



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПРИВАТНА УСТАНОВА  
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
«БЕЙТ-ХАНА»**

**Кафедра педагогіки та психології**

**СИЛАБУС  
навчальної дисципліни**

**КОНФЛІКТОЛОГІЯ**  
(назва навчальної дисципліни)

**для слухачів міжнародної програми «Вчитель діаспори»**

**Дніпро-2024**

Силабус навчальної дисципліни «Конфліктологія» для слухачів міжнародної програми «Вчитель діаспори»

Розробник: **Якимчикас Є. В.**, викладач кафедри педагогіки та психології.

Силабус розглянуто та затверджено на засідання кафедри педагогіки та психології.

Протокол від «26» серпня 2024 року № 01

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ д. пед. н., професор Сапожников С. В.

## 1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників      | Характеристика дисципліни |
|------------------------------|---------------------------|
| Мова викладання              | Українська                |
| Загальний обсяг годин        | 30                        |
| Кількість змістовних модулів | 3                         |
| Годин у 1 семестрі           | -                         |
| Годин у 2 семестрі           | 30                        |
| Форма підсумкового контролю  | залік                     |

## 2. Мета і завдання навчальної дисципліни

Навчальна дисципліна «Конфліктологія» належить до циклу вибіркової підготовки згідно навчального плану підготовки магістрів.

**Мета курсу** – підвищення компетенції студентів за рахунок оволодіння ними технікою розв'язання конфліктів різного рівня, що буде суттєво сприяти виконанню ними професійних обов'язків.

**Завдання курсу** – засвоєння принципів та засобів розв'язання внутрішньо-особистісних, особистісно-групових, міжгрупових та сімейних конфліктів; оволодіння прийомами підвищення ефективності спілкування і технікою саморозкриття та самоусвідомлення в групі. Опанування технікою досягнення впевненості в собі.

**Предмет курсу** – структурована та систематизована послідовність існуючих методів розв'язання внутрішньо-особистісних, міжособистісних, групових та сімейних конфліктів, а також конфліктів в організаціях.

**Основний зміст дисципліни** – предмет конфліктології; типи і види конфліктів; структура та динаміка конфлікту; теорії та механізми конфлікту; причини і наслідки конфлікту; моделі та стратегії поведінки в конфлікті; типи конфліктних осіб, внутрішньо особистісні, міжособистісні, групові, сімейні конфлікти; попередження та вирішення сімейних конфліктів.

## 3. Компетентності та програмні результати навчання

**Компетентності, що формуються:**

**ЗК 1.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

**ЗК 4.** Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

**ЗК 6.** Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

**ЗК 7.** Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

**СК 4.** Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгові, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.

**СК 7.** Здатність ухвалювати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.

**СК 8.** Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію.

**СК 9.** Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.

**СК 10.** Здатність розробляти та впроваджувати інноваційні методи психологічної допомоги клієнтам у складних життєвих ситуаціях.

**СФК 1.** Здатність до усвідомлення сутності існуючих психологічних проблем завдяки упредметненню об'єкту осмислення на метапарадигмальному рівні та його розуміння в новій інтегрально-методологічній якості.

### **Програмні результати навчання:**

**ПРН 4.** Робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій.

**ПРН 9.** Вирішувати етичні дилеми, спираючись на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.

**СПРН 3.** Використовувати сучасні методи індивідуальної та групової психокорекційної, психореабілітаційної та психотерапевтичної роботи і критично осмислювати проблеми консультативної психології.

Після вивчення дисципліни «Конфліктологія» студенти повинні **знати:**

- основні поняття, необхідні для сучасного наукового тлумачення отриманого емпіричного матеріалу;
- методологію, методи та методики та інноваційні технології організації та проведення досліджень пізнання;
- можливості та межі застосування: отриманих знань, стосовно методів, методик, технологій, принципів та знарядь організації пізнання; напрацьованих навичок їх застосування при розв'язанні теоретичних проблем та набутих практичних вмінь адекватно переносити ці навички на розв'язання усвідомлених ними самими проблем;
- принципи за засоби розв'язання внутрішньо-особистісних, особистісно-групових, міжгрупових та сімейних конфліктів;
- прийоми підвищення ефективності спілкування;
- техніку саморозкриття та самоусвідомлення в групі;
- техніку досягнення впевненості в собі.

### **Уміти:**

- самостійно розв'язувати внутрішньо-особистісні, міжособистісні та міжгрупові конфлікти в повному обсязі використовуючи потенціал надбаної в процесі навчання наукової та професійної компетенції стосовно методології, методів, методик та технологій їх подолання;
- самостійно оцінювати теоретичне та практичне значення отриманих в процесі розв'язання конфліктів результатів;
- застосовувати засоби розв'язання внутрішньо-особистісних, особистісно-групових, міжгрупових та сімейних конфліктів;
- вільно користуватись прийомами підвищення ефективності спілкування;
- використовувати техніку саморозкриття та самоусвідомлення в групі;
- використовувати техніку досягнення впевненості в собі;

- організовувати процес навчання студентів, планувати та проводити з ними семінарські та практичні заняття.

#### **4. Зміст програми навчальної дисципліни «Конфліктологія»**

##### **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1. ВСТУП ДО КОНФЛІКТОЛОГІЇ.**

###### **Тема 1. Предмет конфліктології.**

Конфлікти, як супутники соціального буття та суспільного розвитку. Суть та природа конфлікту. Поведінка у конфлікті та засоби його уникнення. Відсутність загальноприйнятого визначення поняття «конфлікт». Історія конфліктології.

###### **Тема 2. Типи і види конфліктів.**

Критерії виділення типів і видів конфліктів.

- В залежності від істинності: об'єктивні, умовні, помилкові, невидимі.
- В залежності від сторін конфлікту: міжособові, міжгрупові, внутрішньо-особистісні.
- В залежності від рівня регулювання: керовані, слабокеровані, некеровані.
- За функціями і наслідками: конструктивні і деструктивні.
- За тривалістю: короткочасні, тривалі, затяжні.
- За характером виникнення: стихійні і заплановані.
- За характером перебігу: гострі, хронічні, латентні, відкриті.
- За характером загасання: спонтанні, знайдені конфліктуючими сторонами, знайдені під впливом зовнішніх сил.

###### **Тема 3. Структура і динаміка конфлікту.**

Сторони конфлікту. Умови протікання конфлікту. Предмет конфлікту. Можливі дії учасників конфлікту. Стратегія та тактика поведінки в конфліктах. Результати конфліктних ситуацій. Динаміка конфлікту. Основні етапи: виникнення, усвідомлення, початок взаємодії, розвиток, вирішення.

###### **Тема 4. Теорії і механізми конфлікту.**

Джерела конфліктів. Групи суперечностей:

- суб'єктивно-індивідуальні (знання, особисті якості, мотиви, самооцінка, погляди і переконання);
- предметно-діяльнісні (цілі, засоби, методи діяльності, уявлення про значущість і цінність діяльності, здібності, рівень досвіду);
- ситуативні (оцінка ситуації, очікування та позиціях учасників, особливості взаємодії);
- причинні (суб'єктивні, зовнішні, особові, позитивні-негативні). Конфлікт і діалог.

##### **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2. ПОВЕДІНКА ЛЮДЕЙ В КОНФЛІКТІ.**

###### **Тема 5. Причини і наслідки конфліктів.**

Причини конфліктів - явища, події, факти, ситуації:

- загальні (соціально-політичні, соціально-економічні, соціально-демографічні, соціально-психологічні, індивідуально-психологічні);
- об'єктивні ( несприятливі умови, недоліки організації, незручний графік роботи, брак ресурсів, нечіткий розподіл обов'язків, низький рівень дисципліни);
- суб'єктивні (неправильні дії керівника, неправильні дії підлеглих, конфліктуючі структури, суперечності служб).

Наслідки конфліктів. Позитивні (регулятивні, інформаційні, об'єднуючі, стимулюючі, діагностичні, психотерапевтичні). Негативні (стереотипи маніпуляцій, погіршення психологічного клімату, зниження привабливості праці, зниження співпраці і партнерства, наростання конфронтації).

### **Тема 6. Моделі та стратегії поведінки в конфлікті.**

Моделі поведінки ( конструктивна, деструктивна, конформістська ).

Стратегії поведінки:

- суперництво (конструктивне, деструктивне);
- співпраця (предмет конфлікту ділимий чи ні);
- вихід (слабкість позиції, слабкість особи, недооцінка предмету, недооцінка опонента, економія сил, маневр);
- поступка (пристосування, збереження відносин);
- компроміс (баланс інтересів, взаємна поступка).

### **Тема 7. Типи конфліктних осіб.**

Демонстративний:

- прагне бути в центрі уваги;
- часто стає джерелом конфлікту;
- упивається своїм стражданням;
- в конфліктах відчуває себе добре.

Ригідний:

- має завищену самооцінку;
- підозрілий, образливий;
- некритичної до власної поведінки;
- прямолінійний;
- має низький потенціал адаптації.

Некерований:

- імпульсивний, агресивний;
- несамокритичний;
- високий рівень домагань;
- не визначає загально прийнятих норм;
- невміло планує власну діяльність.

Надточний:

- скрупульозний;
- вимогливий до себе;
- образливий, тривожний.

Безконфліктний:

- нестійкий в оцінках і думках;
- непослідовний в поведінці;
- легко піддається навіюванню;
- внутрішнє суперечливий;

Спрямований на конфлікт:

- конфлікт – засіб досягнення мети;
- завжди активно сторона конфлікту;
- маніпулятор взаємних стосунків.

## **ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 3. КОНФЛІКТИ В РІЗНИХ СФЕРАХ ЖИТТЯ.**

### **Тема 8. Ефективна поведінка в конфлікті.**

Конфліктогени ( погрози, необґрунтована критика, зауваження, насмішки, знущання, прізвиська, хвастоці, категоричність в думках, перебивання іншого, підвищення голосу, порушення етики, переклад відповідальності, егоїзм, маніпулювання).

Профілактика та попередження конфліктів:

- правила і норми спілкування (концентрація уваги на предметі обговорення, перефразування почутого, не перебивати, не критикувати, не давати порад, не підводити підсумки, підтримувати атмосферу довіри, виявляти співчуття, використовувати невербальні засоби комунікації;
- рекомендації по неконфліктному спілкуванню (називати на ім'я та по батькові, бути гарним слухачем, визнавати власну неправоту, демонструвати дружнє відношення, створювати атмосферу співпраці.)

### **Тема 9. Міжособистісні конфлікти.**

Причини і чинники:

- інформаційні (чутки, дезінформація, ненадійність джерел, сторонні факти, неадекватні акценти);
- поведінкові (агресивність, егоїзм, порушення обіцянок, демонстрація переваги);
- відносин (незадоволеність від взаємодії, несумісність по цінностях, інтересах, манерах поведінки, відмінність в освітньому рівні, низький рівень довіри);
- ціннісні ( протилежні принципи, групові традиції, уявлення про добро і зло, справедливість в несправедливість);
- структурні (стабільні, відносно стабільні, стабільні ).

Управління конфліктами :

- прогнозування конфлікту ( вивчення індивідуально-психологічних особливостей, знання ранніх симптомів прихованого конфлікту);
- попередження конфлікту (бесіда та роз'яснення, формування культури взаємовідносин, адміністративні заходи, зміна умов праці);
- регулювання конфліктом ( визнання наявності конфлікту, дотримання коректності поведінки, обмеження числа учасників);
- Розв'язання конфлікту ( адміністративне, психолого-педагогічне).

## **Тема 10. Групові конфлікти.**

Групові конфлікти менш поширені в соціальній практиці, ніж міжособистісні, але вони завжди масштабніші і важчі за своїми наслідками. Види групових конфліктів:

- «особа – група» (позиція, статус, роль, установка, групові норми); причини (порушення рольових очікувань, неадекватність статусів та внутрішніх установок, порушення групових норм); класифікація (керівник – колектив, рядовий член - колектив, лідер - група);
- «група – група» види (керівництво-колектив, конфлікт між організаціями, конфлікт підрозділів, конфлікт між мікро-групами, конфлікт між неформальними групами); особливості (деіндивідуалізація взаємного сприймання «Ми і вони», неадекватна оцінка групи, групова атрибуція), форми прояву (збори, наради, мітинги, страйки, дискусії, переговори лідерів); функції (об'єднання, розкол, затвердження статусу особи).

## **Тема 11. Конфлікти в організаціях.**

Організація – основний осередок в структурі суспільства. Соціальне життя протікає в організаціях. Ознаки соціальної напруженості:

- стихійні міні-збори;
- збільшення числа прогулів роботи;
- зниження продуктивності праці;
- збільшення числа локальних конфліктів;
- масові звільнення за власним бажанням;
- поширення чуток;
- колективне невиконання вказівок керівництва;
- стихійні мітинги і страйки;
- зростання емоційної напруженості.

Міцна правова база – умова регулювання та розв'язання конфліктів в організаціях.

## **Тема 12. Конфлікти в сім'ї.**

Сфери виникнення сімейних конфліктів (міжособистісні, правові, етичні, виховні, господарсько-економічні, репродуктивні, комунікативні, регулятивні, рекреаційні).

Причини сімейних конфліктів:

- обмеження свободи активності, дій, самовираження;
- поведінка, що відхиляється (алкоголізм, наркоманія і т.п.)
- протилежні інтереси, цінності, уявлення, світогляди;
- авторитарний тип взаємин;
- наявність важко вирішуваних матеріальних проблем;
- втручання родичів;
- сексуальна дисгармонія.

Динаміка сімейних конфліктів (виникнення конфліктної ситуації, її усвідомлення, відкрите протистояння, розвиток боротьби, вирішення конфлікту, емоційне переживання);



Форми протиборства (докори образи, сварка, сімейний скандал, порушення спілкування і т.п.);

Способи вирішення (примирення, досягнення згоди, взаємні поступки, розлучення та ін.);

Підстава класифікації сімейних конфліктів:

- суб'єкти конфлікту (подружжя, батьки та діти);
- джерело конфлікту (цінності, позиції, емоції, сексуальна дисгармонія, господарсько-економічні конфлікти);
- поведінка конфліктуючих сторін ( демонстративне мовчання, жести та погляди);

Кризові періоди:

- перший – важкість адаптації;
- другий - поява дітей;
- третій – середній подружній вік, дефіцит почуттів;
- четвертий – емоційна залежність дружини.

### **Тема 13. Попередження та вирішення сімейних конфліктів.**

Шляхи попередження та вирішення сімейних конфліктів:

- загальні засоби (формування психологічної культури, виховання дітей, організація сім'ї на повноправних засадах, формування сімейних традицій, формування культури спілкування);
- конструктивні засоби (досягнення згоди, обговорення спільних питань, пошана і довіра, звернення до значущих осіб, або до психолога);
- неконструктивні засоби (вихід дітей з сім'ї, позбавлення батьківських прав, розлучення).

### **Тема 14. Внутрішньо-особистісний конфлікт.**

Внутрішньо-особистісний конфлікт як зіткнення протилежно спрямованих потреб, мотивів, психічних станів, інтересів, цінностей ідеалів, відчуттів, переконань. Особливості внутрішнього конфлікту:

- відсутність суб'єктів, як окремих осіб або груп людей;
- специфіка форм протікання та проявів ( стрес, страх, депресія, невроз);
- латентність (прихованість), неусвідомленість, маскування під ейфорію, активність, веселість;

Концепції особистісних конфліктів:

**З.Фрейд.** Людина конфліктна за своєю природою – борються два протилежних інстинкти – ЕРОС (розвиток, самозбереження) і ТАНАТОС

(агресія, руйнування, самозбереження). З метою розв'язання конфлікту людина формує механізми психічного захисту – проекцію, витіснення, раціоналізація, заміщення, сублімація.

**А. Адлер.** Сукупність несприятливих чинників породжують комплекс неповноцінності. Шляхи подолання (компенсації):

- розвиток соціального інтересу (до роботи, до нормальних соціальних відносин );
- розвиток власних здібностей, прагнення до успіху, до переваги над іншими;

**К. Г. Юнг.** Конфлікт між інтроверсією та екстраверсією ( побудова внутрішнього світу по законам внутрішніх переживань – по законам зовнішнього світу);

**К. Хорні.** Несумісність трьох установок : руху до людей, руху проти людей, руху від людей. У нормальної людини ці установки збалансовані. У невротика - малорухливі і постійні.

**Е. Берн.** Конфлікти між трьома внутрішніми інстанціями: Я-батько, Я-дорослий, Я-дитина.

**Е. Фромм.** Конфлікт виходить з дихотомічної природи людини: життя і смерті, потенціальними можливостями індивіда і обмеженістю умов їх реалізації.

### **Тема 15. Принципи та способи розв'язання внутрішньо-особистісних конфліктів.**

Для вирішення внутрішньо особистісних конфліктів важливо:

- встановити факт наявності конфлікту;
- визначити тип конфлікту;
- застосувати відповідний спосіб вирішення конфлікту.

Способи вирішення конфліктів. Підстави:

- за типом суб'єктів (ауто суб'єктні, гетеро суб'єктні, соціосуб'єктні);
- за цілеспрямованістю (стихійні, цілеспрямовані);
- за способами. На основі (життєвого досвіду, культурного досвіду, листав, щоденників, спілкування, звичок, аналізу та саморегуляції).

### **Тема 16. Консультування та терапія конфлікту.**

Види консультування:

- проблемно-орієнтоване, спрямоване на аналіз зовнішніх причин конфлікту;
- особистісно-орієнтоване, спрямоване на аналіз особливостей людини, які викликають проблему;
- орієнтоване на вирішення проблеми, спрямоване на пошук варіантів та ресурсів виникнення проблеми.

Способи та техніки психотерапії:

- підтримуючі процедури ( демонстрація інтересу. Бажання допомогти, розуміння, визнання можливостей клієнта, заспокоєння);
- безпосередній вплив ( пропозиції та поради, пояснення, інтерпретація, завдання, інструкції);
- спонуканні до рефлексії ( опис клієнтом ситуації, прояснення думок клієнта з приводу його поведінки);
- спонукання до усвідомлення власних почуттів, аналізу власних реакцій;
- діалог з самим собою.

### **Тема 17. Рольові методи розв'язання конфліктів.**

Методи рольового модулювання конфліктів дозволяють учасникам більш глибоко усвідомлювати причини і мотиви поведінки, як власні, так і опонента. Переваги таких методів дозволяють безпосередньому учаснику:

- побачити себе зі сторони, що відкриває перед ним перспективу знаходження нових можливостей розв'язання конфліктів;
- осмислити власні почуття, мотиви думки і дії «з середини» і вибрати нові способи реагування на ситуації конфлікту;
- використовувати сценарії опрацювання конфліктів в якості більш ефективних засобів їх розв'язання ніж їх стихійне усвідомлення і переживання;
- здійснювати практику групового психо-драматичного опрацювання конфліктних переживань.

## **5. Індивідуальні навчально-дослідні та науково-дослідні завдання**

Підготувати реферати на наступні теми:

1. Історія становлення конфліктології.
2. Перспективи розвитку конфліктології в сучасній Україні.
3. Типи конфліктних ситуацій.
4. Основні типи конфліктогенів та особливості їх проявів.
5. Вчення З. Фрейда і природа внутрішньо-особистісних конфліктів.
6. Вчення К. Юнга про природу внутрішньо-особистісних конфліктів.
7. Основна суть комплексу неповноцінності за А. Адлером.
8. Основна сутність «екзистенціальної дихотомії» Е. Фрома.
9. Основні типи внутрішньо-особистісних конфліктів за К. Левінім.
10. Форми управлінських конфліктів.
11. Основні групи конфліктів в суспільстві.
12. Форми прояву економічних і політичних конфліктів.
13. Форми прояву соціальних конфліктів.
14. Форми прояву духовного конфлікту.
15. Управління конфліктом.
16. Стратегії і тактики у переговорному процесі.

## **12. Методи навчання**

За джерелом знань:

Словесні: лекція, навчальна дискусія, інструктаж тощо.

Наочні: ілюстрування, спостереження тощо.

Практичні: практичні роботи, метод проектів тощо.

Методи розвитку критичного мислення: дерево рішень, асоціативний кущ, таблиця «З-Х-Д», трьохчастний щоденник, есе.

## **13. Методи контролю**

Усний та письмовий контроль:

індивідуальне опитування;

фронтальне опитування;

співбесіди;

захист проектів;  
фронтальна перевірка виконаних завдань.

#### 14. Критерії та порядок оцінювання результатів навчання

##### КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ І ВМІНЬ:

| За національною шкалою | За 100-бальною шкалою | За шкалою ECTS |
|------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Відмінно</b>        | 90 – 100              | A              |

Оцінюється робота студента, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки

| За національною шкалою | За 100 бальною шкалою | За шкалою ECTS |
|------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Добре</b>           | 83 – 89               | B              |
|                        | 75 - 82               | C              |

Оцінюється робота студента, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.

| За національною шкалою | За 100 бальною шкалою | За шкалою ECTS |
|------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Задовільно</b>      | 68 – 74               | D              |
|                        | 60 - 67               | E              |

Оцінюється робота студента, який відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні формули, рівняння, закони. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки

| За національною шкалою                                         | За 100 бальною шкалою | За шкалою ECTS |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Незадовільно з<br/>можливістю повторного<br/>складання</b>  | 35 – 59               | FX             |
| <b>Незадовільно з<br/>обов'язковим повторним<br/>вивченням</b> | 0 – 34                | F              |

Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань і практичних завдань.

**Форми поточного та підсумкового контролю успішності навчання.**  
**Залікові питання**

1. Охарактеризуйте сучасні теорії конфлікту.
2. Які основні ідеї розвитку конфліктології XIX ст. актуальні і в наш час?
3. Охарактеризуйте становлення конфліктології як науки в Україні.
4. У чому полягає актуальність науки конфліктології?
5. Чому необхідно розвивати конфліктологію як науку?
6. На якому з етапів необхідно врахувати систему чинників, що впливають на розвиток конфлікту?
7. Охарактеризуйте програму вивчення конфліктної взаємодії (за В. А. Ядовим).
8. Надайте всебічну характеристику психологічним методам, які застосовує конфліктологія при вивченні конфліктів.
9. Для чого застосовується в конфліктології метод соціометрії?
10. З якою метою застосовуються особистісні тести в конфліктології?
11. Охарактеризуйте конструктивні функції конфліктів.
12. Назвіть основні види трансакцій і їх поведінкові характеристики.
13. Розкрийте основні характеристики особистості, що визначають її поведінку в конфлікті.
14. У чому полягає основна небезпечність конформістської моделі поведінки в конфлікті?
15. Охарактеризуйте умови, при яких суб'єкт конфлікту вибирає стратегію боротьби.
16. Проаналізуйте умови, при яких суб'єкт конфлікту вибирає стратегію компромісу.
17. Визначте умови, при яких суб'єкт конфлікту вибирає стратегію співробітництва
18. Визначте та охарактеризуйте основні сфери прояву міжособистісних конфліктів.
19. Проаналізуйте міжособистісний конфлікт на різних етапах онтогенезу.
20. Розкрийте об'єктивно-суб'єктивну природу виникнення конфліктів в організаціях.
21. Проаналізуйте особливості конфліктів «ролей», «бажань», «норм поведінки» при внутрішньо-особистісних, міжособистісних, внутрішньогрупових та групових конфліктах.
22. Розкрийте структуру та простежте динаміку конфліктів в організації.
23. У чому специфіка форм прояву управлінських конфліктів?
24. На основі чого pojawiaються конфлікти при розгляді матеріальних ресурсів як основи влади?

25. Які основні складові влади в організації?
26. Який стиль управління колективом призводить до великих конфліктів у колективі?
27. Розгляньте типологію стилів поведінки керівника в управлінні конфліктами.
28. Сформулюйте основні правила ефективного спілкування в конфлікті.
29. У чому полягають правила безконфліктного спілкування?
30. Поясніть значення деяких жестів і постав, які можуть допомогти зрозуміти поведінку і стан партнера в конфліктній взаємодії.
31. Що розуміють під технологіями раціональної поведінки в конфлікті?
32. У чому полягає взаємозв'язок і взаємообумовленість стресу і конфлікту?
33. Які прийоми подолання стресів ви застосовуєте самі?
34. Назвіть етапи регулювання конфлікту.
35. Охарактеризуйте методи управління конфліктами.
36. Що слід розуміти під розв'язанням конфлікту?
37. У чому полягає особливість міжособистісних методів управління конфліктами.
38. Охарактеризуйте форми завершення конфлікту.
39. Визначте умови розв'язання конфлікту.
40. Охарактеризуйте роль третейського судді, арбітра, посередника, помічника, спостерігача.
41. Охарактеризуйте основні моделі поведінки в переговорному процесі.
42. Що слід розуміти під психологічними механізмами ведення переговорів?
43. Охарактеризуйте психологічні умови, що підвищують успіх на переговорах.
44. Дайте визначення поняттю «маніпуляція».
45. Назвіть маніпуляції, що спрямовані на приниження опонента.

#### **14. Методичне забезпечення**

1. Робоча та навчальна програма курсу.
2. Лекційні матеріали.
3. Матеріали до практичних та семінарських занять.
4. Залікові питання.

#### **15. Рекомендована література**

##### **Основна**

1. Брич В. Я. Психологія управління [Текст]: навчальний посібник /
2. В. Я. Брич, М. М. Корман. – Київ : Кондор-Видавництво, 2013. – 384 с.
3. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст]: навчальний посібник / І. В. Ващенко. – К: Знання, 2013. – 407 с.
4. Гетьманчук, М. П. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. військ. навч. закл. / М. П. Гетьманчук, П. П. Ткачук. – Л: ЛІСВ, 2007. – 327 с.
5. Гребенькова Г. В. Конфліктологія: навчальний посібник / Г. В. Гребенькова. – Львів: Магнолія, 2011. – 229 с.

6. Гірник А. М. Основи конфліктології: Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. – К: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – 222 с.
7. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник . / Л. Й. Гуменюк. – Львів: держ. ун-т внутр. справ, 2015. – 563 с.
8. Капінос Г. І. Операційний менеджмент / Г. І. Капінос, І. В. Бабій. – К: Центр учбової літератури, 2013. – 352 с.
9. Карамушкин Л. М. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посібн / Л. М. Карамушкин. – К: Фірма «ІНКОС», 2015. – 366 с.
10. Луцишин Л. І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України / Л. І. Луцишин. – Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 200 с.
11. Крушельницька О. В. Управління персоналом [Текст] : Навч. посіб / О. В. Крушельницька. – К: Кондор, 2005. – 246 с.
12. Котигоренко В. Конфліктологія // Політична енциклопедія / В. Котигоренко, Ю. Шаповал. – К: Парламентське видавництво, 2011. – 362 с.
13. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : Навчальний посібник / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К: Професіонал, 2017. – 416 с.
14. Пірен М. І. Конфліктологія. / М. І. Пірен. – К: МАУП,, 2017. – 360 с.
15. Русинка І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навчальний посібник / І. Русинка. – К: Професіонал, 2017. – 332 с.
16. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К : Академвидав, 2013. – 568 с.
17. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів / Ф. І. Хміль. – К: Академвидав, 2016. – 488 с.
18. Цимбалюк І. Психологія управління: Навчальний посібник / І. Цимбалюк. – К: Професіонал, 2018. – 624 с.
19. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюха, Л. В. Торгова – К: КНЕУ, 2013. – 315 с.

#### **Допоміжна**

1. Ващенко І. В. Конфлікти великих соціальних груп: Навч. посіб. / І. В. Ващенко, С. П. Гиренко. – Харків: Бурун Книга, 2016. – 312 с.
2. Вашека Т. В. Психологія спілкування: навч.-метод. комплекс / Т. В. Вашека, І. С. Гічан. – К: Книжкове видав. НАУ, 2016. – 279 с.
3. Гірник А. З. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження: Навч. посіб. / А. З. Гірник, А. А. Бобро. – К: Основи, 2004. – 164 с.
4. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. пос. / Т. В. Дуткевич. – К: Центр навч. літ, 2015. – 374 с.
5. Коваліско Н. В. Основи соціальної стратифікації: Навч. посіб. / Н. В. Коваліско. – С-П: Магнолія 2006, 2017. – 164 с.

6. Лукашевич М. П. Спеціальні та галузеві соціологічні теорії: Навч. посібник / М. П. Лукашевич, М. В. Туленков. – К: МАУП, 2014. – 352 с.
7. Орлянський В. С. Конфліктологія: Навч. посіб. / В. С. Орлянський. – К: Центр учбов. літ., 2007. – 281 с..
8. Погорілий О. І. Соціологічна думка ХХ ст. / О. І. Погорілий. – К: Либідь, 2016. – 156 с.
9. Жаворонкова Г. В. Управління конфліктами: текст лекцій : навч. посіб. / Г. В. Жаворонкова. – К: Кондор, 2011. – 244 с.
10. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навч. посіб. / І. М. Цимбалюк. – К: Професіонал, 2014. – 319 с.
11. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посіб / М. В. Цюрупа. – К МАУП: Кондор, 2009. – (2-е вид., прероб. і доп).
12. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна., 2012. – 651 с.