

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З  
дисципліни “КОНФЛІКТОЛОГІЯ”

(для студентів за спеціальністю 7.030505; 8.030505 «Управління персоналом та економіка  
праці»)

*«До друку, у світ дозволяю»*

Проректор \_\_\_\_\_

Протокол № 5 від 23 січня 2014 р.

Укладач

І.А. Гнатенко

*Увесь цифровий і фактичний матеріал,  
Бібліографічні відомості перевірені.  
Написання одиниць відповідає стандартам*

Луганськ 2014

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З  
дисципліни “КОНФЛІКТОЛОГІЯ”

(для студентів за спеціальністю 7.030505; 8.030505 «Управління персоналом та економіка  
праці»)

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні кафедри  
Управління персоналом і економічної теорії  
Протокол № 5 від 23 січня 2014 р.

Луганськ 2014

УДК 005.95 (076)

Методичні рекомендації до самостійного вивчення дисципліни «Конфліктологія» (для студентів спеціальності управління персоналом та економічної теорії) / Укладач: Гнатенко І.А. – Луганськ: видавництво СНУ ім. В. Даля, 2014 – с. 58

Наведені рекомендації до самостійного вивчення дисципліни «Конфліктологія» для студентів за спеціальністю 7.030505; 8.030505 «Управління персоналом та економіка праці». Представлено матеріали за темами, які необхідні для самостійного вивчення та перевірки знань у вигляді теоретичних запитань, тестових завдань та практичних задач. Запропоновано тематики есе та рефератів, вимоги до їх оформлення та написання. Подано розширений перелік літературних джерел, необхідних для самостійного вивчення дисципліни.

Укладач

Гнатенко І.А., ст. викл, к.е.н.

Відповідальний за випуск

Сумцов В.Г., проф., к.е.н.

Рецензенти

Лохматов С.А., доц., к.е.н.  
Перегудова Т.В., доц., к.е.н.  
Безбожний В.Л., доц., к.е.н.

## Зміст

Передмова.....	5
Тема 1. Становлення конфліктології як науки та навчальної дисципліни.....	7
Тема 2. Джерела та причини виникнення конфліктів.....	10
Тема 3. Структурні елементи конфлікту (структурно-функціональний аналіз конфлікту).....	13
Тема 4. Типологія та класифікація соціальних конфліктів.....	17
Тема 5. Динаміка та життєвий цикл розвитку конфліктів. Закон ескалації конфліктів.....	19
Тема 6. Технологія та інструментарій діагностики конфлікту.....	22
Тема 7. Техніки розв'язання конфліктних ситуацій.....	24
Тема 8. Управління конфліктами.....	27
Тема 9. Особливості виробничих конфліктів.....	30
Тема 10. Прогнозування розвитку конфліктів.....	34
Тема 11. Роль керівника в управлінні конфліктами.....	36
Тема 12. Ділові переговори як ефективний засіб розв'язання конфліктних ситуацій.....	38
Тема 13. Методи та напрями посередництва у процесі розв'язання конфліктних ситуацій.....	40
Тема 14. Гендерні та вікові конфлікти в організаціях та їх вплив на результати роботи.....	42
Реферат.....	44
Есе.....	46
Сінквейн та порядок його складання.....	48
Рекомендовані джерела інформації.....	49

## Передмова

*Історія людства з давніх часів продемонструвала неминучість конфліктів, вони існували всюди і будуть існувати стільки, скільки існує взаємодія між людьми. Особливо гостро постає проблема вирішення конфліктів в процесі трудової діяльності. Нестабільність політичної ситуації, соціальні труднощі, економічні негаразди призводять до підвищення конфліктності працівників. Це, в свою чергу, зменшує економічну ефективність роботи підприємства, знижує продуктивність праці та призводить до психологічного виснаження або професійного «вигорання» робітників. Окреме місце посідає і трудова конкуренція, яка подекуди являє собою варіант конфліктної ситуації, що при визначених умовах переростає в конфлікт. Зважаючи на зазначене, вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія» для майбутніх фахівців з управління персоналом є необхідним та важливим.*

*Основною метою самостійного вивчення навчальної дисципліни є формування у студентів знань і навичок у галузі конфліктології, а саме: технології безконфліктного управління; діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів; здатності позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.*

*Предметом вивчення навчальної дисципліни є особливості стосунків та поведінки працівників у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів і методи їх подолання.*

*Студенти повинні знати:*

*історичні умови та етапи становлення науки конфліктології;*

*джерела виникнення та межі конфліктів;*

*структурні елементи конфліктів;*

*значення модератора при вирішенні конфліктів;*

*закон ескалації конфліктів;*

*типи конфліктних ситуацій;*

*техніки розв'язання та стратегії вирішення конфліктної ситуації;*

*сутність, типологію та класифікацію соціальних конфліктів;*

*технології управління конфліктами;*

*роль управлінця при вирішенні конфліктної ситуації;*

*особливості конфліктів на виробництві.*

*Студенти повинні вміти:*

*розрізняти типи конфліктних ситуацій;*

*аналізувати причини виникнення конфліктів;*

*застосовувати отримані знання у практичній діяльності управлінця та/або фахівця з персоналу;*

*володіти основними прийомами прогнозування та попередження конфліктів;*

*виступати модератором при вирішенні конфліктної ситуації;*

*розробляти стратегії та механізми вирішення конфліктних ситуацій на*

---

*виробництві.*

*Структура методичних рекомендацій включає систематизовані за темами:*

*запитання для самостійної перевірки знань (теоретичні запитання та сінквейни);*

*тестові завдання;*

*логічні запитання.*

*Окрім зазначеного, в методичних матеріалах надаються:*

*тематика та вимоги до оформлення есе;*

*тематика та вимоги до оформлення рефератів;*

*пояснення до складання сінквейну;*

*перелік наукової літератури необхідної до самостійного вивчення наукової дисципліни.*

---

## ***Тема 1. Становлення конфліктології як науки та навчальної дисципліни***

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Як відбувалося історичне та еволюційне становлення конфліктології: назвіть основні етапи?
2. Яке значення має вивчення конфліктології для фахівців з управління персоналу?
3. Охарактеризуйте особливості становлення конфліктологічної практики в Україні?
4. Дайте визначення конфлікту?
5. Що є об'єктом та предметом конфліктології?
6. Назвіть сучасні концепції конфліктології?
7. Сформулюйте погляди Г. Зіммеля на теорію конфліктів?
8. З якими науками пов'язана конфліктологія?
9. Які були погляди на конфлікти К. Юнга, Е. Берна, З. Фрейда?
10. Опишіть теорію “конфліктної моделі суспільства” німецького соціолога Р. Дарендорфа?
11. Складіть сінквейн до слів: конфліктологія, конфлікт, проблемна ситуація, актуалізація, біхевіоризм, картографія, «Я» (ego), внутрішня установка

### **Тести**

1. Конфліктологія – це:
  - а) наука, яка пояснює всі історичні процеси, що протікають у суспільстві, з погляду існування певних протиріч між соціальними суб'єктами і конфліктів як наслідків цих протиріч;
  - б) наука про закономірності виникнення, розвитку, завершення конфліктів, а також принципах, способах і прийомах їхнього конструктивного рішення і попередження;
  - в) специфічний напрямок у соціології, який досліджує соціальний конфлікт як процес розвитку відносин між соціальними групами, що виявляється в

різноманітних за формою зіткненнях;

г) усе приведене вище.

2. Конфлікт – це:

а) боротьба думок;

б) суперечка, дискусія з гострої проблеми;

в) протиборство на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів чи суджень;

г) суперництво, спрямоване на досягнення перемоги в суперечці;

д) зіткнення протилежних позицій.

3. Конфліктна ситуація – це:

а) випадкові зіткнення інтересів суб'єктів соціальної взаємодії;

б) протиріччя, які нагромадилися, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, що створюють ґрунт для протиборства між ними;

в) процес протиборства між суб'єктами соціальної взаємодії, спрямований на з'ясування стосунків;

г) причина конфлікту;

д) етап розвитку конфлікту.

4. Протиборство – це:

а) відкрите висловлення незгоди з якогось питання;

б) зіткнення інтересів;

в) нанесення взаємних збитків;

г) боротьба думок;

д) суперництво з приводу якого-небудь предмета.

5. До основних задач конфліктології відносяться:

а) виявлення сутності конфліктів, їх причин, етапів, учасників;

б) визначення методів регулювання конфліктних ситуацій;

в) визначення способів запобігання конфліктів;

г) визначення основних видів і типів конфліктів;

д) усе приведене вище.

6. Предмет конфліктології – це:

а) конфлікт у всіх його формах і проявах;

б) об'єктивно існуючі протиріччя;

в) ідеальна модель конфліктної взаємодії, все те загальне, що характеризує виникнення, розвиток і завершення будь-якого конфлікту, а також розробка шляхів їхнього запобігання і дозволу;

г) пояснення всіх процесів, що протікають у суспільстві з погляду існування визначених протиріч між соціальними суб'єктами і конфліктів, як наслідків цих протиріч;

д) об'єктивні і суб'єктивні фактори виникнення конфліктів.



7. Об'єкт конфліктології – це:

а) конфлікт у всіх його формах і проявах;

б) об'єктивно існуючі протиріччя;

в) ідеальна модель конфліктної взаємодії, все те загальне, що характеризує виникнення, розвиток і завершення будь-якого конфлікту, а також розробка шляхів їхнього запобігання і дозволу;

г) пояснення всіх процесів, що протікають у суспільстві з погляду існування визначених протиріч між соціальними суб'єктами і конфліктів, як наслідків цих протиріч;

д) об'єктивні і суб'єктивні фактори виникнення конфліктів.

### Логічні запитання

1. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв

АВТОРИ	ТВОРИ
1. Томас Гоббс	А) «Класова боротьба у Франції»
2. Томас Мальтус	Б) «Левіафан, чи Матерія, форма і влада держави церковної і громадської»
3. Чарльз Дарвін	В) «Створення видів шляхом природного добору»
4. Карл Маркс	Г) «Досвід про закон народонаселення»
5. Макс Вебер	Д) «Протестантська етика і дух капіталізму»

2. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв

АВТОРИ	ТВОРИ
1. Льюїс Козер	А) «Конфлікт і захист. Загальна теорія»
2. Роберт Мертон	Б) «Соціальний конфлікт і сучасність»
3. Кеннет Боулдінг	В) «Функції соціального конфлікту»
4. Георг Зіммель	Г) «Соціальна теорія і соціальна структура»
5. Ральф Дарендорф	Д) «Людина як ворог»

Рекомендована література за темою 1: [2-10; 12-45; 48; 69; 94].

## ***Тема 2. Джерела та причини виникнення конфліктів***

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. У чому полягають джерела та причини виникнення конфліктів?
2. Дайте визначення теоремі Томаса?
3. Назвіть межі конфлікту?
4. Охарактеризуйте фактори поведінки людини в залежності від різних джерел виникнення конфлікту? Назвіть відомі Вам моделі конфліктної поведінки.
5. Охарактеризуйте конфлікт як тип складної життєвої ситуації?
6. Назвіть типи конфліктних особистостей?
7. Що характеризує особистість як конфліктостійку?
8. Назвіть конструктивні та деструктивні функції конфлікту?
9. Що характеризує прояв конфлікту як зондажу громадської думки?
10. Які можуть бути наслідки від конфлікту?
11. Складіть сінквейн до слів: конфліктостійкість, конфліктна ситуація, екстраверсія, інтроверсія, антагоніст, атракція, групова динаміка

### **Тести**

1. Античні філософи вбачали джерело конфліктів:
  - а) у природі самої людини;
  - б) у деяких універсальних особливостях буття і природи;
  - в) у задумі Бога;
  - г) у боротьбі за існування;
  - д) у нерівному розподілі ресурсів.
2. Філософи Середньовіччя вбачали джерело конфліктів
  - а) у природі самої людини;
  - б) у деяких універсальних особливостях буття і природи;
  - в) у задумі Бога;
  - г) у боротьбі за існування;
  - д) у нерівному розподілі ресурсів.
3. Філософи Нового часу вбачали джерело конфліктів
  - а) у природі самої людини;
  - б) у деяких універсальних особливостях буття і природи;
  - в) у задумі Бога;
  - г) у боротьбі за існування;
  - д) у нерівному розподілі ресурсів.
4. Необхідними і достатніми умовами виникнення конфлікту між суб'єктами соціальної взаємодії є:
  - а) наявність у них протилежних суджень чи мотивів і бажання хоча б одного з них здобути перемогу над іншим;

- б) наявність у них протилежно спрямованих мотивів чи суджень, а також стан протиборства між ними;
- в) наявність у них протилежних позицій і активні дії обох сторін з досягнення своїх позицій;
- г) наявність у них протилежно спрямованих мотивів і відкриті заяви про свої вимоги;
- д) наявність протилежних інтересів у кожного з них і відсутність можливостей щодо їх реалізації.

5. Причина конфлікту – це:

- а) протилежні мотиви суб'єктів соціальної взаємодії;
- б) збіг обставин, що виявляють конфлікт;
- в) явища, події, факти, ситуації, що передують конфлікту і за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії викликають його;
- г) протиріччя, що нагромадилися, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, що створюють ґрунт для реального протиборства між ними;
- д) те, через що виникає конфлікт.

### Логічні запитання

1. Визначте модель конфліктної поведінки особистості за комбінацією букв та цифр.

Поведінкові характеристики особистості

Модель поведінки

1. Прагне залагодити конфлікт.
2. Постійно прагне розширювати та загострювати конфлікт.
3. Налаштована на пошук прийняттого рішення.
4. Пасивна, схильна до поступок.
5. Відкрита та щира у спілкуванні.
6. Підтримує одного з учасників конфлікту.
7. Легко погоджується з точкою зору суперника.
8. Виявляє підозру і недовіру до суперника.
9. Уходить від гострих питань.
10. Приймає участь у конфліктній взаємодії.

- A. Конструктивна.
- B. Деструктивна.
- C. Конформістська.
- D. Ні одна з вищенаведених.

Бланк відповідей:

A -     ; B -     ; C -     ; D -     .

2. Дайте відповідь та розв'яжіть ситуацію.

Ви нещодавно призначені менеджером по кадрах. Ви ще погано знаєте співробітників фірми, співробітники ще не знають вас в обличчя. Ви йдете на нараду до генерального директора. Проходите повз курилню і помічаєте двох співробітників, які палять і про щось жваво розмовляють. Повертаючись з наради, яка тривала одну годину, ви знову бачите тих же співробітників в курилці за бесідою.

Питання. Як би ви поступили в цій ситуації? Поясніть свою поведінку. Назвіть джерела і причини виникнення і розвитку конфлікту

3. Дайте відповідь та розв'яжіть ситуацію.

Ви - начальник відділу. У відділі напружена обстановка, зриваються терміни виконання робіт. Бракує співробітників. Виїжджаючи у відрядження, ви випадково зустрічаєте свого підлеглого - молоду жінку, яка вже два тижні знаходиться на лікарняному. Але ви знаходите її в повному здоров'ї. Вона когось з нетерпінням зустрічає в аеропорту.

Питання. Як ви поступите в цьому випадку? Поясніть свою поведінку.

Назвіть джерела і причини виникнення і розвитку можливого конфлікту між начальником та підлеглою.

Рекомендована література за темою 2: [3-19; 42-48; 58; 69; 90; 95]

## **Тема 3. Структурні елементи конфлікту (структурно-функціональний аналіз конфлікту)**

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Які ви знаєте елементи конфлікту?
2. Назвіть учасників конфлікту? Охарактеризуйте їх.
3. Яка роль модератора в конфлікті?
4. Охарактеризуйте трьохвимірну модель стратегій поведінки в конфлікті по С. Ємельянову?
5. Які можуть бути мотиви сторін в конфліктній ситуації?
6. Опишіть образ «Я» та «Він/Вона» в конфліктах по Н.Грішній ?
7. Яке значення мають групи підтримки, організатори, посібники, підбурювачі та посередники в конфлікті? Назвіть їх місце та роль у виникненні, розвитку та завершенні конфлікту
8. Назвіть елементи внутрішнього та зовнішнього середовища конфлікту?
9. Складіть сінквейн до слів: модератор, мотиви, посередники, організатори, групи підтримки, пособники, підбурювачі, інцидент

### **Тести**

1. Що з нижчеподаного відноситься до структурних елементів конфлікту?
  - а) причини конфлікту;
  - б) інцидент;
  - в) ескалація;
  - г) учасники конфлікту;
  - д) мотиви учасників;
  - е) дії учасників конфлікту;
  - ж) привід для конфлікту;
  - з) предмет конфлікту;
  - і) наслідки конфлікту.
  
2. Хто з нижчеперелічених учасників має найвищий ранг у конфлікті:
  - а) учасник, який виступає від свого імені, переслідуючи свої власні інтереси в конфліктній ситуації;
  - б) система груп;
  - в) учасник конфлікту, що не обрав своєї лінії поведінки;
  - г) індивід чи група, які переслідують групові інтереси;
  - д) суспільні інститути, що виступають у суперечці на підставі законності і від імені держави.
  
3. Хто з нижчеперелічених учасників має найнижчий ранг у конфлікті:
  - а) учасник, який виступає від свого імені, переслідуючи свої власні інтереси в конфліктній ситуації;

- б) система груп;
- в) учасник конфлікту, що не обрав своєї лінії поведінки;
- г) індивід чи група, які переслідують групові інтереси;
- д) суспільні інститути, що виступають у суперечці на підставі законності і від імені держави.

4. Сила в конфлікті – це:

- а) володіння потенціалом дії чи погрозою дії щодо іншої сторони для досягнення власних цілей у конкретних умовах;
- б) можливість завдати шкоди іншій стороні;
- в) можливість нагородити іншу сторону за сприяння;
- г) можливість призвати владу;
- д) освоєне чи доступне знання для просування своїх інтересів чи рішення проблеми;
- е) усі відповіді вірні.

5. Захоплення влади відносно невеликою групою змовників – це:

- а) повстання;
- б) бунт;
- в) громадянська війна;
- г) переворот.

6. Те, через що виникає конфлікт, – це:

- а) мотиви конфлікту;
- б) позиції конфліктуючих сторін;
- в) предмет конфлікту;
- г) сторони конфлікту;
- д) образ конфліктної ситуації.

7. Образ конфліктної ситуації – це:

- а) те, через що виникає конфлікт;
- б) суб'єктивне відображення в свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії предмета конфлікту;
- в) щирі внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єкт соціальної взаємодії до конфлікту;
- г) те, про що заявляють одна іншій конфліктуючі сторони;
- д) суб'єктивне відображення в свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії цілей конфлікту.

8. Інцидент – це:

- а) збіг обставин, що є приводом для конфлікту;
- б) щира причина конфлікту;
- в) протиріччя, що нагромадилися, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, що створюють ґрунт для реального протиборства між ними;
- г) те, через що виникає конфлікт;

д) необхідна умова конфлікту.

9. Сторони конфлікту – це:

а) суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться в стані конфлікту чи підтримують (явно чи неявно) конфліктуючих;

б) тільки суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться в стані конфлікту;

в) конкретні особистості, що знаходяться в стані конфлікту;

г) суб'єкти, що знаходяться в стані конфлікту, і посередник;

д) конфліктуючі сторони в переговорному процесі з розв'язання конфлікту.

10. Яке з нижченаведених сполучень понять має відношення до стратегій поведінки в конфлікті:

а) компроміс, критика, боротьба;

б) поступка, відхід, співробітництво;

в) боротьба, відхід, переконання;

г) співробітництво, консенсус, поступка;

д) угода, співробітництво, переконання.

### Логічні запитання

1. У запропонованій ситуації виділіть і проаналізуйте наступні структурні елементи і фактори конфлікту:

конфліктну ситуацію;

об'єкт конфлікту;

предмет конфлікту;

учасників конфлікту;

ранг опонентів;

середовище конфлікту;

перехід конфлікту зі сфери ділових відносин в особистісну сферу;

особистісні елементи конфлікту.

Ситуація. Йшла нарада у начальника виробничо-розподільчого відділу (далі - ВРВ). Підводилися підсумки трудового змагання за рік серед підприємств громадського харчування. За всіма показниками на перше місце претендувала їдальня № 3. Заперечення були тільки у головного інженера-кулінара ВРВ Євдокимова, що повідомив, що проведені ним днями аналізи в їдальні № 3 виявили заниження калорійності страв проти норми, причиною якого може бути або недовкладання продуктів, або порушення технології. У зв'язку з цим він вважає, що присвоювати їдальні класне місце поки рано. Виступ Євдокимова викликав обурення директора їдальні Ширкової, вже немолодої, але енергійнішою жінки, з великим досвідом роботи в громадському харчуванні. "Як вам не соромно, - обрушилася вона на Євдокимова, - використовувати службове становище для зведення особистих рахунків". А комісії пояснила: "Моя їдальня - найближча до управління та Євдокимов часто заходив до нас обідати. Але під час перерви черги завжди великі, тож він зазвичай обідав у мене в кабінеті, я сама

його обслуговувала, щоб нікого не відривати від роботи. Але ось одного разу, місяця два тому, я не змогла його обслужити – була зайнята – і попросила Євдокимова пообідати в загальному залі. Він, як бачите, запам'ятав цей випадок. Його аналіз я не вірю. У нас завжди акуратно готують, я сама буваю на закладці продуктів".

2. Проаналізуйте запропоновану нижче ситуацію. Назвіть учасників конфлікту? Охарактеризуйте стратегію поведінки кожного з учасників конфлікту. Програйте можливі варіанти його розв'язання.

Керівник прийняв на роботу фахівця, який повинен працювати в підпорядкуванні у його заступника. Прийом на роботу не був погоджений із заступником. Незабаром проявилася нездатність прийнятого працівника виконувати свої обов'язки. Заступник службовою запискою докладає про це керівникові... Керівник вимагає від заступника, щоб той допоміг новоприйнятому працівнику виконувати свої обов'язки. Останній байдуже відноситься до настанов заступника, більш того він з ним починає сперечатися. Заступник знову службовою запискою докладає про це керівникові. Керівник повторює свої настанови заступнику. Виникає конфлікт між усіма учасниками.

Рекомендована література за темою 3: [3; 4-52; 65-75; 82; 91; 94-95]



## ***Тема 4. Типологія та класифікація соціальних конфліктів***

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Назвіть визначення соціального конфлікту?
2. Яку ви зазнаєте класифікацію конфліктів?
3. Які види міжособистісних конфліктів ?
4. Охарактеризуйте соціальний конфлікт між малими соціальними групами?
5. У чому полягає специфіка конфліктів між середніми соціальними групами?
6. В чому причини виникнення міжнародних конфліктів?
7. Як проявляється рольовий конфлікт на виробництві?
8. Охарактеризуйте конфлікт інтересів, конфлікт цінностей та когнітивний конфлікт?
9. Які особливості соціальних конфліктів у суспільстві, що трансформується?
10. Як впливають на виробництво сімейні конфлікти?
11. Складіть синквейн до слів: соціальний конфлікт, міжособистісний конфлікт, міжнародний конфлікт

### **Тести**

1. У науковий оборот термін «соціологія конфлікту» увів:
  - а) Карл Маркс;
  - б) Огюст Конт;
  - в) Френсіс Бекон;
  - г) Льюїс Козер;
  - д) Георг Зіммель;
  - е) Ральф Дарендорф;
  - ж) Кеннет Боулдінг;
  - з) Ніхто з наведених вище.
2. Соціальні конфлікти – це:
  - а) конфлікти між державними структурами з приводу реалізації соціальних гарантій громадян;
  - б) конфлікти між державними і суспільними структурами з приводу соціальних гарантій громадян;
  - в) особлива форма протиборства громадян із владою, обумовлена обмеженням інтересів громадян, а також порушенням прав і гарантій у соціальній сфері;
  - г) особлива форма протиборства громадян із владою за поліпшення їхнього соціально-економічного положення;
  - д) конфлікт між громадянами і владою, що виражається в громадській непокорі.

3. Що лежить в основі соціального конфлікту, на думку Георга Зіммеля?

- а) відносини любові і ненависті;
- б) влада, престиж, авторитет;
- в) капітал, власність на засоби виробництва;
- г) задоволення основних потреб;
- д) нічого з наведеного вище.

4. Що лежить в основі соціального конфлікту, на думку Ральфа Дарендорфа?

- а) відносини любові і ненависті;
- б) влада, престиж, авторитет;
- в) капітал, власність на засоби виробництва;
- г) задоволення основних потреб;
- д) нічого з наведеного вище.

5. Хто з нижче перерахованих дослідників розглядав конфлікт як хворобу, патологію соціальної системи?

- а) Карл Маркс;
- б) Кеннет Боулдінг;
- в) Толкот Парсонс;
- г) Ральф Дарендорф;
- д) Льюїс Козер;
- е) Георг Зіммель;
- ж) Елтон Мейо;
- з) Ніхто з наведених вище.

### Логічні запитання

1. Охарактеризуйте сутність та шляхи вирішення міжособистісного конфлікту зважаючи на подану ситуацію.

Одна співробітниця висловлює іншій претензії з приводу численних і часто таких, що повторюються помилок в роботі. Друга співробітниця приймає висловлювані претензії за зневагу. Між ними виникає конфлікт.

2. Ознайомившись з наведеною ситуацією визначте: у чому причина конфлікту між групами; чи має місце у цій ситуації конфлікт цінностей та інтересів? Чому?

У відповідь на критику з боку підлеглого, що прозвучала на службовій нараді, начальник почав чіплятися до нього по дрібницях і посилив контроль за його службовою діяльністю. В колективі відбувся «розкол» на дві малі соціальні групи. Одна з них підтримувала керівника інша ж підлеглого. Між групами виникає конфлікт

Рекомендована література за темою 4: [1-52; 66; 87; 89; 92; 94-95]

## ***Тема 5. Динаміка та життєвий цикл розвитку конфліктів. Закон ескалації конфліктів***

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Чому конфлікт розглядається як динамічна система?
2. Яка динамічна модель конфлікту?
3. Назвіть основні етапи життєвого циклу конфлікту?
4. Охарактеризуйте три типи формули виникнення конфліктів: А, Б, В?
5. У чому сутність закону ескалації конфліктів?
6. Назвіть стратегії поведінки в залежності від конфлікту за формулами А, Б, В?
7. Назвіть причини реверсії конфлікту?
8. Як відбувається формування «образу ворога» в конфлікті?
9. Складіть сінквейн до слів: ескалація, реверсія, стратегія, динаміка, життєвий цикл конфлікту

### **Тести**

1. Що відбувається на латентній фазі розвитку конфлікту?
  - а) інцидент; виникнення об'єктивної проблемної ситуації; усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації хоча б одним учасником конфлікту;
  - б) виникнення об'єктивної проблемної ситуації; усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації хоча б одним учасником конфлікту; інцидент;
  - в) усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації хоча б одним учасником конфлікту; виникнення об'єктивної проблемної ситуації; інцидент;
  - г) усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації хоча б одним учасником конфлікту; інцидент; виникнення об'єктивної проблемної ситуації.
2. Що відбувається в період відкритого розвитку конфлікту?
  - а) ескалація; спроба(и) вирішити проблему неконфліктними способами; перехід до активних дій;
  - б) спроба(и) вирішити проблему неконфліктними способами; ескалація, перехід до активних дій;
  - в) перехід до активних дій; спроба(и) вирішити проблему неконфліктними способами; ескалація;
  - г) перехід до активних дій; ескалація; спроба(и) вирішити проблему неконфліктними способами.
3. Що відбувається на постконфліктному етапі розвитку конфлікту?
  - а) завершення конфлікту; часткова нормалізація відносин; повна нормалізація відносин;
  - б) часткова нормалізація відносин; повна нормалізація відносин; завершення конфлікту;

в) повна нормалізація відносин; завершення конфлікту; часткова нормалізація відносин;

г) завершення конфлікту; повна нормалізація відносин; часткова нормалізація відносин.

4. Визначте тип конфлікту в наступній ситуації: «Між двома співробітниками не склалися відносини. Помилково письмове завдання, призначене першому співробітнику, було адресовано іншому, який розцінив даний факт як спробу першого «звалити» свою роботу на нього. Між ними виник відкритий конфлікт...»:

а) тип А;

б) тип Б;

в) тип В.

5. Визначте тип конфлікту в наступній ситуації: «Начальник прийняв на роботу співробітника в один з підрозділів, не погодивши це питання з керівником даного підрозділу і без відповідної перевірки його професійної підготовки. Незабаром виявилось, що знову прийнятий співробітник не здатний виконувати обов'язки за посадою... Керівник підрозділу в службовій записці доповідає про професійну непридатність новачка і вимагає його звільнення. Між начальником і керівником підрозділу виник конфлікт...»:

а) тип А;

б) тип Б;

в) тип В.

6. Визначте тип конфлікту в наступній ситуації: «У суспільному транспорті один пасажир ненавмисно штовхнув іншого, не вибачившись за заподіяну незручність. Другий пасажир у відповідь на поштовх нагрубив першому пасажирові... В остаточному підсумку між ними виникла бійка...»:

а) тип А;

б) тип Б;

в) тип В.

### **Логічні запитання**

1. Проаналізуйте запропоновану ситуацію з точки зору динаміки конфлікту. Які періоди та етапи розвитку конфлікту Ви можете в ній виділити?

Цей випадок стався у відділі кадрів підприємства «Н», куди за розподілом після закінчення інституту була прийнята молодий спеціаліст Куценко. Вона швидко освоїлася з посадою молодшого спеціаліста і відчула себе цілком упевнено, тим більше що завдяки своєму товариському характеру була знайома мало не з усіма працівниками підприємства. Тільки з начальником відділу кадрів Умновим встановити хороші відносини Куценко не змогла. Він явно не схвалював постійні відлучки Куценко, нескінченні розмови на сторонні теми, які вона затівала з співробітниками відділу, її неробочий настрій. Зрозумівши, що

хорошого ставлення Умнова їй не добитися, Куценко різко змінила свою поведінку. Якщо раніше вона чи добре, чи погано, але виконувала розпорядження начальника відділу, то тепер обмежила обсяг своєї роботи тим мінімумом, який був необхідний, щоб протриматися у відділі, проявивши при цьому неабияку винахідливість і непогане знання трудового законодавства. Користуючись привілеями молодого фахівця, вона відмовлялася виконувати деякі обов'язки, вимагала перегляду своїх посадових обов'язків.

Одним словом, Куценко відверто провокувала Умнова на конфлікти, і він йшов на них, вважаючи нижче за свою гідність не прийняти виклик, тим більше, що іншого виходу зі становища, що і не бачив. Рішучість і "сміливість" Куценко здобули їй популярність серед молодих фахівців навіть за межами відділу, не кажучи вже про те, що інші молодші спеціалісти явно орієнтувалися на Лялину. Розстановка сил складалася не на користь начальника відділу. Після деяких роздумів Куценко різко змінив стратегію поведінки. На черговій нараді відділу після вимоги Куценко зняти з неї частину обов'язків Умнов, на подив всіх співробітників, не тільки не висловив обурення, але охоче пішов їй на зустріч, сказавши лише, що оскільки ці години все одно потрібно відпрацювати, то він візьме на себе частину обов'язків Куценко, а години, що залишилися доведеться розподілити між іншими співробітниками відділу кадрів.

Коли наступного разу одній з молодших спеціалістів відділу довелося їхати замість Куценко у відрядження, здивування співробітників змінилося обуренням. Умнова звинувачували в слабохарактерності, надмірній терпимості, але разом з тим, невдоволення висловлювалося і на адресу Куценко.

Молодші спеціалісти, які тепер виконували частину її обов'язків змінили симпатію на явну недоброзичливість. Куценко розгубилася, такого повороту подій вона не очікувала. Всі її капризи і претензії негайно ж задовольнялися. Про неї почали говорити, що вона користується м'якістю і терпимістю Умнова, щоб домогтися особливого становища у відділі.

Колишні шанувальники Куценко відвернулися від неї. Вона розгубила свою популярність і придбала ворогів. Оскільки Куценко звикла бути в центрі уваги і викликати захоплення оточуючих, атмосфера недоброзичливості, що склалася навколо неї у відділі, стала здаватися нестерпною. Вона почала поводитися зарозуміло й грубо, чим ще більше підняла проти себе колектив.

Через деякий час Куценко змушена була подати заяву про звільнення. Умнов вирішив витримати характер до кінця і став умовляти Куценко залишитися, посилаючись на те, що не має права звільнити молодого спеціаліста до закінчення трирічного терміну роботи. Тоді Куценко звернулася до начальника управління і добилася дозволу на звільнення. Після її відходу працівники відділу кадрів зітхнули з полегшенням і між співробітниками і начальником відділу відновилися колишні відносини.

Рекомендована література за темою 5: [4-58; 64; 75; 78; 80; 85; 89]

## **Тема 6. Технологія та інструментарій діагностики конфлікту**

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Які початкові імпульси конфлікту?
2. Чому важлива своєчасна діагностика конфлікту?
3. Назвіть основні етапи діагностики конфлікту?
4. Запропонуйте власну програму вивчення конфліктної взаємодії.
5. В чому сутність математичного моделювання конфлікту?
6. Які ви знаєте методи дослідження конфлікту?
7. Яка система показників, критеріїв та індикаторів оцінки конфлікту?
8. Які існують методи вимірювання соціальної напруженості?
9. Охарактеризуйте системну концепцію конфлікту?
10. Складіть синквейн до слів: конфліктна взаємодія, соціальна напруженість, діагностика, індикатори, інструментарій, одиниця аналізу

### **Тести**

1. Наявність яких умов необхідна для того, щоб конфліктна ситуація переросла в конфлікт?
  - а) усвідомлення однією із сторін своїх інтересів і перешкод;
  - б) конкретні дії однієї із сторін;
  - в) усвідомлення іншою стороною своїх інтересів і перешкод;
  - г) відповідні дії іншої сторони;
  - д) наявність усіх чотирьох умов.
2. До рівнів аналізу конфліктів відносяться:
  1. соціально-філософський;
  2. особистісний;
  3. процесуально-динамічний;
  4. організаційно-соціологічний;
  5. структурно-функціональний;
  6. прогностичний;
  7. індивідуально-психологічний.
3. До етапів діагностики конфліктів не входить:
  1. Аналіз
  2. Опитування
  3. Прогнозування
  4. Усі відповіді не вірні

## Логічні запитання

1. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв

Метод аналізу конфліктів	Сутність методу
1. Структурно-функціональний аналіз конфлікту	А. Спрямований на виявлення основних етапів і стадій розвитку конфліктів, враховує його мінливу природу.
2. Прогностичний метод аналізу конфлікту.	Б. Спрямований на визначення основних методів, стратегій і тактик регулювання і попередження конфліктів.
3. Вирішувальний метод аналізу конфлікту.	В. Забезпечує опис як форм конфліктної взаємодії, так і видів конфліктних особливостей, стилів поведінки в конфлікті.
4. Процесуально-динамічний аналіз конфлікту.	Г. Сприяє виявленню основних елементів конфліктної взаємодії, визначенню ролі кожного з них.
5. Метод типологізації.	Д. Забезпечує опис можливих варіантів розвитку конфліктної взаємодії.

2. Використовуючи практичний досвід набутий на стажуванні наведіть приклад конфлікту на підприємстві. Охарактеризуйте імпульси його виникнення. Проведіть його діагностику та оцінку.

Рекомендована література за темою 6: [5-45; 50-64; 84]

## ***Тема 7. Техніки розв'язання конфліктних ситуацій***

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Які існують техніки для розв'язання конфліктів?
2. Опишіть техніку попередження та вирішення конфлікту «по вертикалі»?
3. Назвіть можливі стратегії завершення конфлікту, що обираються опонентами?
4. У чому сутність психодіагностики конфліктів?
5. Які існують способи та прийоми впливу на опонента з метою попередження конфлікту?
6. Прокоментуйте вплив ініціальної комунікативної поведінки на виникнення конфліктної ситуації (по А.П. Єгідесу)?
7. Які існують техніки нормалізації стресу та управління емоціями?
8. Перелічіть можливості зниження агресії у конфлікті?
9. Які фактори, критерії та форми вказують на завершення конфлікту?
10. Назвіть основні положення трансактного аналізу?
11. Сформулюйте поведінкові характеристики «Батька. Дорослого. Сина»
12. Складіть сінквейн до слів: трансакція, психодіагностика, ініціальна поведінка, стрес, емоції, агресія, коаліційна тактика, раціональне переконання, консолідація, бюрократ, трансактний аналіз

### **Тести**

1. Хто з нижчеперелічених вчених розробив модель застосування влади з вирішення конфлікту:
  - а) К. Томас і Р. Киллмен;
  - б) Х. Корнеліус і Ш. Фейр;
  - в) Д. Скотт і Ч. Ліксон;
  - г) М. Дойч і Д. Скотт;
  - д) Р. Фішер і У. Юрі.
2. Що відноситься до форми розв'язання конфлікту:
  - а) осудження, гумор, переконання, поступка;
  - б) поступка, компроміс, відхід, співробітництво;
  - в) вимоги, критика, переконання, гумор;
  - г) поступка, вимоги, переконання, критика;
  - д) підпорядкування, примирення, переконання, узгодження.
3. Виберіть адекватний варіант поведінки (комбінація з 3 позицій) трансакції «Батько»:
  - а) вимагає, оцінює, виявляє безпорадність;
  - б) керує, міркує, аналізує;
  - в) розмовляє на рівних, виявляє почуття образи, протегує;
  - г) працює з інформацією, міркує, аналізує;



д) вимагає, засуджує, вчить.

4. Виберіть адекватний варіант поведінки (комбінація з 3 позицій) у трансакції «Дитина»:

- а) виявляє почуття образи, підкоряється, пустує;
- б) вимагає, міркує, аналізує;
- в) засуджує, вчить, протегує;
- г) оцінює, виявляє безпорадність, виявляє почуття страху;
- д) підкоряється, схвалює, уточнює ситуацію.

5. Виберіть адекватний варіант поведінки (комбінація з 3 позицій) у трансакції «Дорослий»:

- а) виявляє почуття провини, керує, уточнює ситуацію;
- б) працює з інформацією, аналізує, розмовляє на рівних;
- в) вимагає, протегує, керує;
- г) працює з інформацією, протегує, керує;
- д) уточнює ситуацію, працює з інформацією, керує.

6. Поняття завершення конфлікту ширше від поняття розв'язання конфлікту:

- а) так;
- б) ні;
- в) поняття синонімічні.

### Логічні запитання

1. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв.

Тип конфлікту	Причина	Модель вирішення
1. Еквівалентний. 2. Вітальний. 3. Амбівалентний.	А) вибір між двома рівною мірою непривабливими об'єктами; Б) сполучення у рівній мірі у внутрішньому світі особистості схильності до екстраверсії-інтроверсії; В) вибір двох чи більше в однаковій мірі привабливих і взаємовиключних об'єктів; Г) вибір об'єкта, у якому одночасно присутні приваблива і неприваблива сторони.	I. Компроміс. II. Примирення.

1 - ; 2 - ; 3 - .

2. Вирішіть задачу. Країни, що займаються китобійним промислом, з метою його регулювання підписали Конвенцію, відповідно до якої Міжнародна китобійна комісія визначає, які види китів, де, коли і в яких кількостях можна добувати. Однак це не вирішило всіх проблем. І можна констатувати наявність конфліктного протистояння як усередині самої організації, так і між китобійним країнам та захисниками китів.

Яким, на ваш погляд, могло б бути техніки розв'язання конфлікту, що влаштовує всі сторони:

повністю заборонити будь-якій промисел всіх видів китів;

вихід китобійних країн з Конвенції;

дозволити торгівлю китових м'ясом;

дозволити традиційний прибережний промисел (тобто для тих народів, для яких Китова полювання - елемент традиційного способу життя), але заборонити будь-який інший промисел і міжнародну торгівлю китових м'ясом;

дозволити видобуток китів у наукових і комерційних цілях, але обмежити міжнародну торгівлю продуктами з них.

3. Вирішіть задачу. Після догани, яку ви винесли робітнику, ви сказали йому декілька приємних слів. Спостерігаючи за партнером, ви помітили, що його обличчя, спочатку напружене, швидко повеселішало. До того ж він почав весело жартувати та жваво базікати, розказав свіжий анекдот та історію, яка у нього сталася. У кінці розмови ви зрозуміли, що критика, з якою ви почали розмову не тільки не була сприйнята, але й забута. Можливо, він почув лише приємну частину розмови. З чого ви почнете?

Рекомендована література за темою 7: [41-48; 52-95]

## Тема 8. Управління конфліктами

---

### Запитання для самостійної перевірки знань

1. У чому полягають особливості управління конфліктами?
2. Назвіть загальні принципи та елементи управління конфліктами?
3. Сутність моделі організаційного механізму управління конфліктами?
4. Які напрями управління збалансованою соціальною взаємодією? Опишіть баланси: а) ущербу; б) взаємних послуг; в) самооцінки та зовнішньої оцінки; г) взаємності в рішеннях та діях; д) ролей.
5. В ому сутність ефективного неконфліктного управління?
6. Перелічіть етапи підготовки неконфліктогенного управлінського рішення?
7. Опишіть етапи прийняття неконфліктогенного управлінського рішення?
8. Проаналізуйте етапи виконання неконфліктогенного управлінського рішення?
9. Які індикатори оцінюють ефективно неконфліктне управління?
10. У чому проблема формування елітарної особистості-управлінця у процесі здійснення адміністративної реформи в Україні?
11. Складіть синквейн до слів: управління конфліктами, управлінське рішення, компетенція, лідерство, антипатія, влада, ригідний, раціоналіст, стресори

### Тести

1. Управління конфліктами – це:
  - а) цілеспрямований вплив на процес його динаміки;
  - б) цілеспрямованими, обумовленими об'єктивними законами впливу на процес його динаміки в інтересах чи розвитку руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт;
  - в) цілеспрямований вплив на конфлікуючих в інтересах зниження рівня напруженості між ними;
  - г) цілеспрямованими, обумовленими об'єктивними законами впливу на процес формування адекватного образу конфліктної ситуації в конфлікуючих в інтересах зниження рівня напруженості між ними;
  - д) цілеспрямований вплив на мотиви конфлікуючих.
2. Принципами управління конфліктами є:
  - а) гласність, об'єктивність і адекватність оцінки конфлікту, опора на суспільну думку, комплексне використання способів і прийомів впливу;
  - б) гласність, об'єктивність і адекватність оцінки конфлікту; аналіз результатів діяльності, опора на суспільну думку;
  - в) конкретно-ситуаційний підхід, гласність, опора на позитивні якості конфлікуючих, застосування біографічного методу;
  - г) гласність, опора на суспільну думку, врахування інтересів керівництва, прогнозування;

д) прогнозування, стимулювання, регулювання, вирішення.

3. Інституціоналізація конфлікту – це:

- а) визначення місця і часу переговорів з розв'язання конфлікту;
- б) створення відповідних органів і робочих груп з регулювання конфліктної взаємодії;
- в) форма залучення громадськості для розв'язання конфлікту;
- г) досягнення угоди між конфліктуючими сторонами з визнання і дотримання статутних норм і правил поведінки в конфлікті;
- д) звертання до медіатора.

4. Легітимізація конфлікту – це:

- а) визначення місця і часу переговорів з розв'язання конфлікту;
- б) створення відповідних органів і робочих груп з регулюванню конфліктної взаємодії;
- в) досягнення угоди між конфліктуючими сторонами з визнання і дотримання встановлених норм і правил поведінки в конфлікті;
- г) звертання до медіатора;
- д) надання конфлікту широкого розголосу.

5. Які з перерахованих нижче способів рятування від гніву розроблені

Д. Гр. Скотт:

- а) візуалізація, «заземлення», проектування, очищення аури;
- б) візуалізація, сублімація, проектування, «заземлення»;
- в) регресія, сублімація, візуалізація;
- г) візуалізація, витримка, сублімація, очищення аури;
- д) сублімація, раціоналізація, регресія, візуалізація.

### Логічні запитання

1. Використовуючи власний досвід, здобутий протягом навчання, змоделювати ситуацію, за якої можливо було б уникнути конфлікту з викладачами, з колегами-студентами. Які принципи та елементи управління конфліктами Ви використовували.

2. Установіть відповідність у вигляді комбінації цифр і букв

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

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

3. Побудуйте модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом у такій ситуації.

Ви – керівник виробничого підрозділу. До Вас на роботу влаштовується працівник, якому Ви пообіцяли певні пільги в разі, якщо він проявить себе з кращого боку. Уже через півроку він продемонстрував свою високу кваліфікацію. Настала черга розподілу відпусток і цей працівник поскаржився майстру, що йому запропонували для відпочинку найменш підходящий для його сім'ї місяць. Потім Ви забули включити його до наказу про подяку, а путівку до будинку відпочинку, яку він просив виділити, отримав Ваш заступник. Ви просто забули про свої обіцянки щодо цього працівника. В результаті він подав заяву про звільнення.

Рекомендована література за темою 8: [1-45; 51-62]

## **Тема 9. Особливості виробничих конфліктів**

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. У чому полягає об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах?
2. Назвіть класифікацію виробничих конфліктів?
3. Які поведінки і дії керівника при виробничих конфліктах?
4. Охарактеризуйте міжнародний досвід регулювання виробничих конфліктів?
5. Особливості складання соціометричної матриці.
6. Опишіть шляхи та методи попередження страйку?
7. Яка повинна бути етика ділового спілкування на виробництві?
8. Яка специфіка конфлікту на виробництві в умовах банкрутства підприємства? Які можливі шляхи вирішення?
9. Як формальні та неформальні групи на підприємстві можуть провокувати або вирішувати конфлікт?
10. Як інновації можуть впливати на перебіг виробничих конфліктів?
11. Складіть сінквейн до слів: виробничий конфлікт, страйк, етика ділового спілкування, формальні групи, неформальні групи, внутрішньо груповий фаворитизм, трудові стимули, дебіюкратизація

### **Тести**

1. Офіційне положення особистості в групі, яке визначається посадою, є:
  - а) позиція;
  - б) статус.
2. Нормативно заданий чи колективно схвалений зразок поведінки особистості в групі є:
  - а) роль;
  - б) статус.
3. Суб'єктивне сприйняття особистістю свого статусу в групі – це:
  - а) мотив;
  - б) внутрішня установка.
4. Технологія ефективного спілкування в конфлікті зводиться до таких способів, прийомів і засобів спілкування, які дозволяють досягти наступних цілей:
  - а) домогтися переконання суперника у своїй правоті;
  - б) домогтися угоди навіть ціною серйозної поступки суперникові;
  - в) домогтися взаємного розуміння і взаємної емпатії з суперником;
  - г) домогтися переваги над суперником в переговорному процесі ;
  - д) опанувати ініціативою в суперечці.

5. Які з приведених нижче рекомендацій суперечать ефективному спілкуванню:

а) підтримуйте атмосферу довіри, взаємної поваги, виявляйте емпатію до співрозмовника;

б) використовуйте невербальні засоби комунікації: частий контакт очима; кивання голови в знак розуміння й інші;

в) прагнете до оволодіння ініціативою в спілкуванні, домагайтеся, щоб вас більше слухали, постарайтеся показати свою ерудицію;

г) у процесі прийому інформації не перебивайте того, хто говорить, не давайте ради, не критикуйте;

д) домагайтеся, щоб вас почули і зрозуміли.

### Логічні запитання

1. Установіть відповідність між причиною і типом групового конфлікту

Тип конфлікту	Причина конфлікту
А. Конфлікт між мікрогрупами в колективі.	1. Незадовільні комунікації; порушення
Б. Конфлікт між лідером і мікрогрупою.	правових норм; нестерпні умови праці; низька заробітна плата.
В. Конфлікт між адміністрацією і персоналом.	2. Взаємна залежність по виконаних задачах; розподіл ресурсів; незадовільні комунікації; структурна перебудова.
Г. Конфлікт між підрозділами усередині організації.	3. Протилежність інтересів, цілей, амбіцій лідерів; незадовільні комунікації.
Д. Конфлікт між неформальним лідером і колективом.	4. Новий керівник, призначений з боку; стиль керування; низька компетентність керівника; сильний вплив негативно спрямованих мікрогруп і їхніх лідерів.
Е. Конфлікт між керівництвом і колективом.	5. Прояв компромату проти лідера; перевищення повноважень лідерства; зміна групової свідомості.
Ж. Конфлікт між рядовим співробітником і колективом.	6. Конфліктна особистість; порушення групових норм; низька професійна підготовка; неадекватність внутрішньої установки статусу.

А- , Б - , В - , Г - , Д - , Е - , Ж - .

2. Визначте типи конфлікту в організації (підстава – тип функціональної системи) з наступних причин:

Причина	Тип конфлікту
<p>1. Порушення групових норм; боротьба за лідерство; зіткнення групових інтересів, цілей, цінностей.</p> <p>2. Неузгодженість формальних організаційних початків; незбалансованість робочих місць; порушення технологічних процесів.</p> <p>3. Зіткнення формальних та неформальних інтересів; протиріччя у системі формальних і неформальних відносин.</p> <p>4. Порушення договірних зобов'язань; неповна інформація про реальний стан справ в організації; інновація без обліку інтересів працівників; порушення трудового законодавства.</p> <p>5. Затримка і невиплата заробітної плати за виконану працю; збільшення норм виробництва чи зниження тарифів в оплаті; недосконала система стимулювання.</p>	<p>А. Організаційно-технологічні конфлікти.</p> <p>Б. Конфлікти в соціально-економічній системі організації.</p> <p>В. Конфлікти в адміністративно-управлінській системі.</p> <p>Г. Конфлікти, пов'язані з функціонуванням поза формальною організацією.</p> <p>Д. Конфлікти, пов'язані з функціонуванням соціально-психологічної системи відносин.</p>

1- , 2 - , 3 - , 4 - , 5 - .

3. Вирішіть ситуаційну задачу.

Керівництвом сільськогосподарського підприємства проведено соціологічне опитування виробничого колективу планово-економічної служби, за даними якого складена наступна соціометрична матриця (за бажанням працювати спільно). Кількість працівників планово-економічної служби – 4, в т.ч.: головний економіст – Е1, економіст по праці – Е2, технік-нормувальник – Е3, маркетолог – Е4.

1. Проаналізуйте соціально-психологічний клімат виробничого колективу планово-економічної служби сільськогосподарського підприємства і визначте неформальних лідерів, попередньо розрахувавши у кількісному вираженні:

- рівень згуртованості виробничого колективу;
- соціометричний статус кожного члена;
- коефіцієнт інтегративності;
- коефіцієнт комфортності;
- коефіцієнт симпатії;
- коефіцієнт антипатії;



коефіцієнт байдужості.

Хто обирає	Кого обирають				Разом +	Разом -	Всього вибірок
	Е1	Е2	Е3	Е4			
Е1	X	+	-	0	1	1	2
Е2	+	X	0	0	1	0	1
Е3	0	+	X	+	2	0	2
Е4	+	+	+	X	3	0	3
Разом +	2	3	1	1	7	-	-
Разом -	0	0	1	0	-	1	-
Всього вибірок	2	3	2	1	-	-	8

2. Побудуйте графічне відображення мікроклімату виробничого колективу за даними попередніх розрахунків

3. Сформулюйте основні напрями поліпшення психологічного мікроклімату виробничого колективу і розкрийте їх зміст.

Рекомендована література за темою 9: [1-42; 52; 59; 60; 63; 70-75; 78-92]

## **Тема 10. Прогнозування розвитку конфліктів**

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Охарактеризуйте сутність та необхідність прогнозування конфліктів?
2. Що таке прогностична валідність?
3. Яка інформаційна база для прогнозу конфліктів?
4. Назвіть етапи прогнозування конфлікту управлінцем та/або менеджером з персоналу?
5. Які існують методики для прогнозування конфліктів?
6. Короткострокове, середньострокове та довгострокове прогнозування: охарактеризуйте їх сутність та важливість?
7. Складіть синквейн до слів: прогнозування, резистентність, короткострокове прогнозування, середньострокове прогнозування, довгострокове прогнозування, лобізм, метод, мислення, охлократія, реактивність, соціальне очікування

### **Тести**

1. Прогнозування конфліктів це:
  - а) обґрунтоване припущення щодо можливості виникнення й розвитку конфліктів;
  - б) техніка що веде до виникнення конфлікту та його ескалації;
  - в) конфліктна ситуація, тобто стан можливого конфлікту, стосунки між сторонами, напрями розвитку (збільшення чи зменшення кількості суперечностей);
  - г) усі відповіді не вірні
2. Прогноз конфлікту це:
  - а) вказівка з визначеною імовірністю місця й часу виникнення майбутнього конфлікту, що базується на психологічному діагнозі всіх компонентів і змісту конфлікту;
  - б) сигнали, частота виникнення конфлікту;
  - в) методика що використовується в лише в теорії;
  - г) усі відповіді не вірні
3. Прогнозування ґрунтується на аналізі структурних компонентів конфлікту, до яких належать:
  - а) проблема (наявність, складність, можливість розв'язання);
  - б) інциденти (частота, регулярність, характеристика прояву реакції учасників);
  - в) склад потенційних учасників, їхні особистісні особливості, готовність до конфліктних дій, ціннісні орієнтації та мотиви поведінки;
  - г) усі відповіді вірні

### **Логічні запитання**

1. Спрогнозуйте подальший розвиток конфлікту за наведеною ситуацією. Як можна уникнути конфлікт?

Під час бесіди з претендентом на вакантну посаду керівник дає обіцянку в подальшому його кар'єрне зростання. Робітник з наснагою розпочинає працювати, виявляючи високу працездатність та добросовісність. Керівництво постійно збільшує навантаження, не підвищуючи заробітної плати та не просуваючи на посаді. Через деякий час робітник починає проявляти ознаки невдоволення... Назріває конфлікт.

2. Яких заходів можна запропонувати для зміни наведеної ситуації? Які можливі прогнози стосовно розвитку та вирішення цієї ситуації?

Кожний раз, коли ви веде серйозну розмову з однією з ваших підлеглих, критикуєте її роботу та запитуєте, чому вона так поводить, вона мовчить. Вам це неприємно, ви не знаєте, з чим пов'язане її мовчання, сприймає вона критику чи ні, ви засмучуетесь та дратуетесь

Рекомендована література за темою 10: [2-36; 45-52; 68-76; 79; 81; 85; 89; 95-106]

## ***Тема 11. Роль керівника в управлінні конфліктами***

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Чому керівник повинен брати участь у розв'язанні конфліктів?
2. Опишіть конфлікти у діаді «керівник-підлеглий»?
3. Назвіть загальні принципи службової етики керівника при вирішенні конфліктів?
4. Охарактеризуйте стратегії дій керівника-особистості в залежності від типу конфліктів?
5. Які психологічні прийоми повинен використовувати керівник для вирішення конфлікту?
6. Назвіть помилкові дії управлінця, керівника, що викликають конфліктність?
7. Охарактеризуйте управлінський контроль та відповідальність в теорії конфліктів?
8. Опишіть управлінський цикл та індивідуальний стиль в теорії конфліктології?
9. Складіть синквейн до слів: етика керівника, психологічні прийоми, фрустрація, управлінський цикл, стиль управління, імідж, ініціатива, співробітництво, сублімація

### **Тести**

1. Основними причинами конфлікту між керівником і очолюваним ним колективом є:
  - а) стиль керування, низька компетентність керівника;
  - б) вплив негативно спрямованих мікрогруп і їх лідерів;
  - в) негативна оцінка керівника з боку вищестоящого керівництва;
  - г) незадовільні комунікації;
  - д) розподіл ресурсів.
2. Яка роль керівника при вирішенні конфліктів на виробництві?
  - а) мінімальна;
  - б) керівник повинен брати участь в розв'язанні будь – яких конфліктів;
  - в) це не стосується керівника;
  - г) усі відповіді вірні.
3. Стратегія дії керівника в управленні конфліктами це:
  - а) сукупність дій направлених на вирішення конфліктних ситуацій;
  - б) це взаємозв'язаний комплекс дій, направлений на попередження, прогнозування та вирішення конфліктів;
  - в) послідовні дії керівника;
  - г) виробничий план.

### **Логічні запитання**

1. Розв'яжіть наведену ситуацію.

У складі делегації фірми, що формується для ділової поїздки, скажімо, в США, є одне вакантне місце. На нього претендують двоє, причому жоден з працівників не бажає поступитися. Керівник, намагаючись розібратися в ситуації, з'ясовує, що один з учасників конфлікту прагне потрапити до складу делегації тому, що для нього це можливість зайвий раз зустрітися з братом, що проживає в США. Інший же учасник розглядає включення до складу делегації як визнання його професіоналізму, високу оцінку його діяльності, знак доброзичливого ставлення керівництва фірми. З'ясувавши це, керівник пропонує першому - відправитися в США, а другому - підвищення по службі. Подумавши, обидва співробітники визнали таке рішення взаємоприйнятним.

До якого типу можна віднести це рішення? У чому, власне, складалася допомога керівника у вирішенні конфлікту? На яку модель завершення конфлікту орієнтувалися спочатку його учасники?

2. Визначте природу конфлікту (тип) в наступній ситуації.

Керівник повідомляє підлеглому, що наступного місяця посилає його на курси підвищення кваліфікації. Підлеглий відмовляється, посилаючись на те, що до пенсії залишилося півтора роки. Керівник продовжує наполягати, а підлеглий відкрито конфліктує.

3. Визначте природу конфлікту (тип) в наступній ситуації.

Начальник дільниці дає завдання робочому. Той відмовляється, мотивуючи свою відмову тим, що ця робота вимагає більш високого розряду та додає при цьому, що йому вже п'ять років не підвищують розряд.

4. Проаналізуйте наведену ситуацію.

Ваш підлеглий, зрілий та талановитий спеціаліст творчого типу, має статус та особисті досягнення, користується великою популярністю у ділових партнерів, вирішує будь-які проблеми та прекрасно взаємодіє у колективі. Разом з тим у вас не склалися стосунки з цим робітником. Він не сприймає вас як керівника, його поведінка достатньо самовпевнена та амбіційна.

В його роботі ви виявили певні недоліки та вирішили висловити йому критичні зауваження, проте ваш попередній досвід свідчить про його негативну реакцію на критику: він стає роздратованим та настороженим. Як себе вести?

4. Проаналізуйте наведену ситуацію.

Під час ділової зустрічі з вами ваш співробітник з відділу реклами був дуже роздратований, не сприймаючи ваших зауважень з приводу ознайомлення з черговим рекламним проектом. Ви не можете дозволити підлеглому так поводитися, адже він підриває ваш авторитет. Якими будуть ваші дії?

Рекомендована література за темою 11: [4-58; 68-74; 84; 86; 88; 91]

## ***Тема 12. Ділові переговори як ефективний засіб розв'язання конфліктних ситуацій***

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Яке значення та функції мають ділові переговори в процесі розв'язання конфліктної ситуації?
2. Назвіть визначення ділових переговорів та умови їх ведення?
3. Які бувають види ділових переговорів?
4. Назвіть етапи та динаміку переговорного процесу?
5. Назвіть тактичні прийоми, які використовують на ділових переговорах?
6. Як толерантність в ділових переговорах може впливати на позиції в конфлікті?
7. Яка роль медіації у розв'язанні проблемних ситуацій?
8. Складіть сінквейн до слів: ділові переговори, переговорний процес, толерантність, рефлексія, емпатія, компроміс, позиція, медіація, інтелект, шантаж

### **Тести**

1. Яка з тактик у переговорному процесі характеризується сукупністю таких прийомів як: критика конструктивних положень партнера, використання несподіваної інформації, обман, погроза, блеф?
  - а) «Видимого співробітництва»;
  - б) «Дезорієнтації партнера»;
  - в) «Провокації почуття жалості в партнера»;
  - г) «Ультимативна тактика»;
  - д) «Вижимання поступок».
2. У рамках якої стратегії в переговорному процесі ставиться основна мета – відхід від конфлікту, уступаючи опоненту ?
  - а) «Виграш-виграш»;
  - б) «Виграш-програш»;
  - в) «Програш-програш»;
  - г) «Програш-виграш»;
  - д) «Виграш-програш» і «Програш-виграш».

### **Логічні запитання**

1. Дайте відповідь.

У 1996 р. екстремісти руху "Тупик Амару" захопили заручників і резиденції японського посла в Перу. В обмін на їх звільнення вони зажадали звільнити з в'язниць своїх прихильників. Влада близько п'яти місяців воюй з терористами переговори, що дало можливість підготуватися до штурму будівлі і звільнити заручників. Яку функції виконували, перш за все, ці переговори?

2. Уявіть, що Ви керівник великого підприємства. На Вашому підприємстві назріває конфліктна ситуація між двома керівниками структурних підрозділів стосовно розподілу делегованих повноважень підлеглим. Не один з керівників структурних підрозділів не йде на поступки. Ситуація напружена. Зриваються терміни виконання низки виробничих завдань. Змоделюйте вирішення конфлікту з позицій модератора-посередника. Розробіть стратегію дія в ділових переговорах.

Рекомендована література за темою 12: [4-54; 69-74; 85; 94]

## ***Тема 13. Методи та напрями посередництва у процесі розв'язання конфліктних ситуацій***

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. Що таке посередництво в конфлікті?
2. Які принципи психологічного посередництва?
3. Охарактеризуйте етапи складання карти конфлікту посередником?
4. Назвіть основні ролі медіатора с опонентами в конфлікті?
5. Опишіть дії та стратегії медіатора в залежності від типу конфлікту?
6. Як можна оцінити дії посередника після розв'язання конфліктної ситуації?
7. Складіть сінквейн до слів: посередництво, карта конфлікту, медіатор, уміння, такт, сенситивність, дискомфорт

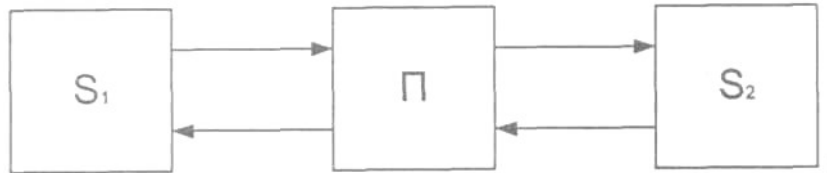
### **Тести**

1. Перші навчальні заклади з підготовки фахівців-медіаторів з'явилися:
  - а) у США в 70-80-х роках ХХ ст. ;
  - б) у США в 60-х роках ХХ ст.;
  - в) у Росії в 70-80-х роках ХХ ст.;
  - г) у Росії в 60-х роках ХХ ст..
2. В якому випадку ступінь втручання третьої сторони в процес розв'язання конфлікту максимальна, а ступінь самостійності сторін мінімальна?
  - а) суд;
  - б) прямі переговори;
  - в) арбітраж;
  - г) переговори за участю посередника.
3. У якому випадку ступінь втручання третьої сторони в процес розв'язання конфлікту мінімальна, а ступінь самостійності сторін максимальна?
  - а) суд;
  - б) прямі переговори;
  - в) арбітраж;
  - г) переговори за участю посередника.

### **Логічні запитання**

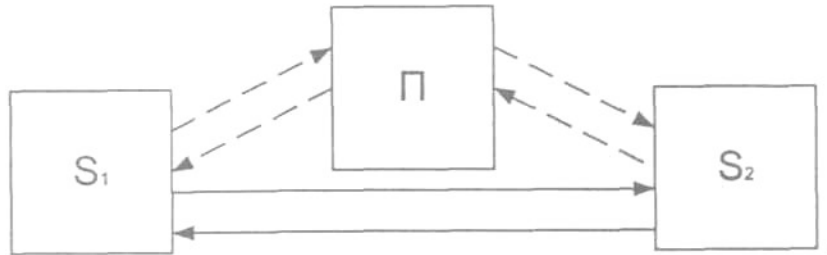
1. До якого варіанта посередництва відноситься взаємодія, представлена на схемі:





де  $S_1$  і  $S_2$  — суб'єкти конфлікту; П — посередник (медіатор).

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



де:  $S_1$  і  $S_2$  — суб'єкти конфлікту; П — посередник (медіатор).

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

Рекомендована література за темою 13: [1-14; 44; 68; 78-85; 90]

## ***Тема 14. Гендерні та вікові конфлікти в організаціях та їх вплив на результати роботи***

---

### **Запитання для самостійної перевірки знань**

1. В чому полягає сутність поняття гендерний та віковий конфлікт?
2. Назвіть межі дій та учасників гендерних та вікових конфліктів?
3. Які чинники виникнення конфліктів гендерної або вікової спрямованості?
4. Назвіть класифікацію гендерних та вікових конфліктів?
5. Опишіть теорію гендерних схем?
6. Які переваги та недоліки різновікового колективу?
7. Опишіть дії керівника та менеджера з персоналу при виникненні гендерних або вікових конфліктів на виробництві?
8. Назвіть наслідки гендерних та вікових конфліктів?
9. Яке відношення має теорія життєвого циклу Е. Еріксона до теорії конфліктів?
10. Складіть сінквейн до слів: гендер, гендерна демократія, маніпуляція почуттями

### **Тести**

1. Гендерний конфлікт це:
  - а) взаємодія чи психологічний стан, основою якого є протиріччя між сприйнятими гендерними цінностями, відносинами, ролями, що породжує зіткнення інтересів і цілей;
  - б) взаємодія чи психологічний стан, опонентів;
  - в) конфлікт викликаний віковими відмінностями;
  - г) усі відповіді вірні.
2. Теорія гендерної схеми спирається на теорії:
  - а) теорію соціального навчання й теорію когнітивного розвитку;
  - б) теорію соціального навчання;
  - в) теорію еволюції;
  - г) історичний аналіз.

### **Логічні запитання**

1. Поясніть наступну ситуацію.

Ви найняли на роботу молодого юриста, який тільки-но закінчив ВНЗ. Він прекрасно справляється з роботою. Він провів вже декілька консультацій, клієнти дуже їм задоволені. Але разом з тим він різкий та зарозумілий у спілкуванні з іншими робітниками, особливо з обслуговуючим персоналом. Ви кожного дня одержуєте такого типу сигнали, а сьогодні надійшла письмова заява від вашого секретаря з приводу його брутальності. Які зауваження та яким чином їх

необхідно зробити молодому спеціалісту для того, щоб змінити його стиль спілкування у колективі?

2. Поясніть наступну ситуацію. Ви критикуєте свою підлеглу, вона реагує надто емоційно та говорить, що вона жінка і не заслуговує такого ставлення. Вам доводиться кожного разу закінчувати бесіду та не доводити розмову до кінця. Ось і зараз, після ваших зауважень, вона розплакалася. Як донести до неї своє ставлення і розуміння справи?

Рекомендована література за темою 14: [2-58; 65-78; 87; 90-93]

## Реферат

---

Реферат – стисле розкриття у письмовій формі певного питання, яке здійснюється на основі узагальнення відповідних матеріалів. Кожний студент вибирає тему реферату за таким номером, який відповідає номеру його прізвища в алфавітному списку студентів академічної групи.

В процесі перевірки написання рефератів оцінці підлягають розкриття проблемних питань державного регулювання економіки та пропозиції щодо його удосконалення. Під час написання реферату студент має використовувати додаткові літературні джерела, матеріали періодичних економічних видань, статистичні та аналітичні матеріали.

Реферат має бути оформлений відповідно до наступних правил:

Текст реферату повинен розміщуватися на одній сторінці аркуша паперу формату А4. Шрифт – Times New Roman. Розмір шрифту – кегль 14. Поля: зверху, знизу та зліва – 2 см; справа – 1,5 см. Міжрядковий інтервал – 1,5 пт. Обсяг реферату – 10-15 сторінок.

Нумерація сторінок має бути наскрізною: номер сторінки проставляють арабськими цифрами у правому нижньому кутку, але на титульній сторінці (перша сторінка реферату) номер сторінки не вказують.

У тексті обов'язково повинні бути посилання на використані інформаційні джерела.

Реферат комплектують у такій послідовності: титульна сторінка, основна частина, список літератури. Тематика рефератів наведена нижче.

### ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ

1. Конфлікт — феномен суспільного розвитку.
2. Конструктивна та деструктивна роль конфліктів.
3. Політичні конфлікти: причини, шляхи їх розв'язання та профілактика.
4. Конфлікти: суть, шляхи попередження та розв'язання.
5. Стилi поведінки в конфліктних ситуаціях і вибір адекватного стилю особистістю.
6. Конфлікти в колективі та шляхи їх вирішення.
7. Внутрішньоособистісні конфлікти: їх суть, місце та роль у становленні особистості.
8. Міжособистісні конфлікти: суть, причини та шляхи розв'язання.
9. Психологічні особливості та передумови конфліктності особистості.
10. Психологічна культура особистості — важливий чинник попередження конфліктів.
11. Психологічні конфлікти, їхні причини, шляхи вирішення та попередження.
12. Переговори як особливий тип розв'язання конфліктів.
13. Конфлікти в організаціях: виникнення, причини, типи, профілактика, шляхи вирішення.
14. Міжетнічні поля суперечностей у сучасній Україні.

15. Економічні конфлікти в Україні та шляхи їх вирішення.
16. Культура ділового спілкування в трудовому колективі — чинник попередження конфліктів.
17. Управлінські конфлікти: типи, причини, шляхи вирішення та попередження.
18. Конфліктні поля суперечностей в системі здійснення адміністративного реформування в Україні.
19. Сімейні конфлікти: причини, прогнозування та вирішення.
20. Переговори та їхня роль у вирішенні управлінських конфліктів.
21. Міжконфесійні конфлікти, причини виникнення та шляхи вирішення.
22. Творча особистість і конфлікт (психологічний аналіз).
23. Конфлікти в системі відносин “людина — природа”.
24. Конфлікт відносин “батьки і діти”, їх особливості на початку ХХІ ст.
25. Конфлікти в системі управлінських відносин між центром і регіонами.
26. Гендерні конфлікти: причини, суть, шляхи вирішення та запобігання.
27. Насильство як тип конфлікту: суть, типи, шляхи запобігання.
28. Глобалізація: суть, проблемність, конфліктність.
29. Рольові конфлікти в організації.
30. Екологічний конфлікт: причини, шляхи попередження та подолання.
31. Соціальна незахищеність народу й проблеми конфліктів.
32. Конфлікти в процесі організації та проведення виборів.

## *Есе*

---

Есе – вільний за композицією твір невеличкого обсягу, в якому висвітлюються індивідуальні враження і міркування з конкретного питання. Есе виконує студент як альтернативу щодо виконання реферату. Тому есе студент вибирає за таким номером, який відповідає номеру його прізвища в алфавітному списку студентів академічної групи. Есе має бути оформлене відповідно до наступних вимог:

Текст есе повинен розміщуватися на одній сторінці аркуша паперу формату А4. Шрифт – Times New Roman. Розмір шрифту – кегль 14. Поля: зверху, знизу та зліва – 2 см; справа – 1,5 см. Міжрядковий інтервал – 1,5 пт. Обсяг есе – до 8-ми сторінок. Нумерація сторінок має бути наскрізною: номер сторінки проставляють арабськими цифрами у правому нижньому кутку, але на титульній сторінці (перша сторінка есе) номер сторінки не вказують. Тематика есе наведена нижче.

### ТЕМАТИКА ЕСЕ

1. Як потрібно проводити ділові наради? Зазначте письмово основні негативні дії в процесі їх підготовки та проведення у колективі (ваші враження).
2. Опишіть суть професійного успіху. Які шляхи його досягнення?
3. Продумайте основні стратегії вашого професійного успіху, розпишіть поетапно у свій робочий зошит на майбутнє і прагніть до нього.
4. Опишіть своє бачення того, як впливають сімейні взаємини на характери членів сім'ї та на подальші стосунки особистості між людьми в колективі.
5. Як можна працювати з партнерами без конфліктів?
6. Що ви могли б запропонувати такого, що сприятиме безконфліктному спілкуванню?
7. Як створити довірливу атмосферу під час переговорів? Які питання доцільно ставити співрозмовникові?
8. Розкрийте суть конфлікту як соціально-політичного феномену.
9. Проаналізуйте західні та вітчизняні теорії конфлікту.
10. Розкрийте суть поняття “типологія конфліктів”.
11. Охарактеризуйте “політичний “конфлікт” як феномен.
12. Розкрийте суть проблеми “Конфліктні поля суперечностей політичної системи України”.
13. Зробіть аналіз проблеми: “Чи є причини для виникнення конфліктних ситуацій нині в Україні?” Перелічіть найвагомші причини і проаналізуйте одну з конфліктних ситуацій політичного спрямування.
14. Охарактеризуйте проблемні ситуації в системі міжконфесійних відносин в Україні.
15. Переговори як форма розв'язання конфлікту (розкрийте суть).
16. Охарактеризуйте суть і причини міжконфесійних конфліктів в Україні. Запропонуйте свої способи їх розв'язання.
17. Охарактеризуйте суть і причини можливих міжнаціональних конфліктів на теренах сучасної України.

18. Дайте аналіз внутрішньоособистісних конфліктів державного службовця або приватної особи, розкрийте причини їх проявів у процесі життєтворчості.
19. Причини виникнення конфліктів у сім'ї (ваше бачення).
20. Корупція в суспільстві як фактор конфліктності владних структур і народу. Дайте власний аналіз причин, слабких місць, шляхів профілактики та подолання корупції в Україні.
21. Перелічіть і дайте стисло характеристику основних правил, що допомагають запобігти поширенню корупції серед державних службовців.
22. Перерахуйте і дайте загальний або власне фаховий аналіз негативних станів, викликаних корупцією.
23. Перерахуйте і проаналізуйте пропозиції щодо стримування корупції та запобігання виникненню конфлікту інтересів.
24. Назвіть причини конфліктів у системі відносин “державний службовець, управлінець і проблемна ситуація”.
25. Проаналізуйте партнерські стосунки у системі відносин “державний службовець і громадянин”.
26. Зробіть аналіз і типологію конфліктогенів як чинників конфліктів.
27. Перерахуйте і проаналізуйте причини міжособистісних конфліктів.
28. Що слід розуміти під стресом? Перша допомога в гострій стресовій ситуації.
29. Що слід розуміти під поняттям “методи управління конфліктом”?
30. Назвіть основні “дисфункціональні наслідки конфліктів”.
31. Опишіть зразки важливих проблем “ділової бесіди” державного службовця з відвідувачем.
32. Прийоми спілкування, що сприяють зближенню й досягненню порозуміння (стисла характеристика).
33. Назвіть “12 правил довіри людини до чиновника”, про які повинен знати чиновник будь-якої ланки.
34. Опишіть роль особистості керівника в профілактиці конфліктів. Перелічіть основні напрямки профілактики.
35. Перелічіть і зробіть аналіз типології конфліктних особистостей.
36. Назвіть основні правила спілкування з конфліктною особистістю.
37. Розкрийте й опишіть технологію розв'язання конфліктів. За власним вибором опишіть один із типів конфлікту (політичні, соціальні, міжнаціональні...).
38. Перерахуйте пропозиції щодо регламентації поведінки конфліктуючих сторін і посередника.
39. Проаналізуйте й опишіть роль медіатора у розв'язанні конфліктів.
40. Проаналізуйте й опишіть причини та суть геополітичних конфліктів.
41. Проаналізуйте проблему: “Бюрократія — фактор конфліктності й порядку в суспільстві”.
42. Що слід розуміти під проблемою — “Зміни ціннісних орієнтацій молоді в перехідний період в Україні”?
43. Розкрийте суть конфліктологічної проблеми: “Корупція в сучасному українському суспільстві: причини, попередження та шляхи подолання”.

44. Розкрийте проблему: “Етнополітичні конфлікти в посттоталітарному просторі”.

45. Спілкування, його типи. Культура ділового спілкування.

46. Прийоми активного слухання співрозмовника у процесі спілкування.

47. Бездуховність і конфлікт — взаємозв’язок і шляхи позитивного виходу особистості з цього стану (ваш аналіз і пропозиції з метою подолання цього негативного стану).

48. Імідж управлінця, керівника — чинник попередження конфлікту. Технологія створення іміджу управлінця, особистого іміджу.

49. “Управлінський ризик та його значення” — що слід розуміти під цим поняттям?

50. “Мафія” як чинник негативного стану суспільних та управлінських ніш.

51. Управлінська еліта, її характеристика, позитивні й негативні дії еліти в процесі життєтворчості.



## *Сінквейн та порядок його оформлення*

---

Сінквейн – це один із прийомів активізації пізнавальної діяльності студентів. Слово походить від французького «п'ять» і означає «вірш, що складається із п'яти рядків». Сінквейн – це такий вірш, що написаний у відповідності до особливих правил.:

1 рядочок «Назва» – заголовок, у який виноситься ключове слово, поняття, тема сінквейну. Це має бути іменник.

2 рядочок «Опис» – два прикметники.

3 рядочок «Дії» – три дієслова.

4 рядочок «Почуття» – фраза, в якій закладено головний зміст.

5 рядочок «Повторення сутності – асоціація» – резюме, висновок, одне слово, іменник.

Складання сінквейну передбачає не тільки засвоєння термінів студентами з наукової дисципліни, а й формування вміння аналізувати та висловлювати власні позиції.

Сінквейн вміщує три види інформації:

фактуальну – передає факти дійсності;

концептуальну – розкриває основний зміст поняття, його сенс;

імпліцитну – прихований, не виражений словом його сенс «сконденсований зміст».

Приклад сінквейну:

1. Конфлікт
2. Відкритий, міжособистісний
3. Попереджати, вирішувати, аналізувати
4. Зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, супроводжуваних складними колізіями
5. Боротьба

## *Рекомендовані джерела інформації*

---

1. Авдеев М.А. Бизнес, собеседование и конфликт / М.А. Авдеев // ЭКО -2003. - № 9. - С. 185-192.
2. Андрущенко Н. Конфлікт та шляхи контролю конфліктної ситуації (стислий огляд) / Н. Андрущенко // Вища освіта України . — 2008. — N 2. — С. 98-103.
3. Анисимов Л.Н. Трудовой договор и индивидуальные трудовые споры : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Анисимов Л. Н. — М. : Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2004. — 400 с.
4. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 552 с.
5. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие. / А. Я. Анцупов, С.В. Баклановский/ — СПб.: Питер, 2006. — 288 с.
6. Анцупов А. Я. Конфликтология. / А. Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — М.: ЮНИТИ, 2006. — 552 с.
7. Балабанова Л.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. / Л.В. Балабанова, К.В. Савельєва – К.: Видавничий дім: Професіонал, 2009. – 280 с.
8. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать / М. Беркли-Ален. — СПб., 1997.
9. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : Учебное пособие / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. — [2-е изд.]. — СПб. : Питер, 2004. — 224 с.
10. Богомаз К.Ю. Логіка у практиці конфліктів і суперечки: посіб. для студ. ВНЗ / К.Ю. Богомаз, Ю.С. Кравцов, Л.М. Сорокіна ; Дніпродзерж. держ. техн. ун-т. — Дніпродзержинськ, 2005. — 282 с.
11. Богоявленська Ю.В. Психологія управління з основами соціоінтеграції (у парадигмі праксеології та синергетики): моногр. / Ю.В. Богоявленська, Т.П. Грабар, Є.І. Хомаківський ; Житомир. держ. технол. ун-т. — Житомир, 2007. — 700 с.
12. Бучин М.А. Конфліктологія. Словник: поняття, теорії, терміни / М.А. Бучин, О.О. Волинець, С.М. Волощук, М.П. Гетьманчук, М.М. Дзера ; НУ "Львів. політехніка", Львів. ін-т Сухопут. військ ім. гетьмана П.Сагайдачного. — Л., 2007. — 205 с.
13. Васильєв Г.Ю. Конфліктологія: підруч. для студ. вищ. навч. закл. юрид. спец. / Г.Ю. Васильєв, Л.М. Герасіна, Н.П. Осіпова, М.І. Панов, Ю.М. Розенфельд ; Нац. юрид. акад. України ім. Я.Мудрого. — Х.: Право, 2002. — 256 с.
14. Василюк Ф. В. Психология переживания / Ф.В. Василюк. — М.: Изд-во МГУ, 1984. — 78 с.
15. Ващенко І. В. Конфлікти великих соціальних груп: навч. посіб. / І. В. Ващенко, С.П. Гиренко –Харків, 2005. — 208 с.
16. Ващенко І. В. Конфлікти: Сучасний план, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ / І.В. Ващенко. — Х.: ОВС, 2002. — 256 с.

17. Вінник О. Конфлікт інтересів в акціонерному товаристві: проблеми правового врегулювання / О. Вінник, Р. Сніжко // Право України . — 2000. — N 5. — С. 59-61.
18. Власова А.М. Організаційна поведінка: навч. посіб. / А.М. Власова, Л.М. Савчук, В.Б. Савінова ; Київ. нац. екон. ун-т. — К., 1998. — 96 с.
19. Ворожейкин И.Е. Конфликтология: учебник. / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. — М.: ИНФРА-М, 2004. — 240 с.
20. Герасіна Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік, О. В. Ставицька, О. М. Сахань ; Нац. ун-т "Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого". — Х.: Право, 2012. — 127 с.
21. Голоядова Т.О. Конфлікт інтересів в акціонерному товаристві і проблема формування складу управлінських кадрів / Т.О. Голоядова // Держава і право. Юрид. і політ. науки: Зб. наук. пр. — 2002. — Вип. 18. — С. 207-214.
22. Гончар М.Ф. Стрес-менеджмент на підприємстві: характеристика та способи вирішення із застосуванням коучингу / М.Ф. Гончар, Х.В. Кабан // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка". Менедж. та підприємництво в Україні: етапи становлення і пробл. розв. — 2012. — N 727. — С. 28-32.
23. Гришина Н. В. Психологія конфлікту / Н. В. Гришина. — СПб.: Питер, 2005. — 464 с.
24. Грушевська С. Конфлікт: етико-психологічний аналіз / С. Грушевська. Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. — К.: Наук. світ, 2000. — 214 с.
25. Гуменюк О. Особливості ситуативного та вікового розвитку Я-концепції / О. Гуменюк // Психологія і суспільство. — 2005. — № 1. — С. 46 – 62/
26. Гураль У.М. Суть конфліктологічної взаємодії в середовищі освітніх установ / У.М. Гураль, С.М. Калаур // Наук. вісн. Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки. Пед. науки. — 2011. — N 8. — С. 66-71.
27. Дмитриев А.В. Конфликтология : учеб. пособ. / А.В. Дмитриев. — М.: Гардарики, 2000. — 320 с.
28. Довгань Н.П. Конфлікти в державному управлінні та шляхи їх вирішення: Автореф. дис... канд. наук з держ. упр. / Н.П. Довгань ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. — К., 2006. — 20 с.
29. Дубовик О.В. Планування та управління кар'єрою: навч. посіб. / О.В. Дубовик, О.В. Босак, Н.З. Шегинська ; Нац. банк України, Ун-т банк. справи. — К., 2008. — 348 с.
30. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. / Т.В. Дуткевич ; Кам'янець-Поділ. держ. ун-т. Ін-т соц. реабілітації та розв. дитини. — К.: Центр навч. л-ри, 2005. — 456 с. — Бібліогр.: с. 442-447.
31. Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія / Ред.: С.Д. Максименко; Л.М. Карамушка. — К., 2003. — 170 с.
32. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. — СПб.: Питер, 2001. — 400 с.
33. Етика ділового спілкування [Текст] : навч. посібник / [Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та ін.] ; за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. — К. : Центр учб. л-ри, 2007. — 344 с.

34. Єзеров, А. Конституційна конфліктологія як перспективна доктринальна концепція / А. Єзеров // Право України. – 2009. – №6. – с. 167-174.
35. Ємельяненко Л.М. Конфліктологія: Навч. посіб. / Л.М. Ємельяненко, В.М. Петюх, Л.В. Торгова, А.М. Гриненко ; Київ. нац. екон. ун-т. — К., 2003. — 315 с.
36. Ємельяненко Л.М. Управління конфліктами: збірник тренінгових вправ: навч. посіб. / Л.М. Ємельяненко, О.В. Корчевна, О.М. Леонтенко, О.Ю. Гулевич, Ю.І. Коновалов ; Держ. вищ. навч. закл. "Київ. нац. екон. ун-т ім. В.Гетьмана". — К., 2008. — 424 с.
37. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. — М., 1995. — 183 с.
38. Зигерт В. Руководить без конфликтов. / В. Зигерт, Л. Ланг. — М.: Экономика, 1990. — 336 с.
39. Іншин М. І. Трудові конфлікти та трудові спори у системі соціальних відносин / М. І. Іншин // Форум права. – 2006. – № 2. – С. 125-129.
40. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. / А. Т.Ішмуратов. - К.: Наук. думка, 1996. — 190 с.
41. Калашник Г.М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навч. посіб. / Г.М. Калашник. — К.: Знання, 2007. — 143 с.
42. Карамушка Л.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія / Л.М. Карамушка, Т.М. Дзюба ; АПН України, Ін-т психології ім. Г.С.Костюка, Полтав. держ. пед. ун-т ім. В.Г.Короленка, Укр. асоц. організац. психологів та психологів праці. — К.: Наук. світ, 2009. — 268 с.
43. Качан Є. П. Управління трудовими ресурсами : навч. посіб. / Є. П. Качан, Д. Г. Шушпанов. – К. : Вид. Дім «Юридична книга», 2003. – 258 с.
44. Качан О. Конфліктогенні наслідки сучасних урбанізаційних процесів у світі / О. Качан // Укр. нац. ідея: реалії та перспективи розв. — 2012. — Вип. 24. — С. 91-96.
45. Кириченко В. Організаційні зміни як професійний стрес / В. Кириченко // Соціальна психологія (в дар). – 2008. – №1. – С. 158-166.
46. Киселев И. Я. Зарубежное трудовое право : учебник для вузов / И.Я.Киселев. – М. : Издательская группа НОРМА-ИНФРА, 1993. – 263 с.
47. Кіржнер Л.О. Конфліктологія: навч. посіб. / Л.О. Кіржнер, М.В. Мартиненко, О.В. Мангольд ; Харк. нац. екон. ун-т. — Х., 2007. — 144 с.
48. Коваленко Д. В. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. ВНЗ інж.-пед. спец. / Д. В. Коваленко, І. М. Шалімова, О. М. Керницький, В. А. Бурбига, О. Б. Кравченко ; Укр. інж.-пед. акад. — Х.: Точка, 2012. — 221 с.
49. Ковальов Є. В. Принципи менеджменту: навч. посіб. / Є. В. Ковальов ; Харк. нац. ун-т внутр. справ. — Х.: ХНУВС, 2012. — 99 с.
50. Криса О.Й. Управління конфліктами на засадах їх класифікації / О.Й. Криса // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка" . Пробл. економіки та упр. — 2010. — N 683. — С. 337-341.

51. Крися О.Й. Управління конфліктами як фактор підвищення конкурентоспроможності підприємств / О.Й. Крися // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка" . Логістика. — 2008. — N 633. — С. 361-367.
52. Крися О.Й. Формування ефективної системи управління конфліктами як засіб підвищення конкурентоспроможності підприємства / О.Й. Крися // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка" . Менедж. та підприємництво в Україні: етапи становлення і пробл. розв. — 2009. — N 657. — С. 26-31.
53. Лазор В. В. Правове регулювання правових спорів, конфліктів і порядок їх вирішення на сучасному етапі : [монографія] / Лазор В. В. — Луганськ : Вид-во «Література», 2004. — 332 с.
54. Лебедева О. Управління конфліктами на основі розуміння цілей учасників колективного проектування / О. Лебедева // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка" . Комп'ют. системи проектув. Теорія і практика. — 2011. — N 711. — С. 132-136.
55. Лебедева О.О. Аналіз та вирішення конфліктів проектування засобами організаційно-технічного забезпечення у колективних САПР / О.О. Лебедева, О.М. Матвійків // Вісн. Нац. ун-ту "Львів. політехніка" . Комп'ют. системи проектув. Теорія і практика. — 2008. — N 626. — С. 26-31.
56. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. / Ч. Ликсон — СПб.: Питер, 1997. — 148 с.
57. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта. / Г.В. Ложкин, Н.И. Повакель. — К.: МАУП, 2000. — 256 с.
58. Ложкин Г. В. Технології розв'язання конфліктів. / Г. В. Ложкин, М.О. Коць, Т. В. Петровська, І. Ю. Зубкова. — К.: ЦУЛ, 2008. — 285 с.
59. Мадіссон, В. Правова конфліктологія та юридичний конфлікт у приватних правовідносинах [Текст] / В. Мадіссон // Право України. — 2003. — №9. — С. 39-44.
60. Малахов, В.А. Етика спілкування [Текст] : навч. посібник / В.А. Малахов. — К. : Либідь, 2006. — 400 с.
61. Мацієвський Ю. Конфліктологія: що та як вивчати? / Ю. Мацієвський // Людина і політика . — 2000. — N 1. — С. 25-29.
62. Миронова О. М. Конфліктологія: навч. посіб. / О. М. Миронова, О. В. Мазоренко ; МОНМС України, Харк. нац. екон. ун-т. — Х., 2011. — 168 с.
63. Мнушко З.М. Практикум з менеджменту: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / З.М. Мнушко, О.М. Євтушенко, Л.П. Дорохова ; Нац. фармац. акад. України. — Х.: Золоті сторінки, 2002. — 176 с.
64. Морозов В.В. Формування, управління та розвиток команди проекту (поведінкові компетенції): навч. посіб. / В.В. Морозов, А.М. Чередніченко, Т.І. Шпильова ; Ун-т економіки та права "КРОК". — К.: Таксон, 2009. — 464 с.
65. Начаєв В. М. Конфліктологія. Навч. посіб. / В. М. Начаєв/ — К.: Центр навч. літ., 2004. — 198 с.
66. Осовська Г.В. Управління трудовими ресурсами: Навчальн. посібн. / Г.В. Осовська. — К.: ЦУЛ, 2008 — 224 с.
67. Пірен М. І. Кофліктологія. / М.І. Пірен. — К.: МАУП, 2005. — 360 с.

68. Пірен М.І. Конфлікт і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз: Навч.-практ. посіб. / М.І. Пірен ; Укр. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. — К., 2000. — 200 с.
69. Пірен М.І. Конфліктологія : підручник / М.І. Пірен / МАУП. — К. : МАУП, 2003. — 360 с.
70. Поджарський М. Конфлікт цивілізацій / М. Поджарський // Вісн. НАН України . — 2002. — N 11. — С. 29-46.
71. Подшивалкіна Л. Психологічні основи управлінської діяльності / Л. Подшивалкіна, В. Олісейчик // Пед. пошук . — 2009. — N 4. — С. 9-13.
72. Регулювання соціально-трудова відносин на виробничому рівні: практикум: навч.-метод. посіб. / О. Д. Шемяков ; Акад. праці і соц. відносин Федер. профспілок України. — К., 2012. — 211 с.
73. Рудик І.М. Діалог-конфлікт: стратегії розгортання й захисту / І.М. Рудик // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. — 2003. — N 11. — С. 194-197.
74. Русинка І.І. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. екон. спец. вищ. навч. закл. / І.І. Русинка. — Т., 2003. — 294 с.
75. Савицина О. Норма права в системі чинників регулювання системних конфліктів / О. Савицина // Право України. — 2001. — № 10. — С. 13–15.
76. Савчук Л.М. Організаційна поведінка: Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни / Л.М. Савчук, Н.Ю. Бутенко, А.М. Власова, Б.А. Жаліло, Л.М. Хоменко ; Київ. нац. екон. ун-т. — К., 2001. — 250 с.
77. Самсонова Н. В. Конфликтологическая компетентность специалиста / Н. В. Самсонова // Вуз-XXI и культура. — Казань, 2000. — С. 37—40.
78. Смолярчук В. И. Законодательство о трудовых спорах / Смолярчук В. И. — М., 1966. — 228 с.
79. Титаренко Л. М. Конфліктологія. Профілактика конфліктів в організаціях: навч. посіб. / Л. М. Титаренко, В. В. Завальнюк ; Одес. нац. юрид. акад. — О.: Юрид. л-ра, 2010. — 293 с.
80. Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підруч. / Є.Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. — Рівне: Перспектива, 2007. — 389 с.
81. Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник / Є.Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. — Суми: Унів. кн., 2008. — 240 с.
82. Ус І.В. Вплив економічних суперечностей між країнами-учасницями СОТ на інституційний розвиток цієї організації / І.В. Ус // Актуал. пробл. економіки . — 2007. — N 7. — С. 16-24.
83. Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения. / Р. Фишер, У. Юри. — М.:Наука, 2003. — 156 с.
84. Філь С. С. Формування компетентності студентів університету у вирішенні конфліктів / С. С. Філь // Вища освіта України. — Додаток 4, том IV (22). — 2010 р. — Тематичний випуск «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору». — С. 377—384.
85. Хапілова В. П. Конфліктологія: навч. посіб. / В. П. Хапілова ; Запоріж. нац. ун-т. — Запоріжжя, 2010. — 279 с.
86. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. — Красноярск, 1996. — 99 с.

87. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л. Н. Цой. — М. : 2001. — 233 с.

88. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії перговорів: Навчальний посібник. / М.В. Цюрупа – К.: Кондор, 2009. – 192 с.

89. Чижова О. Конфлікт як прояв прагматизму в сучасному суспільстві / О. Чижова // Політ. менеджмент . — 2006. — N 1. — С. 118-127.

90. Шатун В.Т. Основи менеджменту: Навч. посіб. / В.Т. Шатун ; Миколаїв. держ. гуманіт. ун-т ім. П.Могили. — Миколаїв, 2006. — 375 с.

91. Шепелев М. Конфлікт модерну і постмодерну як основна проблема цивілізаційної безпеки в процесі мондіалізації / М. Шепелев // Людина і політика . — 2002. — N 5. — С. 92-101.

92. Шупта І.М. Конфлікт як предмет міждисциплінарних досліджень / І.М. Шупта // Наука і освіта . — 2009. — N 7. — С. 233-238.

93. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; МОНМС України, ВНЗ Укоопспілки "Львів. комерц. акад.". — К.: Центр учб. л-ри, 2012. — 176 с.

### Інформаційні ресурси

94. Кодекс законів про працю України від 10.12.1971 № 322-VIII [Відомості Верховної Ради, 1971, № 50, ст. 375]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/кодекс%20працю>. — Дата доступу: 14.12.12.

95. Закон України від 03.03.1998 № 137/98-ВР „Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)” [Відомості Верховної Ради України, 1998, № 34, ст. 227]. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/137/98-вр>. — Дата доступу: 14.12.12.

96. Закон України від 17.11.2011 № 4050-VI „Про державну службу” [Відомості Верховної Ради України, 2012, № 26, ст.273]. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4050-17> — Дата доступу: 14.12.12.

97. Закон України від 05.07.2012 № 5067-VI „Про зайнятість населення”. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5067-17> — Дата доступу: 14.12.12.

98. Закон України від 05.10.2000 № 2017-III „Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії” [Відомості Верховної Ради України, 2000, № 48, ст. 409]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2017-14>. — Дата доступу: 14.12.12.

99. Закон України від 23.03.2000 № 1602-III „Про державне прогнозування та розроблення програм економічного і соціального розвитку України” [Відомості Верховної Ради України, 2000, № 25, ст.195]. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1602-14>. — Дата доступу: 14.12.12.

100. Роз'яснення Міністерства Юстиції України від 11.01.2011 „Колективні трудові спори. Страйк, як спосіб вирішення колективного трудового спору (конфлікту)”. — Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/n0010323-11>

101. Роз'яснення Міністерства Юстиції України від 10.01.2011 „Конвенція про права дитини та участь неповнолітніх у збройних конфліктах Мін'юст

- України” . — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/n0009323-11>
102. Офіційний сайт Держкомстату України. — Режим доступу: <http://ukrstat.gov.ua> [розділ „Статистична інформація”]
103. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України. — Режим доступу: <http://www.mlsp.gov.ua/>
104. Офіційна сторінка Відділу статистики ООН . — Режим доступу: [http://unstats.un.org/unsd/demographic/sources/census/2010\\_PHC/default.htm](http://unstats.un.org/unsd/demographic/sources/census/2010_PHC/default.htm)
105. Офіційна сторінка Статистичного відомства європейського співтовариства (EUROSTAT). — Режим доступу: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>
106. Офіційна сторінка Об'єднаної міжнародної економічної комісії у Європі (UNECE). — Режим доступу: [http://www.unecce.org/stats/stats\\_h.htm](http://www.unecce.org/stats/stats_h.htm)



Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З  
дисципліни “КОНФЛІКТОЛОГІЯ”

(для студентів за спеціальністю 7.030505; 8.030505 «Управління персоналом та економіка  
праці»)

Укладач:

Ірина Анатоліївна ГНАТЕНКО

Редактор  
Техн.редактор  
Оригінал-макет

Підп. до друку

Формат 60×84<sup>1/16</sup> Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.  
Друк офсетний Ум. друк. арк. \_\_\_\_\_. Обл.-вид. арк. \_\_\_\_\_.  
Тираж \_\_\_\_ пр. Замовлення № \_\_\_\_\_. Ціна договірна.

Видавництво Східноукраїнського національного  
університету імені Володимира Даля  
91034, м. Луганськ,  
кв. Молодіжний, 20а

**Адреса редакції:** 91034, м. Луганськ, кв. Молодіжний, 20а  
**Телефон:** 8 (0642) 41-34-12, **факс:** 8 (0642) 41-31-60  
**E-mail:** uni@snu.edu.ua **http:** www.snu.edu.ua