

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ  
з дисципліни “КОНФЛІКТОЛОГІЯ”  
(для студентів заочної форми навчання за спеціальністю  
7.030505; 8.030505 «Управління персоналом та економіка праці»)

*«До друку, у світ дозволяю»*

Проректор \_\_\_\_\_

Протокол № 6 від 12 лютого 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 ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ  
з дисципліни “КОНФЛІКТОЛОГІЯ”  
(для студентів заочної форми навчання  
за спеціальністю 7.030505; 8.030505 «Управління персоналом та економіка праці»)

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри  
Управління персоналом і економічної  
теорії  
Протокол № 6 від 12 лютого 2014 р.

Луганськ 2014

УДК 005.95 (076)

Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи з дисципліни «Конфліктологія» (для студентів заочної форми навчання спеціальності управління персоналом та економіки праці) / Укладач: Гнатенко І.А. – Луганськ: видавництво СНУ ім. В. Даля, 2014 – 22 с.

Наведені рекомендації до виконання контрольної роботи з дисципліни «Конфліктологія» для студентів заочної форми навчання за спеціальністю 7.030505; 8.030505 «Управління персоналом та економіка праці». Подано перелік літературних джерел необхідних для виконання контрольної роботи.

Укладач

Гнатенко І.А., ст. викл, к.е.н.

Відповідальний за випуск

Сумцов В.Г., проф., к.е.н.

Рецензенти

Лохматов С.О., доц., к.е.н.  
Колесник О.А., доц., к.е.н.

## Зміст

1. Мета та вимоги виконання контрольної роботи.....	5
2. Варіанти завдань до контрольної роботи.....	7
Рекомендована література.....	12
Додатки.....	17

## Мета та вимоги виконання контрольної роботи

Контрольна робота з конфліктології виконується студентами заочної форми навчання за спеціальністю 7.030505; 8.030505 «Управління персоналом та економіка праці».

Мета виконання контрольної роботи - закріпити здобуті теоретичні знання і набуті практичні навички з дисципліни.

Робота виконується у вигляді творчої праці (15-20 сторінок), що містить найсуттєвіші моменти з визначеної теми. Тему (варіант) контрольної роботи слухач вибирає з запропонованої тематики контрольних робіт у відповідності до свого **номера у журналі обліку** відвідування занять.

Робота складається з теоретичних та практичних завдань.

Робота виконується в комп'ютерному варіанті, роздруковується на білому папері та зброшується в швидкозшивач.

На кожному листі повинні бути поля: зліва - не менше 30 мм, справа-15 мм, верхнє - не менше 20 мм, нижнє - не менше 20мм.

Робота містить: титульний лист (приклад оформлення титульного листа наведено в Додатку А), зміст (приклад оформлення змісту наведено в Додатку Б), основну частину (виклад основних питань), список використаної літератури, додатки.

Виклад кожного питання починається з нової сторінки. Кожне питання повинне мати заголовок. В текстовій частині зміст питань висловлюється стисло, логічно, грамотно, своїми словами. Не допускається механічне списування матеріалу з книг, інструкцій. Якщо по тексту приводяться цитати, чийсь думки, то на них робляться посилання. Посилання на джерело вказуються в кінці речення і виділяються квадратними скобками з вказівкою номера джерела, сторінки (як приклад [1, с. 25]). В текстовій частині роботи не допускаються скорочення за винятком тих які дозволені (у тому числі, і ін., і т.д.). Таблиці повинні мати заголовок і номер, який проставляється арабськими цифрами. Посилання на таблиці в тексті позначаються як «Табл».

Всі ілюстрації (схеми, діаграми, графіки) іменуються рисунками і в тексті позначаються «Рис». Рисунки і таблиці треба розміщувати після першої згадки в тексті, а якщо це неможливо, то з початку наступної сторінки.

Приклад оформлення таблиць і рисунків наведено в додатку В.

Вказівки до розв'язання третього запитання містяться в додатку Д.

Всі додатки повинні бути пронумеровані і поміщені в кінці роботи. Кожний додаток повинен починатися з нового листа. По тексту роботи дається посилання на відповідний додаток.

Список літератури обов'язково нумерується арабськими цифрами з крапкою. Кожне літературне джерело повинне містити певні відомості та повинне бути правильно оформлено (приклад оформлення списку літератури міститься в додатку Є).

В кінці роботи ставиться дата її завершення, підпис студента.

Не приймаються на перевірку і повертаються на доробку контрольні роботи, що:

- не відповідають установленому варіанту;
- виконані в неповному обсязі;
- містять відповіді, що не відповідають поставленому завданню;
- виконані з грубими помилками;
- оформлені не належним чином;
- дублюють раніше здані на перевірку роботи.

В такому випадку контрольна робота повертається студентові для виправлень відповідно до зауважень викладача.

У процесі захисту контрольної роботи студентом викладач оцінює рівень його самопідготовки, ступінь самостійності виконання роботи, уміння аргументувати свою точку зору.

Результати захисту контрольної роботи оцінюються, як *"зараховано"* або *"не зараховано"*.

## *Варіанти завдань до контрольної роботи*

### **Варіант 1**

1. Зміст елементів структури конфлікту
2. Трансактний аналіз в конфліктології
3. Складіть синквейн до слова інцидент
4. Визначте природу конфлікту (тип "А", "Б", "В") в поданій ситуації, сформулюйте правила його розв'язання.  
Спілкуючись з претендентом на вакантну посаду керівник дає обіцянку в подальшому підвищити його в посаді. Працівник жваво починає працювати, виявляє високу працездатність і добросовісність. При цьому керівництво постійно підвищує навантаження, не збільшуючи заробітної плати і не підвищуючи на посаді. Через деякий час працівник починає виявляти невдоволення. Назріває конфлікт.
5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на тему «Конфлікт в організації»

### **Варіант 2**

1. Охарактеризуйте форми та причини прояву конфліктів між особистістю та групою (директор-колектив). Шляхи вирішення таких конфліктів
2. Конфлікти на державній службі: види, причини, наслідки, попередження.
3. Складіть синквейн до слова конгруентність
- 4 Проведіть трансактний аналіз на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії у такій ситуації.  
Керівник звертається до свого заступника зі словами докору: "Ви не змогли забезпечити своєчасність виконання поставленого завдання". Заступник: " Мене відволікли сімейні обставини".
5. Використовуючи формули конфліктів самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на конфлікт типу «А»

### **Варіант 3**

1. Охарактеризуйте зміст конструктивних та деструктивних функцій конфлікту.
2. Прокоментуйте зміст марксистської теорії рішення конфлікту.
3. Складіть синквейн до слова диспозиція
4. Зробіть картографічний аналіз конфлікту в такій ситуації.  
Співробітниця Вашого відділу висловлює своїй колезі претензії з приводу численних і часто повторюваних помилок у роботі. Та, в свою чергу, сприймає висловлювані претензії як образу, внаслідок чого між ними виник конфлікт на підставі протилежних думок з цього приводу.
5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на тему «Міжособистісний конфлікт»

### Варіант 4

1. Управлінські конфлікти між молодшим, середнім та старшим поколінням (віковими групами). Види, форми прояву, причини, наслідки.
2. Сітка Томаса-Кілменна. Графічний образ. Значення в конфліктології.
3. Складіть синквейн до слова арбітраж
4. Визначите природу конфлікту (тип А, Б, В) у наступній ситуації.  
При розподілі премії начальник не виділив її одному з підлеглих. Підстав для деприміювання не було. На питання підлеглого керівник не зміг пояснити причини, сказав тільки: «Це я вас учу».
5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на тему «Груповий конфлікт»

### Варіант 5

1. Прокоментуйте умови, види та способи попередження конфліктів в колективі.
2. Доведіть зв'язок між культурою та конфліктністю міжособової взаємодії.
3. Складіть синквейн до слова конфліктогени
4. Визначите природу конфлікту (тип А, Б, В) у наступній ситуації.  
Начальник повідомляє підлеглого, що в наступному місяці відправляє його на курси підвищення кваліфікації. Підлеглий відмовляється, посилаючись на те, що до пенсії йому залишилося півтора року.
5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на тему «Конфлікт на підприємстві»

### Варіант 6

1. Поясніть роль і місце управлінської оцінки у попередженні та розв'язанні конфліктів.
2. Прокоментуйте зміст управлінських досліджень конфлікту в роботах вітчизняних та закордонних вчених.
3. Складіть синквейн до слова медіація
4. Визначите природу конфлікту (тип А, Б, В) у наступній ситуації.  
Працівник, що досяг пенсійного віку, скаржиться начальникові, що майстер «виживає» його з роботи. Майстер клянеться, що ні найменшого приводу для цього не дає. Працівник же продовжує скаржитися.
5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на тему «Конфлікт в офісі»

### Варіант 7

1. Дайте визначення поняття конфлікту.
2. Прокоментуйте думку німецького соціолога Георга Зіммеля: «Повністю гармонічного об'єднання людей взагалі не може існувати. Пояснюється це



тим, що конфлікт служить своєрідним механізмом саморозвитку суспільства, і не будь конфлікту, соціум залишався б завжди на одному шаблі розвитку. Структури ж, позбавлені динаміки, в умовах нашого світу, нежиттєздатні». Наведіть і прокоментуйте приклади із теперішньої сучасності, що підтверджують дієвість даної думки.

3. Складіть синквейн до слова **переговори**

4. Визначите природу конфлікту (тип А, Б, В) у наступній ситуації.

Начальник ділянки дає завдання робітнику. Той відмовляється, мотивуючи свою відмову тим, що ця робота вимагає більше високого розряду й, додаючи при цьому, що йому вже п'ять років не підвищують розряд.

5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на тему «Конфлікт між колегами»

### **Варіант 8**

1. Яку роль в еволюції конфлікту займають рівні психіки.

2. Прокоментуйте зв'язок між лідерськими якостями та попередженням конфлікту.

3. Складіть синквейн до слова **медіатор**

4. Визначите природу конфлікту (тип А, Б, В) у наступній ситуації.

На нараді один з підлеглих, не витримавши натиску керівника, у напівжартівливій формі звернув на цей натиск увагу. Керівник не знайшов, що сказати, але після цього випадку став діяти ще більш жорстко, особливо у відношенні «жартівника».

5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на тему «Конфлікт з керівником»

### **Варіант 9**

1. Які явища супроводжують міжгруповий конфлікт. Ознаки та наслідки цього типу конфлікту

2. Методи управління конфліктами

3. Складіть синквейн до слова **лідер**

4. Використовуючи трансактний аналіз проведіть дослідження міжособистісної взаємодії й оцініть конфліктність у наступній ситуації.

Підприємець звертається до податкового інспектора: «На якій підставі ви наклали штраф?». Інспектор: «Давайте розберемося». І, використовуючи документи, роз'ясняє причину штрафу.

5. Використовуючи формули конфліктів самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на конфлікт типу «Б»

### **Варіант 10**

1. Формули конфліктів

2. Прокоментуйте зміст періодів та етапів у розвитку конфлікту (життєвий цикл конфлікту)
3. Складіть синквейн до слова фрустрація
4. Використовуючи трансактний аналіз проведіть дослідження на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії в наступній ситуації.  
Керівник запитує у свого заступника: «Як ви думаєте, що потрібно зробити, щоб виключити запізнення на роботу співробітників?». Заступник: «У мене є деякі міркування із цього приводу».
5. Використовуючи формули конфліктів самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на конфлікт типу «В»

### **Варіант 11**

1. Види управлінських конфліктів
2. Конфліктна ситуація та інцидент: сутність, ознаки. В чому їх різниця
3. Складіть синквейн до слова толерантність
4. Керівник прийняв на роботу непідготовленого працівника, не погодивши це із заступником, у якого той у підпорядкуванні. Незабаром з'ясовується нездатність прийнятого працівника виконувати свою роботу. Заступник представляє керівникові доповідну записку про це. Керівник відразу розриває дану записку.
5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на тему «Конфлікт з підлеглим»

### **Варіант 12**

1. Типи конфліктних особистостей
2. Класифікація конфліктів в організації
3. Складіть синквейн до слова конфліктологія
4. 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.
5. Використовуючи формули конфліктів самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на конфлікт типу «А»

### Варіант 13

1. Специфіка форм прояву управлінських конфліктів
2. Маніпулятивні технології в переговорному процесі
3. Складіть синквейн до слова диспозиція
4. Визначите природу конфлікту (тип А, Б, В) у наступній ситуації.

Розмовляючи із претендентом на вакантну посаду, керівник дає обіцянку надалі підвищити його в посаді.

Прийнятий працівник з наснагою приступає до роботи, проявляючи високу працездатність і сумлінність. Керівництво постійно збільшує навантаження, не додаючи зарплату й не підвищуючи в посаді. Через деякий час працівник починає проявляти ознаки невдоволення... Назріває конфлікт.

5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на тему «Конфлікт на виробництві»

### Варіант 14

1. Управління конфліктами в організації
2. Стратегії поведінки в конфлікті
3. Складіть синквейн до слова інтроверсія
4. Проведіть трансактний аналіз на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії у такій ситуації.

Керівник звертається до свого заступника зі словами докору: "Ви не змогли забезпечити своєчасність виконання поставленого завдання". Заступник: "Мене відволікли сімейні обставини".

5. Використовуючи формули конфліктів самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на конфлікт типу «Б»

### Варіант 15

1. Опишіть причини, способи запобігання та рішення інноваційних конфліктів.
2. Моделі поведінки особистості в конфліктних ситуаціях
3. Складіть синквейн до слова Конфлікт
4. Використовуючи трансактний аналіз проведіть дослідження на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії в наступній ситуації.

Керівник запитує у свого заступника: «Як ви думаєте, що потрібно зробити, щоб виключити запізнення на роботу співробітників?». Заступник: «У мене є деякі міркування із цього приводу».

5. Використовуючи формули конфліктів самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу на конфлікт типу «В»

## Рекомендована література

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. Ходаківський ; 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. Крися О.Й. Управління конфліктами на засадах їх класифікації / О.Й. Крися // 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. Повякель. — К.: МАУП, 2000. — 256 с.
58. Ложкін Г. В. Технології розв'язання конфліктів. / Г. В. Ложкін, 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 самот. 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.



**ДОДАТОК А**

*Приклад оформлення титульного аркушу до контрольної роботи*

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Інститут, факультет \_\_\_\_\_  
(повне найменування інституту, факультету)

Кафедра

\_\_\_\_\_ (повна назва кафедри)

**КОНТРОЛЬНА РОБОТА**

Варіант № \_\_\_\_

Виконав: студент групи \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (прізвище, та ініціали)

..... (підпис)

Керівник \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)

..... (підпис)

Дата захисту:

.....

Оцінка:

.....

Луганськ - 20\_\_

**ДОДАТОК Б*****Приклад оформлення змісту до контрольної роботи*****Зміст**

1. Зміст елементів структури конфлікту.....	2
2. Трансактний аналіз в конфліктології.....	7
3. Складіть синквейн до слова інцидент.....	8
4. Визначте природу конфлікту.....	9
5. Використовуючи трансактний аналіз самостійно складіть та розв'яжіть ситуаційну задачу .....	15
Література.....	16

**ДОДАТОК В*****Приклад оформлення таблиць***

Таблиця 1 (номер таблиці)

Види конфліктів  
(назва таблиці розміщується по центру аркуша)

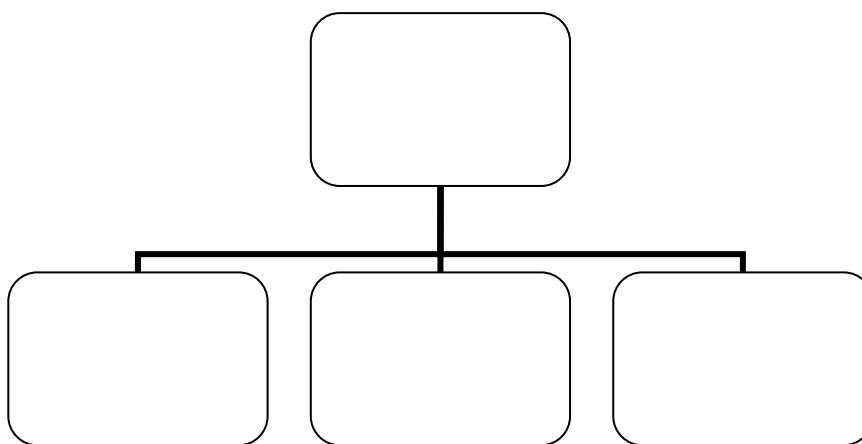

***Приклад оформлення рисунків***

Рисунок 1 Види конфліктів  
(номер та назва рисунку розміщується по центру аркуша)

## ДОДАТОК Д

### *Коментар до виконання 3 завдання*

Синквейн - це один із прийомів активізації пізнавальної діяльності студентів. Слово походить від французького <<п'ять>> і означає <<вірш, що складається із п'яти рядків>>.

Отже, синквейн - це такий вірш, що написаний у відповідності до особливих правил:

перший рядок – одне слово, зазвичай іменник, що відображає головну ідею. Це і є тема синквейна (вона має бути емоційною);

другий рядок – два–три слова, прикметники, що описують тему синквейна;

третій рядок – два–три слова, дієслова, що описують дії в межах теми;

четвертий рядок – фраза з декількох слів, що показує загальноприйняте ставлення до теми.

Це може бути крилатий вираз, цитата або складена студентом фраза в контексті теми;

п'ятий рядок – це слово-резюме, або слово, яке дає нову інтерпретацію теми або дозволяє студенту висловити до неї своє особисте ставлення.

## ДОДАТОК Є

### *Приклад оформлення літератури*

1. Дмитриев А.В. Конфликтология : учеб. пособ. / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2000. –320 с.
2. 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.
3. Іншин М. І. Трудові конфлікти та трудові спори у системі соціальних відносин / М. І. Іншин // Форум права. – 2006. – № 2. – С. 125-129.
4. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. / А. Т.Ішмуратов. - К.: Наук. думка, 1996. — 190 с.
5. 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.
6. Мнушко З.М. Практикум з менеджменту: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / З.М. Мнушко, О.М. Євтушенко, Л.П. Дорохова. — Х.: Золоті сторінки, 2002. — 176 с.

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ  
ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ  
з дисципліни “КОНФЛІКТОЛОГІЯ”  
(для студентів заочної форми навчання 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](http://www.snu.edu.ua)