конфліктів.
3. Види маніпуляцій у переговорах для запобігання конфліктам.
4. Прості маніпуляції в переговорах. Складні маніпуляції в переговорах та ігри з метою урегулювання конфліктів.
5. Види маніпуляцій і очікувані реакції як техніка запобігання конфліктам.
6. Протидія маніпулятивним технологіям в переговорних процесах.
7. Демократичні технології державного управління конфліктами.

Література: основна [3; 4; 8–10; 12; 17; 18; 27; 29];
додаткова [4; 24]

Семінарське заняття 6. Стилi поведінки у розв'язанні конфліктів

Навчальні питання

1. Стратегії поведінки особи у конфлікті за Томасом.
2. Компроміс як стиль конфліктної поведінки.
3. Ухиляння як стиль поведінки у конфлікті.
4. Пристосування як стиль конфліктної поведінки.
5. Співробітництво як стиль поведінки у конфлікті.

6. Тактики конфліктної поведінки.

Завдання для самостійної роботи. Підготуйте реферати за темами:

1. Співробітництво як стиль поведінки для вирішення організаційних конфліктів.
2. Стили поведінки у виявленні, управлінні, вирішенні та профілактиці конфліктів.
3. Тактики поведінки та засоби деструктуризації негативно орієнтованої групи.
4. Стили поведінки в діловій бесіді.

Література: основна [2–4; 8–10; 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. На практичному занятті здійснюються попередній контроль знань, умінь і навичок студентів, постановка загальної проблеми викладачем та її обговорення зі студентами, вирішення завдань з їх обговоренням, перевірка результатів, оцінювання. Оцінки, отримані студентом за окремі практичні заняття, враховуються у підсумковому оцінюванні з даної навчальної дисципліни.

Для проведення практичних робіт група може поділитися на кілька підгруп, кожна з яких виконує одну практичну роботу. Іноді рекомендується виконання практичної роботи за індивідуальним завданням. Завдання видає викладач.

До початку виконання роботи кожному студенту видаються інструкції із практичної роботи, які містять мету роботи, основні теоретичні положення, схему виконання роботи, тести, а також порядок відповідної обробки результатів вимірювання та оформлення і захисту роботи, отримання відповідної оцінки. Захистити практичні роботи необхідно в терміни вивчення відповідного модуля згідно із навчально-методичною картою дисципліни. У разі 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. Розповідаю 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.

Оцінювання 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 конфлікти на роботі”

Варіант 1

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

Приблизна ситуація 1

Ролі: начальник, секретар.

Для ролі секретаря є кілька варіантів працівників з різними соціальними характеристиками:

- молодий фахівець;
- старий кадровий працівник;
- багатодітна мати;
- працівник з певними особистими проблемами;
- пенсіонер.

Ситуація. 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 кілька варіантів працівників з різними соціальними характеристиками:

- молодий фахівець;
- старий кадровий працівник;
- багатодітна мати;
- працівник з певними особистими проблемами;
- пенсіонер.

Ситуація. 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 передпенсійного віку”, “Перехід армії на контрак-

тну основу”, “Зовнішні борги країни”, “Іноземні інвестиції”, “Платне навчання чи медичне обслуговування” тощо.

Ролі:

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

Сперечальник. Заперечує висунуті пропозиції та захищає протилежні точки зору; його девіз: “Я сперечаюся тому, що я сперечаюся”.

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

Оригінал. Не уплутується в суперечку, а час від часу висуває несподівані пропозиції.

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

Завдання. Проаналізувати, як би Ви себе повели під час дискусії в тій чи іншій ролі.

Практичне заняття 3. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів

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. Методи посередництва.

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

Завдання для самостійної роботи.

Законспектуйте: Соснин В. А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада // Психол. журн. — 1994. — № 5. — С.130–141.

Підсумок. Сформулюйте висновок про переваги і недоліки технології посередництва у залагодженні конфліктів.

Практичне заняття 4. Профілактика трудових конфліктів

1. Роль керівника у профілактиці конфліктів.
2. Вимоги до критики.
3. Майстерність бесіди.

4. Розмова — покарання.

5. Правила поведінки керівника у конфліктній ситуації.

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

Завдання для самостійної роботи.

Законспекуйте: Особливості проблемних або дисциплінарних бесід // Урбанович А. А. Психологія управління: Учеб. посібник.- Минск: Харвест, 2003. — С. 213–229.

Перелік конфліктогенних висловлювань (Див.: Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. — СПб.: ПИТЕР, 2001. — С. 35- 44):

1. На жаль, я не зміг привезти 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 керування 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 вашого 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. Усі 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, що знижує конфліктну напруженість.

ПОЗААУДИТОРНА САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Реферат — письмова робота обсягом 10 — 18 друкованих сторінок, яку студент виконує протягом тривалого терміну (від одного тижня до місяця). Реферат (від лат. *referrer* — доповідати, повідомляти) — короткий, точний виклад сутності питання, теми на основі однієї або кількох книг, монографій або інших першоджерел. Реферат містить основні фактичні зведення і висновки з розглянутого питання.

Крім стислого викладу прочитаної літератури, він вимагає від студента аргументованої власної точки зору щодо розглянутого питання. Тему реферату може запропонувати викладач або сам студент, в останньому випадку вона має бути узгоджена з викладачем. У рефераті необхідно розкрити 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 аркуш 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 та ідей, знайдених у літературі. У тексті обов'язкові посилання на першо-

джерела. У разі цитування або використання неординарної думки, ідеї, висновку, фактичного матеріалу, таблиці, схеми, ілюстрації — обов'язково робиться посилання на автора.

У висновку містяться підсумки, зазначається, як виконано завдання і досягнуто цілей, сформульованих 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.

Роботу над рефератом можна умовно поділити на три етапи. 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 стосується теми) вимагають вдумливого, неквапливого читання з опрацюванням матеріалу. Таке читання припускає виокремлення: 1) головного в тексті; 2) основних аргументів; 3) висновків. Особливу увагу варто звернути на аргументацію авторів.

Необхідно також проаналізувати, які з тверджень автора мають проблематичний, гіпотетичний характер, і виявити нез'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 із інших, деякі ставляться під сумнів, дається оцінка, висувуються різні припущення.

Викладення матеріалу в тексті підкорюється визначеному плану — розумовій схемі, що дає змогу контролювати порядок розташування частин тексту.

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

Особливості стилю 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 вирішення 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.

Тема 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 особи в конфлікті.
- Особливості вирішення конфліктів.
- Раціонально-інтуїтивна 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 розв'язання.
- Запобігання конфліктам у 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 розв'язання конфліктів.
- Види маніпуляцій у переговорах для запобігання конфліктам.
- Прості маніпуляції в переговорах. Складні маніпуляції в переговорах та ігри з метою урегулювання конфліктів.
- Види маніпуляцій і очікувані реакції як техніки запобігання конфліктам.
- Протидія маніпулятивним технологіям у переговорних процесах.
- Демократичні технології державного управління конфліктами.
- Стратегії поведінки особи в конфлікті за Томасом.
- Співробітництво як стиль поведінки для вирішення організаційних конфліктів.
- Стилї поведінки у виявленні, управлінні, вирішенні та профілактиці конфліктів.
- Тактики поведінки та засоби деструктуризації негативно орієнтованої групи.
- Стилї поведінки в діловій бесіді.
- Форми спілкування, їх вплив на виникнення та подолання конфліктів.
- Основні фази та засоби раціонально-інтуїтивної моделі вирішення конфліктів (за Скоттом).
- Основний зміст моделі оволодіння конфліктною ситуацією.
- Основні чотири стратегії розв'язання конфліктів. Обґрунтуйте, яка з них найбільш конструктивна і чому.
- Психологічні засоби вирішення конфліктів.
- Внутрішня готовність до розв'язання 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 засоби для розв'язання 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]

КОНТРОЛЬНІ РОБОТИ

(заочна форма навчання)

Контрольні роботи (виконуються відповідно до програми курсу). Метою виконання контрольних робіт є закріплення теоретичного матеріалу і набуття навичок практичного використання здобутих знань. Перед виконанням контрольної роботи необхідно опрацювати рекомендовану літературу. Обсяг контрольної роботи – 10–20 сторінок. Вона виконується на зшитих аркушах формату А4 (210 × 297 мм). Титульний аркуш має містити назву контрольної роботи, дисципліни, курсу, шифр групи, повністю прізвище, ім'я і по батькові. На другій сторінці наводиться 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 вимог. На останньому аркуші студент має поставити дату і власний підпис. Для поміток рецензента залишають поля.

За виконаним контрольним завданням відповідно до навчально-методичної карти дисципліни викладач може проводити співбесіду із студентом. Контрольна робота здається помодульно. Кожна робота розрахована на певний рівень знань. Самостійність виконання контрольної роботи забезпечується її багатоваріантністю.

Перевірка контрольних робіт і оцінювання її результатів передбачає аналіз роботи, типових помилок, визначаються кращі роботи. Крім того, в кожній роботі викладач робить помітки і зауваження.

Критерії, за якими робота не буде зарахована:

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

Якщо контрольна робота не зарахована, то вона повертається студенту разом із 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 здавання 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. Сутність поняття “управління конфліктами”. Особливості видів конфліктів та прогностичний аналіз ускладнень у вирішенні різних видів конфліктів.
5. Основні види завершення конфліктів, їх позитивні та негативні наслідки.
6. Організаційні методи управління конфліктами. Засоби 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 раціонально-інтуїтивної моделі вирішення конфліктів.
14. Психологічна готовність особи до управління конфліктами з визначенням ознак і складових.
15. Психологічна готовність груп до розв’язання конфліктів з визначенням ознак і складових.
16. Культура політичного діалогу, консенсусу та злагоди. Стилі поведінки у конфліктах та вибір адекватного стилю в їх управлінні.

17. Переговорний процес з визначенням основних складових і застосовуваних методів у вирішенні проблем та конфліктів.
18. Управління конфліктами та їх місце в житті людини.
19. Управління міжособистісними конфліктами, їх передумови та чинники.
20. Міжособистісний конфлікт: види і психологічні особливості в управлінні ним.
21. Психологічні техніки вирішення міжособистісних конфліктів.
22. Вплив стилю управління на виникнення і подолання конфліктів.
23. Внутрішньоособистісні конфлікти та психологічні проблеми підготовки професійних політиків.
24. Невротичний конфлікт: види і психологічні особливості управління ним.
25. Трудові конфлікти: види та особливості їх вирішення.
26. Види та динаміка внутрішньоособистісних конфліктів у процесі їх розв'язання.
27. Психологічні особливості прогнозування і психопрофілактики міжособистісних конфліктів, щодо їх уникнення.
28. Психологічні умови та особливості посередництва як способу вирішення конфліктів.
29. Психологічні особливості та можливості картографії як ефективного методу розв'язання конфліктів.
30. Психологічні особливості педагогічних конфліктів та способи їх подолання.
31. Соціально-психологічні основи ефективної взаємодії політичних партій, громадських організацій та рухів щодо миру, злагоди та недопущення найвищого ступеня конфлікту — війни.

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

КОНТРОЛЬ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Оцінювання ефективності виконання завдань із самостійної роботи студентів здійснюється:

- 1) під час лекцій — контроль знань та вмінь студентів, засвоєних з інших курсів;
- 2) під час проведення практичних і семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи;

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

Питання до іспиту

1. Поняття “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 управління ним.
8. Деструктивний конфлікт та його вирішення.
9. Методи конфліктології у 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 конфліктів в управлінні ним.
15. Типи внутрішньоособистісних конфліктів та види виходу з цього психоемоційного 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 та управління ним.
23. Управління конфліктами та поведінкові причини виникнення міжособистісних конфліктів.
24. Причини міжособистісних конфліктів в організаціях та способи їх розв’язання.

25. Запобігання сімейним конфліктам та вирішення їх.
26. Особистісні передумови виникнення міжособистісного конфлікту. Вирішення конфліктів з дітьми.
27. Розв'язання подружніх конфліктів. Типологія конфліктних особистостей.
28. Кризові періоди розвитку сім'ї та фази динаміки конфлікту для його розв'язання.
29. Стилї поведінки у конфліктній ситуації для управління нею.
30. Управління конфліктами та стратегії поведінки особи у конфлікті за Томасом.
31. Компроміс як стиль конфліктної поведінки. Аналіз конфліктної ситуації для її вирішення.
32. Застосування картографії конфлікту для його вирішення.
33. Ухиляння як стиль поведінки для виходу з конфлікту.
34. Суб'єкти конфліктної взаємодії. Посередництво у конфлікті і системі управління ним.
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 у 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 у 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. Раціонально-інтуїтивна 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 з урегулювання 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 уникнення його.
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 у процесі управління конфліктами.
59. Запобігання конфлікту з мотиваційним підходом до вивчення міжособистісних проблем.
60. Когнітивний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту з метою його вирішення.
61. Діяльнісний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту та управління ним.
62. Організаційний підхід до вивчення та уникнення 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 і тактики конфліктної поведінки.
67. Переговорні стилі поведінки у вирішенні конфліктів.
68. Вибір стратегії поведінки в уникненні конфліктів.
69. Вирішення конфліктів та запобігання критичним ситуаціям.
70. Міжособистісна перцепція та вирішення конфліктів.
71. Запобігання конфлікту вивченням схеми аналізу конфліктної ситуації.
72. Розв'язання конфлікту на певній стадії його розвитку.
73. Управління конфліктами та роль емоцій у конфліктній взаємодії.
74. Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.
75. Запобігання конфліктам за класифікацією внутрішньоособистісних проблем К. Левіна.

76. Вирішення проблем негативного гатунку за теорією екзистенціальної дихотомії Е. Фромма і внутрішньоособистісним конфліктом.
77. Вирішення конфліктів як фактора 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. Запобігання конфліктам та види їх завершення.
83. Компроміс як стиль поведінки в рольових конфліктах.
84. Ухилення 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.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. *Конфликтология* / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — 448 с.
2. *Конфліктологія: Підручник* / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін.; За ред. Л. М. Герасіна, М. І. Панова. — Харків: Право, 2002 — 256 с.
4. *Основы конфликтологии: Учеб. пособие* / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М.: Юристъ, 1997. — 196 с.
5. *Словник-довідник термінів з конфліктології* / За ред. М. І. Пірена, Г. В. Ложкіна. — Чернівці; К.: Чернівецьк. держ. ун-т, 1995. — 333 с.
6. *Социальная работа: Учеб. пос.* / Под ред. В. Й. Курбатова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Ростов н/Д: Феникс, 2003. — 480 с.
7. *Сучасні проблеми державного управління: дослідження, технології, методики* / За ред. В. М. Князева. — К.: УАДУ, 1999. — 204 с.
8. *Анциупов А. Я. Конфликтология: В схемах и комментариях* / А. Я. Анциупов, С. В. Баклановский. — СПб.: Питер, 2006. — 288 с.
9. *Анциупов А. Я. Конфликтология* / А. Я. Анциупов, А. И. Шипилов. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2007. — 496 с.

10. *Анцупов А. Я.* Введение в конфликтологию: Как предупреждать и разрешать межличностные конфликты: Учеб. пособие / А. Я. Анцупов, А. А. Малышев. — К.: МАУП, 1996. — 104 с.
17. *Вишнякова Н. Ф.* Конфликтология. — 2-е изд. — Минск: Университетское, 2002. — 246 с.
18. *Ворожейкин И. Е.* Конфликтология: Ученик / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 224 с.
19. *Гірник А.* Конфлікти: структура, ескалація, залагодження / А. Гірник, А. Бобро. — 2-ге вид. — К.: Основи, 2004. — 172 с.
20. *Громова О. Н.* Конфликтология: Курс лекцій. — М.: ТАНДЕМ, ЗКМОС, 2000. — 320 с.
21. *Дмитриев А. В.* Конфликтология: Учеб. пособие. — М.: Гардарики, 2000. — 320 с.
22. *Дуткевич Т. В.* Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2005. — 456 с.
23. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. — СПб.: Питер, 2000. — 368 с.
24. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. — 3-е изд., доп. и перераб. — СПб.: Питер, 2004. — 400 с.
27. *Зеркин Д. П.* Основы конфликтологии: Курс лекций. — Ростов н/Д.: Феникс, 1998. — 480 с.
28. *Іванов В. М.* Юридична конфліктологія: Навч. посіб. / В. М. Іванов, О. В. Іванова. — К.: МАУП, 2004. — 224 с.
29. *Ішмуратов А. Т.* Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. — К.: Наук. думка, 1996. — 189 с.
30. *Козырев Г. И.* Введение в конфликтологию: Учеб. пос. — М.: Владос, 2001. — 175 с.
31. *Козырев Г. И.* Введение в конфликтологию: Учеб. пос. — М.: Владос, 1999. — 175 с.
32. *Коновалов В. В.* Конфликт: Житейские истории. — Л.: Лениздат, 1988. — 191 с.
33. *Кормич Л. І.* Культурологія (історія і теорія світової культури ХХ століття): Навч. посіб. / Л. І. Кормич, В. В. Багацький. — 3-тє вид. — Харків: Одиссей, 2004. — 304 с.
34. *Крам Ф. Т.* Управление энергией конфликта. Как превратить работу в творчество / под. ред. А. А. Стативки. — М.: Аст; РЕФЛБук, 2000. — 288 с.
35. *Малышев К. Б.* Психология управления: Науч. -метод. пос. для вузов. — М., 2000. — 144 с.

36. *Марков Г. Н.* Справочник по конфликтологии, общению, менеджменту. — СПб.: Альфа, 2000. — 174 с.
37. *Пірен М. І.* Конфліктологія: Підручник. — К.: МАУП, 2003. — 360 с.
38. *Примуш М. В.* Конфліктологія: Навч. посіб. — К.: Професіонал, 2006. — 288 с.
39. *Самоукина Н.* Психология профессиональной деятельности. — 2-е изд. — СПб.: Питер, 2003. — 224 с.
40. *Скибицька Л. І.* Конфліктологія: Опорний конспект лекцій. — К.: КДТЕУ, 1999. — 123 с.
41. *Цюрупа М. В.* Основи конфліктології та теорії переговорів: Навч. посіб. — К.: Кондор, 2004. — 172 с.
42. *Шокун В. В.* Основи менеджменту: Навч. посіб. / В. В. Шокун, Т. І. Шеніна. — К.: Ун-т України, 2005. — 340 с.

Додаткова

1. *Бабієва А.* Політичне насилля: теоретичний аспект // Політ. менеджмент. — 2005. — № 5. — С.161–168.
2. *Багацький В. В.* Культурологія. Історія і теорія світової культури ХХ століття: Навч. посіб./ В. В. Багацький, Л. І. Кормич. — К.: Кондор, 2004. — 304 с.
3. *Бандурка А. М., Друзь В. А.* Конфликтология. — Харьков, 1997.
4. *Батулин И. Ю.* Формы работы с конфликтами и методы их решения // Управление конкурентоспособностью в условиях глобализации. — 2003. — Вып.10. — С.168–172.
5. *Беззубко Л.* Теория и практика разрешения трудовых конфликтов: Монография / Л. Беззубко, А. Головка, А. Киринос. — Луганск: ЛФДонГАСА, 2002. — 220 с.
6. *Гірник А. М.* Як досягати успіху у переговорах. — Хмельницький, 1992.
7. *Гірник А.* Конфліктологічна експертиза: від мистецтва до технології // Соціальна психологія. — 2004. — № 2. — С.100–110.
8. *Гірник А.* Конфліктологічна експертиза: теорія і методика // Соціальна психологія. — 2005. — № 2. — С.175–178.
9. *Грановская Р. М.* Конфликт и творчество в зеркале психологии. — М.: Генезис, 2002. — 573 с.
10. *Гришина Н. В.* Я и др. Общение в производственном коллективе. — Л., 1990.
11. *Джерелиевская М.* Наука поиска согласия: интеграция усилий // Управление персоналом. — 2005. — № 16. — С. 73–76.

12. *Довгань Н.* Методи управління конфліктами, роль керівника у профілактиці конфліктів // Вісн. Укр. Акад. держ. управління при Президентіві України. — 2002. — № 4. — С. 223–228.
13. *Довгань Н.* Теоретичні засади конфліктів у державному управлінні // Управління сучасним містом. — 2004. — № 10–12. — С.50–55.
14. *Донченко Е. А., Титаренко Т. М.* Личность, конфликт, гармония. — К., 1987.
15. *Дружинин В. В., Конторов Д. С., Конторов М. Д.* Введение в теорию конфликта. — М., 1989.
16. *Еришов А. А.* Личность и коллектив (межличностные конфликты в коллективе, их разрешение). — Л., 1976.
17. *Зиерт В., Лат Л.* Руководитель без конфликтов: Пер. с нем. — М., 1990.
18. *Карамушка Л. М.* Шляхи попередження і подолання конфліктів у закладах освіти. — К., 1993.
19. *Кириллина В.* Гендерный конфликт в условиях социально-политической трансформации российского общества // Прикл. психология и психоанализ. — 2004. — № 2. — С. 69–79.
20. *Киссе А.* Новітні концепції етнічного конфлікту: Сутність і типологія // Політичний менеджмент. — 2005. — № 1. — С. 14–23.
21. *Коноваленко М.* Знакомьтесь: конфликт // Управление персоналом. — 2004. — № 3. — С. 73–76.
22. *Коновалов В. В.* Конфликт: Житейские истории. — Л.: Лениздат, 1988. — 191 с.
23. *Конфлікт і логіка людського розвитку / М. О. Свірень, С. А. Болсун, М. М. Петренко, В. Т. Солодков // Соціально-психологічні проблеми вдосконалення управлінської діяльності. — 2002. — Вип. 4. — С. 88–90.*
24. *Корнелиус К., Фейр Ш.* Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты: Пер. с англ. — М., 1992.
25. *Кричевский Р. Л.* Если Вы руководитель. — М., 1993.
26. *Крюкова Е.* Уроки конфликтологии // Служба кадров. — 2004. — № 2. — С. 61–65.
27. *Мадиссон В.* Правова конфліктологія та юридичний конфлікт у приватних правовідносинах // Право України. — 2003. — № 9. — С. 39–44.
28. *Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента: Пер. с англ. — М., 1992.

29. *Моргунов Е.* Бизнес-конфликтология/ Е. Моргунов, Н. Рязанова // Управление персоналом. — 2005. — № 16. — С. 9–72.
30. *Обозов Н. Н.* Психология конфликта и способы его разрешения. — Л., 1991.
31. *Обозов Н. Н., Лекин Г. Е.* Психология работы с людьми. — 4-е изд., перераб. — К.: МАУП, 1998.
32. *Пірен М. І.* Конфлікт і управлінські ролі. Соціально-психологічний аналіз. — К., 2000.
33. *Пірен М. І.* Основи конфліктології. — К., 1997.
34. *Пірен М. І.* Деонтологія конфліктів та управління. — К.: Вид-во УЛДУ, 2001.
35. *Романова Е. С., Гребенников Л. Р.* Механизмы психологической защиты. Генезис, функционирование, диагностика. — Мытищи, 1996.
36. *Рыбакова М. М.* Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. — М., 1991.
37. *Сатир В.* Как строить себя и свою семью. — М., 1992.
38. *Середницька І.* Стресостійкість як спосіб попередження конфліктів у студентської молоді // Педагогічна думка. — 2005. — № 4. — С. 20–24.
39. *Сіцінський А. С.* Конфлікти в управлінській діяльності та шляхи їх вирішення // Статистика України. — 2004. — № 1. — С.47–50.
40. *Станкин М.* Разрешение конфликта не всегда устраняет причины, его порождающие // Служба кадров. — 2004. — № 12. — С.29–33.
41. *Технології роботи організаційних психологів:* Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / За ред. Л. М. Карамушки. — К.: ІНКОЛС, 2005. — 366 с.
42. *Тимофеева Л. Н.* Конфликты оппозиции с властью: психологические аспекты // Мир психологии. — 2005. — № 2. — С.85–92.
43. *Фишер Р., Браун С.* Путь к единению, или От переговоров — к тесному взаимодействию: Пер. с англ. — М., 1992.
44. *Фишер Р., Юри Й.* Путь к согласию, или Переговоры без поражения: Пер. с англ. — М., 1990.
45. *Швальбе Б., Швальбе Х.* Личность, карьера, успех. Психология бизнеса. — М., 1993.
46. *Шейнов В. П.* Конфликты в нашей жизни. — Минск, 1997.
47. *Шепель В. М.* Настольная книга бизнесмена и менеджера. — М., 1992.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Самостійна робота з дисципліни “Управління конфліктами”	10
Семінарські заняття	22
Практичні заняття	28
Позааудиторна самостійна робота студентів	33
Контрольні роботи.....	37
Контроль самостійної роботи студентів	39
Список літератури	43

Відповідальний за випуск *Н. В. Медведєва*
Редактор *Т. Д. Станішевська*
Комп’ютерне верстання *А. А. Кучерук*

Зам. № ВКЦ-4002

Підп. до друку 23.02.09. Формат 60x84/16. Папір офсетний.
Друк ротатійний трафаретний. Ум. друк. арк. 3,0. Обл.-вид. арк. 2,96.

Наклад 50 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП “Видавничий дім “Персонал”

03039 Київ-39, просп. Червонозоряний, 119, літ. XX

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб’єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*