



**ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА**  
**ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА**  
**ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА**

---

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення методичної ради університету  
\_\_\_\_\_ 2021 року,  
протокол № \_\_\_\_ .

Перша проректорка, голова методичної  
ради університету, кандидатка наук з  
державного управління, доцентка

\_\_\_\_\_ Ірина КОВТУН

\_\_\_\_\_ 2021 року

м.п.

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ**  
**з навчальної дисципліни**  
**«КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**  
**для підготовки на першому (освітньому) рівні**  
**здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра**  
**із спеціальності 232 Соціальне забезпечення**  
**галузі знань 23 Соціальна робота**  
**денної форми навчання**

м. Хмельницький  
2021

**РОЗРОБНИК:**

Доцентка кафедри філософії, соціально-гуманітарних наук та фізичного виховання, кандидатка психологічних наук, доцентка  
25 серпня 2021 року

\_\_\_\_\_ Оксана ГУМЕНЮК

**СХВАЛЕНО**

Рішення кафедри філософії, соціально-гуманітарних наук та фізичного виховання  
27 серпня 2021 року, протокол № 1.

Завідувач кафедри, доктор філософських наук, професор

28 серпня 2021 року

Декан юридичного факультету, кандидат юридичних наук

\_\_\_\_\_ 2021 року

\_\_\_\_\_ Леонід ВИГОВСЬКИЙ

\_\_\_\_\_ Сергій КРУШИНСЬКИЙ

## ЗМІСТ

Стор.

1.	Структура вивчення навчальної дисципліни	-	3
1.1.	Тематичний план навчальної дисципліни	-	3
1.2.	Лекції	-	4
1.3.	Семінарські заняття	-	5
1.4.	Самостійна робота студентів	-	18
1.5.	Індивідуальні завдання	-	21
1.6.	Підсумковий контроль	-	22
2.	Схема нарахування балів	-	24
3.	Рекомендовані джерела	-	26
4.	Інформаційні ресурси в Інтернеті	-	28

# 1. Структура вивчення навчальної дисципліни

## 1.1. Тематичний план навчальної дисципліни

№ теми	Назва теми	Кількість годин												
		Денна форма навчання						Заочна форма навчання*						
		Усього	у тому числі					Усього	у тому числі					
			Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.	СРС		Лекції	Сем. (прак).	Лабор.	Ін.зав.	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1.	Тема 1. Предмет і завдання навчальної дисципліни «Конфліктологія»	6	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	Тема 2. Історія розвитку конфліктології	9	-	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
3.	Тема 3. Природа та діагностика конфліктів	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	Тема 4. Основні концепції сучасної зарубіжної теорії конфліктності	9	-	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
5.	Тема 5. Технології ефективної поведінки соціального працівника у конфлікті	9	-	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
6.	Тема 6. Конфлікт як соціальний феномен	9	-	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
7.	Тема 7. Теорії механізмів виникнення конфлікту	9	-	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-
8.	Тема 8. Внутрішньоособистісний конфлікт	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	Тема 9. Міжособистісні конфлікти як найпоширеніший тип конфлікту	4	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	Тема 10. Конфлікти в системі соціального забезпечення	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

11.	Тема 11. Сімейні конфлікти	13	4	2	-	7	-	-	-	-	-	-
12.	Тема 12. Соціальні конфлікти: шляхи, засоби попередження та розв'язання	12	4	2	-	6	-	-	-	-	-	-
13.	Тема 13. Глобальні та регіональні конфлікти	9	-	2	-	7	-	-	-	-	-	-
14.	Тема 14. Мистецтво розв'язання та вирішення конфліктів як шлях до успіху	12	4	2	-	6	-	-	-	-	-	-
15.	Тема 15. Прогнозування та профілактика конфліктів	9	-	2	-	7	-	-	-	-	-	-
	<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	-	<b>68</b>	-	-	-	-	-	-

### 1.2. Лекції

№ з/п	Назва і план теми	Кількість годин
1	2	3
1.	Предмет і завдання навчальної дисципліни «Конфліктологія»	4
1.1.	Предмет, методи, структура конфліктології	
1.2.	Основні поняття та категорії конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками	
1.3.	Методи наукових досліджень у конфліктології	
1.4.	Основні концепції сучасної зарубіжної теорії конфліктності	
1.5.	Становлення конфліктології як науки в Україні	
2.	Природа та діагностика конфліктів	4
2.1.	Конфлікт та конфліктогени	
2.2.	Типи конфліктогенів	
2.3.	Структура та діагностика конфліктів	
2.4.	Класифікація конфлікту	
3.	Внутрішньоособистісний конфлікт	4
3.1.	Соціально-психологічний аналіз внутрішньоособистісних конфліктів	
3.2.	Сутність, зміст і структура внутрішньоособистісних конфліктів	
3.3.	Типологія і динаміка внутрішньоособистісних конфліктів	
3.4.	Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів	
3.5.	Способи подолання внутрішньоособистісних конфліктів	
4.	Міжособистісні конфлікти як найпоширеніший тип конфлікту	4
4.1.	Конфліктна особистість та її неадекватність	
4.2.	Міжособистісні конфлікти, їх особливості та причини виникнення	
4.3.	Характеристика стилів вирішення міжособистісних конфліктів	
5.	Сімейні конфлікти	4
5.1.	Загальна характеристика сімейних конфліктів	
5.2.	Аналіз причин виникнення сімейних конфліктів	

5.3.	Конфлікт «батьки і діти» як особливий вид сімейних конфліктів	
5.4.	Шляхи вирішення і подолання сімейних конфліктів	
6.	Соціальні конфлікти: шляхи, засоби попередження та розв'язання	4
6.1.	Загальна характеристика соціальних конфліктів	
6.2.	Особливості прояву соціальних конфліктів	
6.3.	Класифікація соціальних конфліктів	
6.4.	Основні методи і прийоми попередження та розв'язання соціальних конфліктів	
6.5.	Соціальна напруга, її особливості	
7.	Мистецтво розв'язання та вирішення конфліктів як шлях до успіху	2
7.1.	Аналіз конфліктного стану та регулювання конфліктної поведінки	
7.2.	Типи та особливості учасників суперечки	
7.3.	Ескалація конфлікту	
7.4.	Основні прийоми вирішення конфлікту	
	<b>Усього</b>	<b>26</b>

### 1.3. Семінарські заняття

#### Семінарське заняття 1

##### Тема 1. Предмет і завдання навчальної дисципліни «Конфліктологія»

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 1.1. Предмет, методи, структура конфліктології
- 1.2. Основні поняття та категорії конфліктології
- 1.3. Зв'язок конфліктології з іншими науками
- 1.4. Методи наукових досліджень у конфліктології
- 1.5. Основні концепції сучасної зарубіжної теорії конфліктності

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття

##### *Методичні рекомендації*

**Ключовими термінами, на розумінні яких будується засвоєння навчального матеріалу теми є:** конфліктологія; предмет конфліктології; структура конфліктології; конкуренція; суперництво; змагання; криза; суперечність; функції конфліктології.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** конфліктологія як наука про зіткнення, проблемне функціонування особи, суспільства, природи та взаємодії людини і природи. Конкуренція, суперництво, змагання, ворожість, криза і суперечність як основні поняття та категорії конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Методи наукових досліджень як способи пізнання дійсності, за допомогою яких отримують достовірні дані що використовують для побудови наукових теорій та розробки практичних рекомендацій. Критерії валідності методу. Функції конфліктології у суспільстві.

#### Семінарське заняття 2

##### Тема 2. Історія розвитку конфліктології

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 2.1. Соціально-історичні передумови виникнення конфліктології
- 2.2. Теоретико-методологічні основи конфліктології
- 2.3. Розвиток конфліктології в країнах Європи
- 2.4. Особливості розвитку конфліктології в Україні
- 2.5. Сучасні проблеми розвитку конфліктології

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття

##### *Методичні рекомендації*

**Ключовими термінами, на розумінні яких будується засвоєння навчального матеріалу**

**теми є:** конфліктологія; конфлікт; теоретико-методологічні основи конфліктології; методи конфліктології, конфліктологічний аналіз.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** виникнення конфліктології як відносно самостійної теорії. Розвиток конфліктології як напряму філософії і психології. Зв'язок конфліктологічної практики з подіями у психології. Етапи еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії. Соціально-історичні передумови виникнення конфліктології. Теоретичні передумови виникнення конфліктології. Основні принципи дослідження конфліктів. Теорії вчених, з іменами яких пов'язане становлення конфліктології як відносно самостійної дисципліни. Основні проблеми науки на сучасному етапі розвитку.

### Семінарське заняття 3

#### Тема 3. Основні концепції сучасної зарубіжної теорії конфліктності

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 1.1. Діалектична теорія конфлікту у роботах Р.Дарендорфа
- 1.2. Конфліктний функціоналізм Г.Зімеля
- 1.3. Теорія конфліктного функціоналізму у роботах Л.Козера
- 1.4. Біхевіористичне тлумачення конфлікту
- 1.5. Передісторія когнітивістського підходу в роботах К.Левіна

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

#### *Методичні рекомендації*

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми є:** соціальний революційний конфлікт, конкуренція, боротьба, інстинкт любові, інстинкт ненависті, діалектика, конфліктний функціоналізм, соціальний організм, класична формула біхевіоризму, соціальні відносини, теорія кооперації та конкуренції, конфліктна феноменологія, когнітивістський підхід, теорія поля.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** модель соціального революційного конфлікту та соціального перетворення. Шляхи зниження гостроти конфлікту за допомогою послаблення емоційних зв'язків, зниження згуртованості членів групи та посилення ізольованості і розрізненості групи. Умови перетворення звичайних груп у конфліктні у теорії Р.Дарендорфа. Причинні зв'язки збереження та відтворення інтеграції системи у теорії Л.Козера. Конфлікт як патологічна поведінка у біхевіористичному тлумаченні конфлікту. Вплив конкурентної та кооперативної системи оцінювання на взаємини у групі. Недоліки та переваги ситуаційного підходу. Характеристика когнітивістських підходів.

### Семінарське заняття 4

#### Тема 4. Технології ефективної поведінки соціального працівника у конфлікті

**Форма проведення заняття:** вирішення ситуативних задач; тестування.

**Мета:** закріплення знань студентів про сутність конфлікту, розвиток у них навичок аналізу конфліктних ситуацій різних типів і формування уміння приймати психологічно виважені рішення у складних ситуаціях соціальної взаємодії.

**Завдання 1.** Вирішіть ситуаційні завдання.

#### **Ситуація 1.**

Ваш безпосередній керівник, минаючи вас, дає термінове завдання вашому підлеглому, який вже зайнятий виконанням іншого відповідального завдання. Ви і ваш керівник вважаєте свої завдання невідкладними. Ваші дії.

#### **Ситуація 2.**

Ви отримали одночасно два термінових завдання: від вашого безпосереднього і вашого вищестоящего керівника. Часу для погодження термінів на виконання завдання немає, необхідно терміново почати роботу. Ваші дії.

#### **Ситуація 3.**

Між двома вашими підлеглими виникає конфлікт, який заважає їм ефективно працювати. Кожний з них окремо звертався до вас за допомогою, щоб ви розібрались і підтримали його позицію. Ваші дії.

#### ***Ситуація 4.***

У вас є можливість обрати собі заступника. Є декілька кандидатур. Кожний претендент відрізняється наступними рисами: 1) прагне, перш за все, до того, щоби налагодити добрі товариські стосунки в колективі, створити на роботі атмосферу взаємної довіри, надає перевагу униканню конфліктів, що не усіма розуміється правильно; 2) віддає перевагу справі, відповідальний, відрізняється почуттям відповідальності за доручену справу; 3) прагне працювати суворо за правилами, завжди акуратний при виконанні своїх службових обов'язків, вимогливий; 4) відрізняється наполегливістю, особистою зацікавленістю в роботі, зосереджений на досягненні своєї мети, завжди прагне довести справу до кінця, не надає великого значення можливим ускладненням у взаємостосунках з підлеглими.

#### ***Ситуація 5.***

Вам пропонують обрати собі заступника. Кандидатури відрізняються наступними особливостями взаємовідношень з вищестоящим керівництвом: 1) швидко погоджується з думкою чи розпорядженням керівника, прагне чітко в установлені терміни виконувати всі його завдання; 2) може швидко погодитися з думкою керівника, зацікавлено і відповідально виконувати усі його розпорядження, але лише в тому випадку, якщо начальник є авторитетом для нього; 3) має багатий професійний досвід і знання, хороший спеціаліст, вмілий організатор, але інколи важко контактує; 4) дуже досвідчений і грамотний спеціаліст, але завжди прагне до самостійності та незалежності в роботі, не любить коли йому заважають.

#### ***Ситуація 6.***

Коли вам доводиться спілкуватись з колегами чи підлеглими в неформальній обстановці, під час відпочинку, до чого ви найбільш схильні: 1) вести розмови, які близькі вам по діловим та професійним інтересам; 2) вести бесіду, уточнювати думки спірних питань, відстоювати свою точку зору, прагнути в чомусь переконати інших; 3) розділяти загальну тему розмови, не нав'язувати свою думку, намагатися не виділятися своєю активністю, а лише вислуховувати співрозмовника; 4) намагатися не говорити про справу та роботу, бути посередником у спілкуванні, бути уважним до інших.

#### ***Ситуація 7.***

Підлеглий другий раз не виконує вашого завдання у строк, хоча обіцяє і дає слово, що подібного випадку більше не повториться. Ваші дії.

#### ***Ситуація 8.***

Підлеглий ігнорує ваші поради та вказівки, робить по-своєму, не звертаючи уваги на зауваження, не виправляючи того, що ви йому говорите. Ваші дії щодо поведінки цього підлеглого у подальшому?

#### ***Ситуація 9.***

У колектив, де присутній конфлікт між двома відділами, прийшов новий керівник, запрошений з іншої організації. Яким чином, на вашу думку, йому краще діяти, щоби нормалізувати психологічний клімат в колективі?

#### ***Ситуація 10.***

У самий напружений період завершення виробничої програми один з співробітників вашого колективу захворів. Кожний із підлеглих зайнятий виконанням своїх обов'язків. Робота відсутнього також має бути виконана у строк. Ваші дії.

#### ***Ситуація 11.***

У вас склалися натягнуті стосунки з колегою. Припускаємо, що причини вам не зовсім зрозумілі, але нормалізувати стосунки необхідно, щоб не страждала робота. Що ви зробите в першу чергу?

#### ***Ситуація 12.***

Вас недавно обрали начальником відділу, в якому ви декілька років працювали на посаді рядового спеціаліста. О 8.15 ви запросили до себе в кабінет підлеглого для з'ясування причин його частих запізнь на роботу, але самі несподівано спізнилися на 15 хвилин. Підлеглий прийшов вчасно і чекає на вас. Як ви почнете бесіду при зустрічі?



### **Ситуація 13.**

Ви працюєте керівником відділу другий рік. Молодий працівник звертається до вас з проханням відпустити його з роботи на чотири дні без утримання заробітної платні у зв'язку з весіллям.

- Чому на чотири? – запитали ви.

- А коли одружувався Іванов, ви йому дозволили чотири, - спокійно відповідає працівник і подає заяву.

Ви підписуєте заяву на три дні, відповідно до діючого положення.

Але підлеглий виходить на роботу через чотири дні. Ваші дії.

### **Ситуація 14.**

Ви працівник, який відповідає за роботу із зверненнями громадян. У вас виник конфлікт з відвідувачем, який залишився незадоволеним вирішенням свого питання. Ви пояснюєте, що виконуєте лише паперову роботу, вирішення питання від вас не залежить, але відвідувач у всьому обвинувачує вас. Ваші дії.

### **Ситуація 15.**

У вашому відділі є працівник, який швидше відпочиває, ніж працює. Його це влаштовує, вас – ні. Ваші дії у даному випадку? 1. Розвиток конфліктологічних ідей у філософській думці Давнього Сходу.

### **Ситуація 16.**

Ви працюєте керівником відділу другий рік. Молодий працівник звертається до вас з проханням відпустити його з роботи на чотири дні без утримання заробітної платні у зв'язку з весіллям.

- Чому на чотири? – запитали ви.

- А коли одружувався Іванов, ви йому дозволили чотири, - спокійно відповідає працівник і подає заяву.

Ви підписуєте заяву на три дні, відповідно до діючого положення. Але підлеглий виходить на роботу через чотири дні. Ваші дії.

### **Ситуація 17.**

Одна співробітниця висловлює іншій невдоволення з приводу багаточисельних та систематичних помилок у роботі. Співробітниця сприймає висловлені претензії як образу. Між ними виникає конфлікт.

Проаналізуйте ситуацію.

### **Завдання 1. Дайте відповідь на питання тесту: Алгоритм своїх обмежень «Особливості поведінки у конфлікті»**

*Дайте відповіді «так» або «ні» на наступні запитання.*

1. Я швидко долаю труднощі в роботі.
2. Мені зрозуміла власна позиція з принципово важливих питань.
3. Коли необхідно приймати рішення, які стосуються мого життя я дію рішуче.
4. Я докладаю значних зусиль відносно свого інтелектуального розвитку.
5. Я здатний ефективно вирішувати проблеми.
6. Я часто експериментую з новими ідеями, випробовуючи їх.
7. Я часто впливаю на рішення колег.
8. Я розумію принципи, які лежать в основі мого підходу до управління.
9. Мені не важко досягнути ефективної роботи підлеглих.
10. Я вважаю себе гарним керівником.
11. Я непогано головую на зборах.
13. Я турбуюсь про своє здоров'я.
14. Я чітко усвідомлюю чого хочу від життя.
15. Я володію значним потенціалом для подальшого розвитку.
16. Мій підхід до вирішення проблем систематизований.
17. Про мене можна сказати, що я знаходжу задоволення у змінах.
18. Я зазвичай успішно впливаю на інших людей.
19. Я переконаний, що використовую хороший стиль управління.

20. Мої підлеглі б мене підтримували.
21. Я б докладав багато зусиль для розвитку своїх підлеглих.
22. Я вважаю підвищення кваліфікації важливим.
23. Я готовий, якщо потрібно, йти на непопулярні міри.
24. Я надаю перевагу вірному рішенню, а не спрощеному.
25. Моя робота та особисті цілі взаємодоповнюють одна одну.
26. Моє професійне життя часто супроводжується хвилюванням.
27. Я систематично переглядаю цілі своєї роботи.
28. Мені здається, більшість більш винахідливі, ніж я.
29. Перше враження, яке я справляю, зазвичай гарне.
30. Я сам починаю обговорення власних слабких і сильних сторін, я зацікавлений у зворотньому зв'язку.
31. Я прагнув би мати гарні стосунки з підлеглими.
32. Я присвячую багато часу оцінці того, що потрібно підлеглим.
33. Я розумію принципи, які лежать в основі розвитку робочих груп.
34. Я ефективно розподіляю свій час.
35. Я, зазвичай, впертий у принципових питаннях.
36. При першій можливості я прагну об'єктивно оцінити свої досягнення.
37. Я постійно прагну до нового досвіду.
38. Я справляюсь з важкою інформацією кваліфіковано і чітко.
39. Я готовий пройти період з непередбачуваними результатами заради використання власної ідеї.
40. Я сприймаю себе як людину, впевнену у собі.
41. Я вірю в зміну ставлення людей до їх праці.
42. Мої підлеглі б робили все можливе для відділу.
43. Я систематично оцінював би роботу своїх підлеглих.
44. Я працюю над створенням атмосфери відкритості і довіри в колективі.
45. Робота не впливає негативно на моє життя.
46. Я рідко щось роблю всупереч власним переконанням.
47. Я отримую задоволення від роботи.
48. В роботі я постійно прагнув би до встановлення зворотного зв'язку з підлеглими.
49. Я якісно складаю плани.
50. Я не розгублююсь, якщо рішення не знаходжу одразу.
51. Мені відносно легко встановлювати стосунки з іншими.
52. Якби я очолював колектив, то між ним та іншими колективами установи були б стосунки довіри і партнерства.
53. Я умію делегувати повноваження.
54. Я успішно встановлював би зворотні зв'язки з колегами і підлеглими.
55. Я розумію що зацікавлює людей в роботі.
56. Я не дозволю собі перенапружуватися в роботі.
57. Час від часу я ретельно переглядаю свої життєві цінності.
58. Для мене важливе відчуття успіху.
59. Я приймаю виклик із задоволенням.
60. Я систематично оцінюю свою роботу і успіхи.
61. Я впевнений у собі.
62. Я, в цілому, впливаю на поведінку оточуючих.
63. Керуючи людьми, я критикую застарілі форми управління.
64. Я заохочував би ефективно працюючих підлеглих.
65. Я вважаю, що важлива частина роботи керівника полягає в проведенні консультацій для підлеглих.
66. Я вважаю, що керівнику не обов'язково бути лідером у своєму колективі.
67. В інтересах свого здоров'я я контролюю, що п'ю та їм.
68. Я майже завжди дію у відповідності з власними переконаннями.
69. У мене гарне взаєморозуміння з колегами по роботі.

70. Я часто думаю про те, що заважає мені бути більш успішним в роботі і намагаюся діяти згідно із зробленими висновками.
71. Я свідомо використовую інших, щоби полегшити собі вирішення проблеми.
72. Я можу керувати людьми, які мають високі інноваційні здібності.
73. Моя участь у зборах, зазвичай, вдала.
74. Я різними способами досягаю того, щоби ті люди, з якими я працюю, були зацікавлені в роботі.
75. У мене рідко виникають справжні проблеми у стосунках з іншими.
76. Я не втрачав би можливостей для розвитку підлеглих.
77. Я робив би усе можливе для того, щоби ті ким я керую, ясно усвідомлювали цілі роботи колективу.
78. Я відчуваю себе енергійним і життєрадісним.
79. Я вивчав вплив мого розвитку на мої переконання.
80. У мене є чіткий план зростання моєї кар'єри.
81. Я не втрачаю оптимізму, навіть якщо справи йдуть не дуже добре.
82. Я впевнено почуваю себе коли доводиться вирішувати проблеми.
83. Мені не важко генерувати нові ідеї.
84. Моє слово не суперечить справі.
85. Я вважаю, що підлеглі повинні обговорювати управлінські рішення.
86. Я вкладав би достатньо зусиль у визначення ролей і завдань своїх підлеглих.
87. Мої підлеглі розвивали б необхідні їм навички.
88. Я маю навички, необхідні для створення ефективних робочих груп.
89. Матеріальне відіграє для мене не другорядну роль.
90. Я обговорюю з оточуючими свої переконання.
91. Я обговорюю з оточуючими свої плани на перспективу.
92. «Відкритий і конформний» - ось основні риси мого характеру.
93. Я притримуюсь, в цілому, послідовного підходу до вирішення проблем.
94. Я спокійно ставлюсь до своїх помилок.
95. Я вмію слухати інших.
96. Мені непогано вдається розподілити роботу серед підлеглих.
97. Я переконаний, що у важкій ситуації мені забезпечена підтримка тих, ким я керую.
98. Я можу дати гарну пораду.
99. Я постійно прагнув би покращити якість виконання роботи підлеглих.
100. Я знаю як вирішувати власні емоційні проблеми.
101. Я співставляю свої цінності з цінностями організації в цілому.
102. Зазвичай, я досягаю того, до чого прагну.
103. Я продовжую збагачувати свій потенціал.
104. У мене зараз не більше проблем і вони не складніші, ніж рік тому.
105. В принципі, я поважаю не шаблонну поведінку на роботі.
106. Інші серйозно ставляться до моїх поглядів.
107. Я впевнений у ефективності своїх методів керівництва.
108. Думаю, що мої підлеглі з повагою ставилися б до мене як до керівника.
109. Для мене важливо, щоби хтось ще міг виконувати мою роботу.
110. Я впевнений, що в колективі можна досягнути більше, ніж окремо.

#### **Інтерпретація результатів**

Відповідно до таблиці, закресліть цифри з відповідями «так». Потім підрахуйте скільки балів у кожній колонці.

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	<b>H</b>	<b>I</b>	<b>J</b>	<b>K</b>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77
78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88
89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110

сума

Далі впишіть відповідні числа із суми таблиці відповідно у 1 рядок («Ваш результат») таблиці:

<b>Ваш результат</b>	<b>Сильні сторони</b>	<b>Ранг</b>	<b>Зворотній ранг</b>	<b>Обмеження</b>
<b>A</b>	Здатність керувати собою			Нездатність організувати себе
<b>B</b>	Чіткі цінності			Розмитість власних цінностей
<b>C</b>	Чітка власна мета			Нечіткість мети
<b>D</b>	Саморозвиток			Зупинений саморозвиток
<b>E</b>	Навички вирішення проблем			Відсутність навичок вирішення проблем
<b>F</b>	Творчий підхід			Недостатній творчий підхід
<b>G</b>	Здатність впливати на інших			Нездатність впливати на інших
<b>H</b>	Усвідомлення особливостей управління			Недостатнє усвідомлення особливостей управління
<b>I</b>	Здатність керувати			Нездатність керувати
<b>J</b>	Уміння вчити інших			Невміння вчити інших
<b>K</b>	Уміння організувати групову роботу			Низька здатність формувати колектив
		<b>Сильні сторони</b>	<b>Обмеження</b>	

Заповніть колонку «Ранг», надаючи найвищому результату з 1 колонки ранг 1, другому – 2 і так далі. Найменший результат отримує 11 ранг.

Заповніть колонку «Зворотній ранг», надаючи найменшому результату ранг 1 і так далі.

Заповніть підсумкові таблички. У колонці «Особисті досягнення» галузі у яких ви добре орієнтуєтесь, у колонці «Особисті обмеження» - галузі, які вимагають особистісного розвитку.

#### **Підсумкова таблиця**

Впишіть номери 1, 2, 3  
з колонки «Ранг»

Впишіть номери 1, 2, 3  
з колонки «Зворотній ранг»

<b>Мої сильні сторони</b>	<b>Мої обмеження</b>
1.	1.
2.	2.
3.	3.

#### **Скорочений опис обмежень**

1. *Нездатність організувати себе*: неготовність повною мірою використовувати свій час, енергію, вміння; нездатність долати стреси сучасного життя управлінця.
2. *Розмитість власних цінностей*: відсутність чіткого розуміння мети; наявність цінностей, які не відповідають умовам ділового і приватного життя.
3. *Нечіткість мети*: відсутність чіткості у питаннях особистого та ділового життя; наявність мети несумісної з умовами сучасної праці і життя.
4. *Зупинений саморозвиток*: відсутність налаштованості і готовності до нових ситуацій і можливостей.
5. *Відсутність навичок вирішення проблем*: відсутність стратегії необхідної у прийнятті рішень, а також здатності вирішувати власні проблеми.
6. *Недостатній творчий підхід*: відсутність готовності генерувати нові ідеї, нездатність їх використовувати.
7. *Нездатність впливати на інших*: недостатня здатність забезпечувати участь і допомогу з боку оточуючих або впливати на їх рішення.
8. *Недостатнє усвідомлення особливостей управління*: недостатнє розуміння мотивації працівників; негуманні і застарілі уявлення про роль керівника.
9. *Нездатність керувати*: відсутність практичних навичок досягати результат від праці підлеглих.
10. *Невміння вчити інших*: відсутність готовності і бажання допомагати іншим, розвивати свої можливості.
11. *Низька здатність формувати колектив*: неготовність сприяти розвитку та підвищенню ефективності робочих груп і колективів.

### **Семінарське заняття 5**

#### **Тема 5. Конфлікт як соціальний феномен**

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 5.1. Сутність конфлікту та його структура
- 5.2. Визначення основних структурних елементів конфлікту
- 5.3. Класифікація конфлікту
- 5.4. Аналіз основних причин виникнення конфлікту
- 5.5. Динаміка конфлікту

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

#### **Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми є:** конфлікт, предмет конфлікту, образ конфліктної ситуації, мотиви конфлікту, позиції конфліктуючих сторін, інцидент, динаміка конфлікту, етапи конфлікту, фази конфлікту, тип конфлікту, позиції конфліктуючих сторін, сторони конфлікту.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** характеристика конфлікту як соціального феномену. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту. Аналіз основних причин виникнення конфлікту. Характеристика протидії суб'єктів соціальної взаємодії. Графічна структура конфлікту. Визначення причин конфлікту, їх класифікація. Типи конфліктних ситуацій.

### Семінарське заняття 6

#### Тема 6. Теорії механізмів виникнення конфлікту

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 6.1. Аналіз формул конфлікту
- 6.2. Конфлікти і трансактний аналіз
- 6.3. Основні положення теорії трансактного аналізу
- 6.4. Поведінкова характеристика основних трансакцій
- 6.5. Алгоритм трансактного аналізу

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

#### **Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми є:** формула конфлікту, трансактний аналіз, алгоритм трансактного аналізу, конфліктоген, безконфліктна взаємодія, тип конфліктогену.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** конфлікт як зіткнення інтересів, думок, оцінок, емоцій або дій людини, що вступили у взаємодію. Типи конфліктогенів. Сутність закону ескалації конфлікту. Алгоритм трансактного аналізу Правила безконфліктної взаємодії. Правила виникнення і способи вирішення конфліктів. Поведінкові характеристики Дитини, Дорослого, Батька.

### Семінарське заняття 7

#### Тема 7. Міжособистісні конфлікти як найпоширеніший тип конфлікту

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 7.1. Конфліктна особистість та її неадекватність
- 7.2. Класифікація міжособистісних конфліктів
- 7.3. Особливості прояву міжособистісних конфліктів
- 7.4. Причини виникнення міжособистісних конфліктів
- 7.5. Характеристика стилів вирішення міжособистісних конфліктів

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

#### **Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми є:** міжособистісний конфлікт; конфлікт в організації; деструктивні конфлікти; конструктивні конфлікти; компроміс; ухилення; конкуренція; пристосування; співробітництво.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** міжособистісні конфлікти як найпоширеніший тип конфлікту. Причини виникнення міжособистісних конфліктів. Причини конструктивних конфліктів в організації: незадоволеність оплатою; несприятливі умови праці; недоліки в організації праці; невідповідність прав і обов'язків; незручний графік роботи; прогалини в технології; низький рівень дисципліни. Причини деструктивних конфліктів: неправильні дії керівника; неправильні дії підлеглих; неправильні дії керівника і підлеглих.

### Семінарське заняття 8

#### Тема 8. Конфлікти в системі соціального забезпечення

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 8.1. Вплив емоційного стану людини на виникнення конфліктних ситуацій
- 8.2. Особливості діяльності соціального працівника (загальна характеристика)
- 8.3. Особливості діяльності соціального працівника у вирішенні конфліктів з особами, які мають певні фізичні обмеження
- 8.4. Культура поведінки соціального працівника у вирішенні конфліктів
- 8.5. Управління та запобігання конфліктам у соціальній сфері

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

**Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми є:** соціальний конфлікт; соціальний працівник; культура поведінки соціального працівника; види конфліктів у соціальній сфері.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** емоції та їх вплив на поведінку людини. Керування емоційними станами. Особливості діяльності соціального працівника. Алгоритм поведінки соціального працівника. Види конфліктів у сфері соціального забезпечення. Управління та запобігання конфліктам у соціальній сфері.

**Семінарське заняття 9**

**Тема 9. Сімейні конфлікти**

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 9.1. Сім'я як особливого роду мала група
- 9.2. Загальна характеристика сімейних конфліктів
- 9.3. Аналіз причин виникнення сімейних конфліктів
- 9.4. Конфлікт «батьки і діти» як особливий вид сімейних конфліктів
- 9.5. Шляхи вирішення і подолання сімейних конфліктів

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

**Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми є:** сім'я; диктат; опіка; невтручання; співробітництво; сімейний конфлікт; типи подружніх взаємин; кризи подружнього життя.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** сім'я як особливого роду соціальна група, що призначена для оптимального задоволення потреб у самозбереженні і самоствердженні. Етапи розвитку сім'ї: ріст, становлення, розквіт, Характеристика типів сімейних взаємин: диктат, опіка, невтручання, співробітництво. Рівні подружніх взаємин: функціонально-рольові (статусні); емоційно-оціночні; особистісно-сміслові. Етико-психологічні моделі сім'ї: 1) подружжя добре підготовлене в етичному плані, з рівним статусом; 2) подружжя виділяється високою культурою спілкування (але статус не є рівним); 3) подружжя не підготовлене в плані етики спілкування, але з однаковим статусом; 4) подружжя не володіє етичною культурою і психологічна позиція одного з них сильніша. мистецтво кохання. любов і кохання. Характеристика криз подружнього життя. Сімейні конфлікти як конфлікти що виникають в системі взаємин між людьми, які об'єднані шлюбними або кровними зв'язками. Конфлікт «батьки і діти» як особливий вид сімейних конфліктів, його види. Шляхи вирішення і подолання сімейних конфліктів.

**Семінарське заняття 10**

**Тема 10. Соціальні конфлікти: шляхи, засоби попередження та розв'язання**

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 10.1. Загальна характеристика соціальних конфліктів
- 10.2. Особливості прояву соціальних конфліктів
- 10.3. Класифікація соціальних конфліктів
- 10.4. Основні методи та прийоми попередження та розв'язання соціальних конфліктів

## 10.5. Соціальна напруга, її особливості

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

### **Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми є:** соціальний конфлікт; інституціональний конфлікт; інтергруповий конфлікт; інтрагруповий конфлікт; соціальна напруга; складові соціальної напруги.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** особливості визначення соціального конфлікту. Біологічна, психологічна та соціологічна теорії визначення соціального конфлікту. Типологія соціальних конфліктів. Засоби вирішення соціальних конфліктів. Особливості прояву інституціонального, інтергрупового та інтрагрупового конфліктів. Профілактика соціальних конфліктів. Особливості прояву соціальної напруги, її складові. Основні завдання розгляду соціальних конфліктів.

## Семінарське заняття 11

### **Тема 11. Глобальні та регіональні конфлікти**

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 11.1. Загальна характеристика глобальних конфліктів
- 11.2. Управління глобальними конфліктами
- 11.3. Загальна характеристика регіональних конфліктів
- 11.4. Класифікація регіональних конфліктів
- 11.5. Управління регіональними конфліктами

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

### **Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми є:** глобальний конфлікт; симптоми глобального конфлікту; дисбаланс у розвитку держави; екологічна проблема; екологічний конфлікт; демографічна проблема; регіональний конфлікт; регіональні суб'єкти соціальної взаємодії; етнічний конфлікт; регіональний конфлікт; релігійний конфлікт; етнополітичний конфлікт.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** типи та особливості глобальних конфліктів. Передумови виникнення глобальних конфліктів. Об'єктивні основи прогнозування глобальних конфліктів. Шляхи попередження глобальних конфліктів. Особливості прояву регіональних конфліктів; Сучасні найбільш гострі регіональні конфлікти. Зміст управління регіональними конфліктами.

## Семінарське заняття 12

### **Тема 12. Мистецтво розв'язання та вирішення конфліктів як шлях до успіху**

*Питання для усного опитування та дискусії*

- 12.1. Аналіз конфліктного стану та регулювання конфліктної поведінки
- 12.2. Типи та особливості учасників суперечки
- 12.3. Ескалація конфлікту
- 12.4. Основні прийоми вирішення конфлікту

*Аудиторна письмова робота*

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

### **Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми є:** конфлікт; конфліктний стан; регулювання конфліктної поведінки; суперечка; типи суперечки; ескалація конфлікту; дискусія; полеміка; еклектика.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:** суперечка як комунікативна ситуація, де наявне активне ставлення до позиції співрозмовника, що виражається в її



критичній оцінці. Учасники суперечки: пропонент, опонент і аудиторія. Дискусія як суперечка, спрямована на досягнення істини що використовує тільки коректні прийоми. Полеміка як суперечка, спрямована на перемогу над протилежною стороною що використовує тільки коректні прийоми. Еклектика як суперечка, що має на меті досягнення істини, але використовує для цього і некоректні прийоми. Софістика як суперечка, що має на меті досягнення перемоги над протилежною стороною з використанням як коректних, так і некоректних прийомів. Ескалація конфлікту як розвиток конфлікту, що прогресує в часі, загострення протидії, за якого наступні руйнівні впливи опонентів один на одного інтенсивніші, ніж попередні.

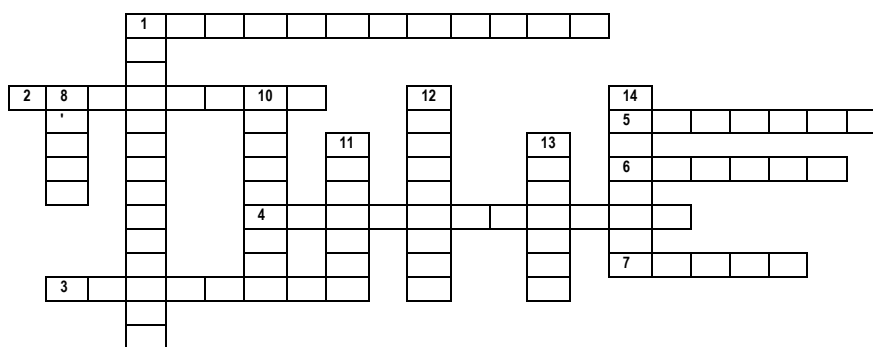
### Семінарське заняття 13

#### Тема 13. Прогнозування та профілактика конфліктів

*Завдання 1. Дати правильну відповідь на питання тестів:*

1. Які типи виділяють у класифікації конфліктів за доцільністю?
  - А) закономірні, необхідні, вимушені, невиправдані;
  - Б) конструктивні, деструктивні;
  - В) особисті, групові, суспільні;
  - Г) високоемоційні, низькоемоційні.
2. Найефективнішим стилем вирішення конфліктів (за К.Томасом) є:
  - А) пристосування;
  - Б) ухилення;
  - В) компроміс;
  - Г) конкуренція.
3. Який стиль (за К.Томасом) краще застосувати коли є необхідність у прийнятті термінових рішень, тобто у непередбачених ситуаціях; у відповідальних питаннях, коли слід впровадити непопулярні заходи; щоб захистити себе від людей, які здобувають користь від неконкуруючої поведінки?
  - А) пристосування;
  - Б) ухилення;
  - В) компроміс;
  - Г) конкуренція.
4. Який стиль (за К.Томасом) краще застосувати щоби знайти спільне рішення, коли обидві позиції є надто принциповими; коли ми прагнемо перевірити наші власні припущення, зрозуміти точку зору інших?
  - А) пристосування;
  - Б) ухилення;
  - В) компроміс;
  - Г) співробітництво.
5. Хто із представників теорії особистості трактував причини внутрішньоособистісного конфлікту як комплекс неповноцінності, який протистоїть прагненню до досконалості?
  - А) З. Фрейд;
  - Б) А.Адлер;
  - В) Е. Еріксон;
  - Г) К. Хорні.

**Завдання 2. Розв'язати кросворд № 1**



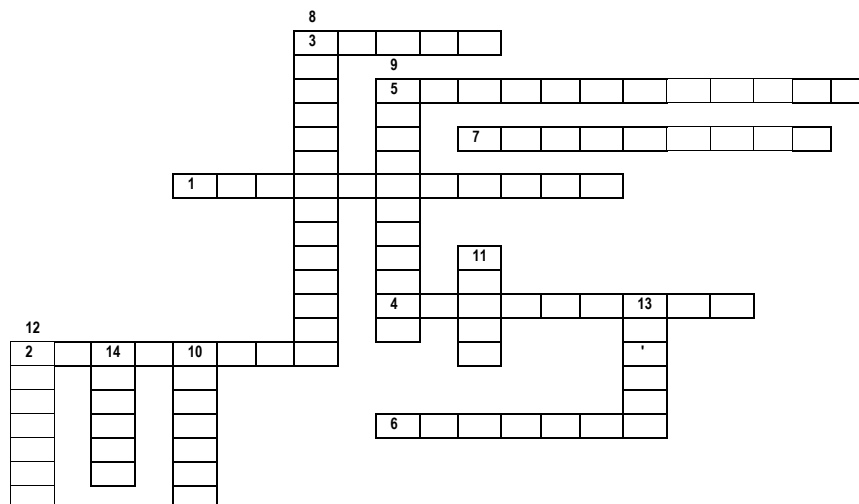
*По горизонталі:*

1. Стимулятор виникнення конфлікту.
2. Зіткнення кількох різноспрямованих сил.
3. Одна із форм прояву внутрішньоособистісного конфлікту.
4. Суб'єкт виникнення внутрішньоособистісного конфлікту.
5. Одна із ролей, яку виконують учасники конфлікту.
6. Риса характеру, яка сприяє виникненню конфліктів.
7. Одна із ролей, яку виконують учасники конфлікту.

*По вертикалі:*

8. Узагальнена назва предмета, об'єкта чи особи через які виникає конфлікт.
9. Наука, яка вивчає конфлікти та шляхи їх регулювання.
10. Стиль вирішення конфліктів.
11. Одна із форм прояву внутрішньоособистісного конфлікту.
12. Конфліктна риса особистості.
13. Позитивний стан, який виникає при успішному вирішенні конфлікту.
14. Сфера прояву міжособистісного конфлікту.

**Завдання 3. Розв'язати кросворд № 2**



*По горизонталі:*

1. Особливий тип протидії, мета якого отримання вигоди, прибутку.
2. Більш формалізований і мирний тип суперництва.
3. Стан системи при якому неможливе одночасне задоволення різноспрямованих інтересів.
4. Фіксована психологічна установка, готовність до конфліктної поведінки.

5. Об'єктивна ознака системи, в якій виявляються неузгоджені інтереси, цілі, цінності її елементів.
6. Роль учасника конфлікту, який висловлює свої думки тоді, коли потреби у цьому не має.
7. Роль учасника конфлікту, яку він грає, коли прагне реалізувати свої інтереси за рахунок інтересів інших.

*По вертикалі:*

8. Наука про зіткнення, проблемне функціонування особи, суспільства, природи та взаємодії людини з природою.
9. Боротьба за визнання особистих досягнень іншими.
10. До її появи у стосунках призводять деструктивні конфлікти.
11. Автор діалектичної теорії конфлікту.
12. Засновник конфліктного функціоналізму.
13. Елемент конфлікту, що характеризується прагненням до реалізації інтересів в умовах протидії.
14. Роль учасника конфлікту, якому довірили проаналізувати проблему.

#### ***1.4. Самостійна робота студентів***

##### **Тема 1. Історія розвитку конфліктології**

1. Розвиток конфліктологічних ідей у філософській думці Давнього Сходу.
2. Еволюція конфліктологічних ідей в античній філософії.
3. Проблема конфлікту у середньовічній філософії та у філософії епохи Відродження.
4. Проблема конфлікту у філософії Нового часу.
5. Проблема конфлікту у класичній німецькій філософії.
6. Особливості розвитку теорії конфлікту у марксистській філософії.
7. Сучасні проблеми розвитку конфліктології.

##### **Питання для самоконтролю**

1. Коли виникла конфліктологія як відносно самостійна теорія?
2. Яку назву отримала конфліктологія як відносно самостійний напрям у соціології і у філософії?
3. Як складається конфліктологічна практика і з якими подіями у психології це пов'язано?
4. Дайте визначення предмету конфліктології.
5. Назвіть основні етапи еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії.
6. Назвіть соціально-історичні та теоретичні передумови виникнення конфліктології.
7. Перерахуйте методи конфліктології.
8. Назвіть основні принципи дослідження конфліктів.
9. Назвіть вчених, з іменами яких пов'язане становлення конфліктології як відносно самостійної науки.
10. Коли і де вперше були створені конфліктологічні центри?

##### **Тема 2. Основні концепції сучасної зарубіжної теорії конфліктності**

1. Аналіз соціологічних теорій конфлікту.
2. Аналіз ситуативного підходу у психологічному вивченні конфлікту.
3. Аналіз когнітивістського підходу у психологічному вивченні конфлікту.
4. Конфлікт як результат суб'єктивної інтерпретації ситуації.
5. Внесок різних підходів до психологічного вивчення конфлікту в розробку конфліктології.

##### **Питання для самоконтролю**

1. У чому полягає сутність діалектичної теорії конфлікту К.Маркса?
2. У чому полягають основні положення моделі революційного конфлікту і соціального перетворення.
3. Суперечність і конфлікт у теорії Тернера.
4. Біхевіористичне тлумачення конфлікту.
5. Співвідношення компонентів образу ситуацій міжособистісної взаємодії.

6. Когнітивна схема У.Клару.
7. Основні положення теорії В.С.Мерліна.
8. Аналіз варіантів розуміння конфлікту.
9. Сильні сторони кожної із розглянутих теорій конфлікту.
10. Суттєві недоліки кожної із розглянутих теорій конфлікту.

### **Тема 3. Технології ефективного поведінки у конфлікті**

1. Загальна характеристика ефективного спілкування.
2. Зміст технологій ефективного спілкування.
3. Значення невербальних засобів у кращому розумінні співрозмовника.
4. Технології раціональної поведінки у конфлікті.
5. Самоконтроль емоцій.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Що розуміють під технологіями ефективного спілкування в конфлікті?
2. Назвіть основні складові процесу спілкування.
3. Визначте основну суперечність процесу спілкування у конфлікті.
4. Назвіть психологічний закон спілкування.
5. Визначте основні правила ефективного спілкування у конфлікті.
6. Що розуміють під технологіями раціональної поведінки у конфлікті?
7. Назвіть основні способи уникнення від гніву за Д.Скотт.
8. Назвіть перше правило самоконтролю емоцій.
9. Назвіть друге правило самоконтролю емоцій.
10. Назвіть третє правило самоконтролю емоцій.

### **Тема 4. Конфлікт як соціальний феномен**

1. Загальна характеристика проблеми конфлікту у психології.
2. Загальна характеристика проблеми конфлікту у філософії.
3. Загальна характеристика проблеми конфлікту у соціології.
4. Характеристика структурних елементів конфлікту.
5. Аналіз причин виникнення та класифікація конфліктів.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Охарактеризуйте явище конфлікту з позиції філософії, психології, соціології.
2. Визначте умови виникнення конфлікту.
3. Чим характеризується протидія суб'єктів соціальної взаємодії?
4. Зобразіть графічно структуру конфлікту.
5. Дайте визначення основних структурних елементів конфлікту: «сторони конфлікту», «предмет конфлікту», «образ конфліктної ситуації», «мотиви конфлікту», «позиції конфліктуючих сторін».
6. Наведіть класифікацію конфлікту.
7. Назвіть причини виникнення конфлікту.
8. Наведіть класифікацію причин виникнення конфлікту.
9. Дайте визначення понять: «конфліктна ситуація», «інцидент».
10. Назвіть типи конфліктних ситуацій.

### **Тема 5. Теорії механізмів виникнення конфлікту**

1. Формули конфлікту.
2. Конфлікти і трансактний аналіз.
3. Основні положення теорії трансактного аналізу.
4. Поведінкова характеристика основних трансакцій.
5. Алгоритм трансактного аналізу.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Що таке конфліктогени?
2. У чому полягає сутність першого закону конфліктогенів?
3. Сформулюйте правила безконфліктної взаємодії, що виходять із закону ескалації конфлікту.

4. Назвіть основні типи конфліктогенів і форми їх прояву.
5. Назвіть правила виникнення і способи вирішення конфлікту за другою формулою.
6. Назвіть правила виникнення і способи вирішення конфлікту за третьою формулою.
7. Основні види трансакцій та їх поведінкові характеристики.
8. Перерахуйте поведінкові характеристики Батька.
9. Перерахуйте поведінкові характеристики Дорослого.
10. Перерахуйте поведінкові характеристики Дитини.

### **Тема 6. Сімейні конфлікти**

1. Поняття сімейних конфліктів та їх особливості.
2. Класифікація сімейних конфліктів.
3. Аналіз причин виникнення сімейних конфліктів.
4. Характеристика кризових періодів у розвитку сім'ї.
5. Попередження та вирішення сімейних конфліктів.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Наведіть визначення сімейних конфліктів.
2. Розкрийте особливості сімейних конфліктів.
3. Назвіть причини конфліктів у сім'ї.
4. Наведіть соціальні чинники мікро- і макросередовища, що зумовлюють появу сімейних конфліктів.
5. Розкрийте класифікацію сімейних конфліктів.
6. Назвіть кризові періоди сім'ї.
7. Перерахуйте шляхи попередження сімейних конфліктів.
8. Розкрийте основні форми вирішення сімейних конфліктів.
9. Охарактеризуйте кризи подружнього життя.
10. Назвіть причини виникнення конфліктів між батьками і дітьми.

### **Тема 7. Соціальні конфлікти: шляхи, засоби попередження та розв'язання**

1. Загальна характеристика соціальних конфліктів.
2. Класифікація соціальних конфліктів.
3. Аналіз причин виникнення соціальних конфліктів.
4. Бізнес і політика – конфліктність взаємин.
5. Попередження та вирішення соціальних конфліктів.

#### **Питання для самоконтролю**

1. У чому полягають особливості прояву соціальних конфліктів?
2. Біологічна теорія соціальних конфліктів.
3. Психологічна теорія соціальних конфліктів.
4. Соціологічна теорія соціальних конфліктів.
5. Розкрийте типологію соціальних конфліктів.
6. Охарактеризуйте особливості прояву інституціонального конфлікту.
7. Охарактеризуйте особливості прояву інтергрупового конфлікту.
8. Розкрийте значення особистості в інтергруповому конфлікті.
9. Розкрийте засоби вирішення соціальних конфліктів.
10. Методи запобігання та вирішення соціальних конфліктів.

### **Тема 8. Глобальні та регіональні конфлікти**

1. Військові конфлікти.
2. Економічні конфлікти.
3. Екологічні конфлікти.
4. Духовно-ідеологічні конфлікти.
5. Релігійні конфлікти.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Співвідношення глобальних проблем і глобальних конфліктів у сучасному світі.
2. Дисбаланс у розвитку держав.

3. Суперечності у системі «суспільство-природа».
4. Особливості регіональних конфліктів.
5. Класифікація регіональних конфліктів за масштабом.
6. Класифікація регіональних конфліктів за географічним становищем.
7. Класифікація регіональних конфліктів за сферою прояву.
8. Класифікація регіональних конфліктів національно-етнічними особливостями.
9. Прогнозування та попередження регіональних конфліктів.
10. Регулювання та вирішення регіональних конфліктів.

### **Тема 9. Мистецтво розв'язання та вирішення конфліктів як шлях до успіху**

1. Картографія конфлікту.
2. Суперечка, типи її учасників.
3. Ескалація конфлікту.
4. Культура розв'язання конфлікту.
5. Прийоми вирішення конфлікту.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Визначте переваги і недоліки методу картографії конфлікту.
2. Характеристика позитивних і негативних типів учасників суперечки.
3. У чому сутність ескалації конфлікту?
4. Стадії емоційного стану учасників конфлікту в процесі його розвитку.
5. У чому полягають особливості культури розв'язання конфлікту?
6. Назвіть заходи з профілактики конфлікту.
7. Поведінка керівника у вирішенні конфліктних ситуацій.
8. Культура вирішення конфлікту у контексті критики.
9. Культура вирішення конфлікту у контексті проведення ділової бесіди.
10. Основні прийоми вирішення конфліктних ситуацій.

### **Тема 10. Прогнозування та профілактика конфліктів**

1. Методи прогнозування та запобігання конфліктів.
2. Психологічна саморегуляція у конфліктній ситуації.
3. Методи психопрофілактики та психокорекції конфліктів.
4. Вплив активності на позитивний або негативний наслідок конфлікту.
5. Розробити практичні поради саморегуляції у конфліктній ситуації.

#### **Питання для самоконтролю**

1. Розробіть правила боротьби із супротивником, який сильніший за вас.
2. Значення особистості керівника у запобіганні конфліктів.
3. Розробіть правила виходу зі стресової ситуації.
4. Запобігання конфліктам у трудовому колективі.
5. Розробіть правила переконання співрозмовника.
6. Розробіть поради по запобіганню конфліктів.
7. Розробіть поради-настанови по мистецтву ефективно слухати.
8. Невдачі у кар'єрі керівника.
9. Психологічна саморегуляція у конфлікті.
10. Розробіть правила попередньої підготовки до ведення діалогу по вирішенню конфліктної ситуації.

### **1.5. Індивідуальні завдання**

Індивідуальні завдання передбачаються у формі рефератів-оглядів. Завдання обирається студентом на початку семестру і виконується за усталеними вимогами.

#### **1.5.1. Основні вимоги до написання рефератів**

Реферат, незалежно від теми, містить визначені реквізити: титульна сторінка встановленого зразка, вступ, розділи, висновки, список використаних джерел і додатки (у разі

необхідності). У вступі розкривається місце обраної теми в курсі адміністративного права та нормативне забезпечення теми. В основній частині розкривається суть обраної теми та аналізуються існуючі проблеми. В кінці реферату підводяться короткі підсумки викладеного дослідження.

Обов'язково в тексті повинні бути посилання на джерела, що були використані при написанні реферату. Посилання подаються у квадратних дужках з вказівкою номера джерела, за яким воно внесене у список використаних джерел, та сторінки (якщо подається точна цитата або числові дані), наприклад [4, с.7].

Технічні вимоги: текст має бути набраний шрифтом Times New Roman, 14 кеглем через 1,5 інтервали. Поля: верхнє – 2,0 см, нижнє – 2,0 см, лівє – 3,0 см, правє – 1,0 см. Загальний обсяг реферату-огляду – від 10 до 15 сторінок формату А4.

### ***1.5.2. Теми рефератів***

1. Сучасні проблеми у суспільстві: сутність, зміст, форми прояву.
2. Еволюція конфліктологічних ідей в античній філософії.
3. Проблема конфлікту у філософії середньовіччя та у філософії епохи Відродження.
4. Проблема конфлікту у філософії Нового часу.
5. Проблема конфлікту у класичній німецькій філософії.
6. Особливості розвитку теорії конфлікту у марксистській філософії.
7. Модель конфліктного розуміння суспільства Л.Козера.
8. Модель соціальної конфліктності Дж.Рекса.
9. Інтегративні функції конфлікту у теорії Г.Зіммеля.
10. Сучасні проблеми розвитку конфліктології.
11. Теорія внутрішньоособистісних конфліктів Е.Еріксона.
12. Ідея «неврозів цивілізації» З.Фрейда.
13. Ідея «війни проти всіх» К.Хорні.
14. Рушійні сили та мотивації конфліктів у суспільстві.
15. Рівні економічних конфліктів у сучасному суспільстві.
16. Війна як конфлікт.
17. Проблема ідеологічного конфлікту.
18. Конфлікти у галузі мистецтва.
19. Релігійні конфлікти.
20. Політичні конфлікти.
21. Конфлікт і влада.
22. Влада як основний предмет політичних конфліктів.
23. Сімейні конфлікти.
24. Перемовини у конфліктних ситуаціях.
25. Медіація як форма розв'язання конфліктів.

### ***1.6. Підсумковий контроль***

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі усного екзамену.

#### ***1.6.1. Питання для підсумкового контролю***

1. Предмет, методи, структура конфліктології
2. Основні поняття та категорії конфліктології
3. Зв'язок конфліктології з іншими науками
4. Методи наукових досліджень у конфліктології
5. Основні концепції сучасної зарубіжної теорії конфліктності
6. Соціально-історичні передумови виникнення конфліктології
7. Теоретико-методологічні основи конфліктології
8. Розвиток конфліктології в країнах Європи
9. Особливості розвитку конфліктології в Україні
10. Сучасні проблеми розвитку конфліктології
11. Діалектична теорія конфлікту у роботах Р.Дарендорфа

12. Конфліктний функціоналізм Г.Зіммеля
13. Теорія конфліктного функціоналізму у роботах Л.Козера
14. Біхевіористичне тлумачення конфлікту
15. Передісторія когнітивістського підходу в роботах К.Левіна
16. Конфлікт та конфліктогени
17. Типи конфліктогенів
18. Структура та діагностика конфліктів
19. Класифікація конфлікту
20. Аналіз основних причин виникнення конфлікту
21. Аналіз формул конфлікту
22. Конфлікти і трансактний аналіз
23. Основні положення теорії трансактного аналізу
24. Поведінкова характеристика основних трансакцій
25. Алгоритм трансактного аналізу
26. Соціально-психологічний аналіз внутрішньоособистісних конфліктів
27. Сутність, зміст і структура внутрішньоособистісних конфліктів
28. Типологія і динаміка внутрішньоособистісних конфліктів
29. Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів
30. Способи подолання внутрішньоособистісних конфліктів
31. Конфліктна особистість та її неадекватність
32. Міжособистісні конфлікти, їх особливості та причини виникнення
33. Характеристика стилів вирішення міжособистісних конфліктів
34. Вплив емоційного стану людини на виникнення конфліктних ситуацій
35. Особливості діяльності соціального працівника (загальна характеристика)
36. Особливості діяльності соціального працівника у вирішенні конфліктів з особами, які мають певні фізичні обмеження
37. Культура поведінки соціального працівника у вирішенні конфліктів
38. Управління та запобігання конфліктам у соціальній сфері
39. Сім'я як особливого роду мала група
40. Загальна характеристика сімейних конфліктів
41. Аналіз причин виникнення сімейних конфліктів
42. Конфлікт «батьки і діти» як особливий вид сімейних конфліктів
43. Шляхи вирішення і подолання сімейних конфліктів
44. Загальна характеристика соціальних конфліктів
45. Особливості прояву соціальних конфліктів
46. Класифікація соціальних конфліктів
47. Основні методи та прийоми попередження та розв'язання соціальних конфліктів
48. Соціальна напруга, її особливості
49. Загальна характеристика глобальних конфліктів
50. Управління глобальними конфліктами
51. Загальна характеристика регіональних конфліктів
52. Класифікація регіональних конфліктів
53. Управління регіональними конфліктами

#### ***1.6.2. Приклад екзаменаційного білету***

1. Становлення конфліктології як науки в Україні
2. Внутрішньоособистісний конфлікт
3. Наведіть визначення поняття «суперництво»



## 2. Схема нарахування балів

2.1. Нарахування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:



2.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій з навчальної дисципліни, обчислюється у пропорційному співвідношенні кількості відвіданих лекцій і кількості лекцій, передбачених навчальним планом, і визначається згідно з додатками 1 і 2 до Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права.

З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 13 лекційних занять за денною формою навчання.

Отже, студент може набрати під час лекцій таку кількість балів:

№ з/п	Форма навчання	Кількість лекцій за планом	Кількість відвіданих лекцій														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1.	Денна	13	1,0	1,5	2,5	3,0	4,0	4,5	5,5	6,0	7,0	7,5	8,5	9,0	10,0		

2.3. Обсяг балів, здобутих студентом під час семінарських занять, обчислюється за сумою балів, здобутих під час кожного із занять, передбачених навчальним планом, і визначається згідно з таблицею 4.2. Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права.

З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 9 семінарських занять.

2.4. Перерозподіл кількості балів в межах максимально можливої кількості балів за самостійну роботу студентів та виконання індивідуальних завдань, наведено в наступній таблиці:

№ з/п	8 тем	Номер теми								Усього балів	
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1.	Максимальна кількість балів за самостійну роботу	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
2.	Максимальна кількість балів за індивідуальне завдання	4								4	
	Усього балів									20	

### **3. Рекомендовані джерела**

#### **Тема 1**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2014. 591с.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. пос... К.: Центр навчальної літератури, 2018. 456 с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2011. 400 с.
4. Конфліктологія /Д.В. Коваленко, І.М. Шалімова, О.М. Керницький, В.А. Бурбита. Харків, 20015. 196 с.
5. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. К.: МАУП, 2015. 256 с.

#### **Тема 2**

1. Бердач А.І. Конфліктологія: навч. пос.. Одеса: ОДУВС, 2010. 162 с.
2. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: навч. пос..Львів: Львівський державний ун-т внутрішніх справ, 2013. 400 с.
3. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ. К.: КНТ, 2014. 460 с.
4. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія. К.: КНЕУ, 2003. 315 с.
5. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. військ. навч. закл. /за ред. М. П. Гетьманчука, П. П. Ткачука. Львів: ЛІСВ, 2007. 327 с.

#### **Тема 3**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2014. 591с.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. пос... К.: Центр навчальної літератури, 2018. 456 с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2011. 400 с.
4. Конфліктологія /Д.В. Коваленко, І.М. Шалімова, О.М. Керницький, В.А. Бурбита. Харків, 20015. 196 с.
5. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. К.: МАУП, 2015. 256 с.

#### **Тема 5**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник [для студ. вузов]. К., 2017. 453 с.
2. Бердач А.І. Конфліктологія: навч. пос.. Одеса: ОДУВС, 2010. 162 с.
3. Дуткевич Т.В. Конфліктологія: конспекти лекцій: навч. посіб. Кам'янець-Подільський, 2012. 396 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. Соціальна психологія особистості і спілкування. К., 2017. 267 с.
5. Пірен М.І. Основи конфліктології: навч. посіб. К., 2017. 278 с.

#### **Тема 6**

1. 1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник [для студ. вузов]. К., 2017. 453 с.
2. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ. К.: КНТ, 2014. 460 с.
3. Дуткевич Т.В. Конфліктологія: конспекти лекцій: навч. посіб. Кам'янець-Подільський, 2012. 396 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. Соціальна психологія особистості і спілкування. К., 2017. 267 с.
5. Пірен М.І. Основи конфліктології: навч. посіб. К., 2017. 278 с.

#### **Тема 7**

1. Атватер И. Я вас слушаю: советы руководителю как правильно слушать собеседника. М., 2011. 108 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 2008. 101 с.
3. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. пос.. Київ: Центр навчальної літератури, 2018. 456 с.

4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2011. 400 с.
5. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. – К.: МАУП, 2005. – 256 с.

#### **Тема 8**

1. Бердач А.І. Конфліктологія: навч. пос.. Одеса: ОДУВС, 2010. 162 с.
2. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: навч. пос..Львів: Львівський державний ун-т внутрішніх справ, 2013. 400 с.
3. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ. К.: КНТ, 2014. 460 с.
4. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія. К.: КНЕУ, 2003. 315 с.
5. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. військ. навч. закл. /за ред. М. П. Гетьманчука, П. П. Ткачука. Львів: ЛІСВ, 2007. 327 с.

#### **Тема 9**

1. Бердач А.І. Конфліктологія: навч. пос.. Одеса: ОДУВС, 2010. 162 с.
2. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: навч. пос..Львів: Львівський державний ун-т внутрішніх справ, 2013. 400 с.
3. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ. К.: КНТ, 2014. 460 с.
4. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія. К.: КНЕУ, 2003. 315 с.
5. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. військ. навч. закл. /за ред. М. П. Гетьманчука, П. П. Ткачука. Львів: ЛІСВ, 2007. 327 с.

#### **Тема 10**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник [для студ. вузов]. К., 2017. 453 с.
2. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: навч. пос..Львів: Львівський державний ун-т внутрішніх справ, 2013. 400 с.
3. Дуткевич Т.В. Конфліктологія: конспекти лекцій: навч. посіб. Кам'янець-Подільський, 2012. 396 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. Соціальна психологія особистості і спілкування. К., 2017. 267 с.
5. Пірен М.І. Основи конфліктології: навч. посіб. К., 2017. 278 с.

#### **Тема 11**

1. Бондарчук О.І. Психологія сім'ї: посіб. К., 2010. 125 с.
2. Бороздина Г.В. Психологія делового общения: учебник. М.: ИНФРА-М., 2013. 295 с.
3. Дуткевич Т.В. Конфліктологія: конспекти лекцій: навч. посіб. Кам'янець-Подільський, 2012. 396 с.
4. Етика ділового спілкування: посіб. К.: Знання, 2001. 267 с.
5. Щёкин Г.В. Как читать людей по их внешнему облику. К.: Украина, 2013. 239 с.

#### **Тема 12**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник [для студ. вузов]. К., 2017. 453 с.
2. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ. К.: КНТ, 2014. 460 с.
3. Дуткевич Т.В. Конфліктологія: конспекти лекцій: навч. посіб. Кам'янець-Подільський, 2012. 396 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. Соціальна психологія особистості і спілкування. К., 2017. 267 с.
5. Пірен М.І. Основи конфліктології: навч. посіб. К., 2017. 278 с.

#### **Тема 13**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник [для студ. вузов]. К., 2017. 453 с.

2. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ. К.: КНТ, 2014. 460 с.
3. Дуткевич Т.В. Конфліктологія: конспекти лекцій: навч. посіб. Кам'янець-Подільський, 2012. 396 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. Соціальна психологія особистості і спілкування. К., 2017. 267 с.
5. Пірен М.І. Основи конфліктології: навч. посіб. К., 2017. 278 с.

#### **Тема 14**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 2014. 591с.
2. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2020. 172 с.
3. Конфликтология / Под. ред. А.С. Кармина. СПб.: Питер, 2018. 134 с.
4. Корнев М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: підручник. К., 2015. 304 с.
5. Ложкин Г.В., Пovyакель Н.И. Практическая психология конфликта. К.: МАУП, 2015. 256 с.

#### **Тема 15**

1. Атватер И. Я вас слушаю: советы руководителю как правильно слушать собеседника. М., 2014. 108 с.
2. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. К.: ИСИО, 2013. 286 с.
3. Фельзер А.Б., Доброневський О.В. Техніка роботи керівника: навч. пос.. К.: Вища школа, 2013. 383 с.
4. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и пути их разрешения. Минск, 2016. 288 с.
5. Шеломенцев В.Н. Этикет и культура общения. К., 2015. 143 с.

#### ***Інформаційні ресурси***

1. <http://www.nlplife.ru/knigi/psyho/praktikum-po-konfliktologii>
2. [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Psihol/Konflikt/11.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/11.php)
3. [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Psihol/Index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Index.php)
4. [http://sob-rgsu.narod.ru/files/Antsupov\\_Shipilov\\_Some\\_Konfliktologiya.htm](http://sob-rgsu.narod.ru/files/Antsupov_Shipilov_Some_Konfliktologiya.htm)
5. <http://litpsy.ru/socialnaya-psixologiya/reshenie-konflikta-putem-peregovorov/>
6. <http://evartist.narod.ru/text7/50.htm>
7. <http://www.bookall.ru/blewotai.html>
8. [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Econom/burt/index.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Econom/burt/index.php)
9. <http://textbooks.net.ua/content/category/42/59/48/>
10. <http://ukrlife.org/main/minerva/karnegie.htm>



