

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**Робоча програма
навчальної дисципліни
"КОНФЛІКТОЛОГІЯ"**

**для студентів спеціальності
8.18010014 "Управління фінансово-економічною безпекою"
всіх форм навчання**

Харків. Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2014

Затверджено на засіданні кафедри соціології та психології управління.
Протокол № 11 від 25.12.2013 р.

Укладач Мажник Н. А.

P58 Робоча програма навчальної дисципліни "Конфліктологія" для студентів спеціальності 8.18010014 "Управління фінансово-економічною безпекою" всіх форм навчання / укл. Н. А. Мажник. – Х. : Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2014. – 44 с. (Укр. мов.)

Подано тематичний план навчальної дисципліни та її зміст за модулями й темами, вміщено плани лекцій, практичних та семінарських занять, матеріали щодо закріплення знань (самостійну роботу, контрольні запитання), методичні рекомендації щодо оцінювання знань студентів, професійні компетентності, якими повинен володіти студент після вивчення дисципліни.

Рекомендовано для студентів спеціальності 8.18010014 "Управління фінансово-економічною безпекою".

Вступ

Виникнення, розвиток і подолання конфліктів різного рівня є неминучим явищем сучасності. Кожна людини, група, організація, владні структури, держави на певному етапі свого співіснування неодноразово стикаються з тим чи іншим видом конфлікту.

Конфліктність обумовлена зростанням складності та різноманіття соціальних процесів і явищ, недостатнім взаєморозумінням між людьми, впливом зовнішнього середовища й т. д.

Уникнути конфліктів і їх наслідків у принципі неможливо, тому необхідно ознайомитися з досвідом їх вирішення, навчитися дотримуватися певних існуючих правил, спрямованих на врегулювання конфліктів.

Сучасні умови господарювання, прискорення змін та ускладнення зовнішнього середовища, в якому функціонує організація, високий ступінь невизначеності розвитку подій зумовлюють значення ефективного управління конфліктами, що виникають на підприємстві.

Таким чином, знання, отримані при вивченні конфліктології, не тільки сприятимуть удосконаленню професійних якостей людини, але й збагатять його особистий життєвий досвід.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 1801 "Специфічні категорії"	Нормативна
Модулів – 1	Спеціальність 8.18010014 "Управління фінансово-економічною безпекою"	Рік підготовки
Змістових модулів – 1		1М-й
Загальна кількість годин – 108		Семестр
		1-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4, 3	Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр	Лекції
		16 год
		Практичні, семінарські
		18 год
		Самостійна робота
		74 год
		Вид контролю
		ПМК

Примітка. Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
для денної форми навчання – 50 %.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Розвиток суспільства є складним процесом взаємодії індивідумів, груп людей, організацій та їх інтересів. Інтереси можуть співпадати чи вступати у протиріччя. Крім соціальних протиріч виділяються протиріччя політичні, економічні, ідеологічні, антагоністичні тощо. При дотриманні певних умов протиріччя перетворюються в конфлікт, що негативно впливає на міжособистісне спілкування та ефективність діяльності.

Виникнення, розвиток і подолання конфліктів різного рівня є неминучим явищем сучасності. Кожна людина, група, організація, владні

структури, держава на певному етапі свого співіснування неодноразово стикаються з тим чи іншим видом конфлікту. Уникнути конфліктів і їх наслідків у принципі неможливо, тому необхідно ознайомитися з досвідом їх вирішення, навчитися дотримуватися певних існуючих правил, спрямованих на врегулювання конфліктів.

Навчальна дисципліна "Конфліктологія" є нормативною навчальною дисципліною та вивчається згідно навчального плану підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня "магістр" спеціальності 8.18010014 "Управління фінансово-економічною безпекою" для всіх форм навчання.

Мета навчальної дисципліни – Метою викладання навчальної дисципліни "Конфліктологія" є вивчення студентами теоретичних основ конфліктології та оволодіння практичними навичками аналізу конфліктів, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію та ефективно управляти конфліктами на підприємстві.

Для досягнення мети поставлені такі основні **завдання**:
ознайомлення з концептуальними теоріями конфліктології;
формування та закріплення навичок аналізу природи конфлікту, визначення їх видів та динаміки розвитку;
засвоєння методів ефективного управління конфліктами;
вивчення методики аналізу конфліктів.

Об'єкт навчальної дисципліни: всі види конфліктів.

Предметом навчальної дисципліни є поведінка особи або групи, яка призводить до конфліктів, а також до взаємовідносин людей у процесі вирішення конфліктів.

У процесі навчання студенти отримають необхідні знання під час проведення аудиторних занять: лекційних, практичних (семінарських). Найбільш складні питання винесено на розгляд і обговорення під час семінарських занять. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів.

Вивчення дисципліни ґрунтується на знаннях інших фундаментальних, базових та нормативних дисциплін. Вивчення дисципліни "Конфліктологія" студентами починається після того, як розглянуто більшість курсів гуманітарного циклу, а саме "Соціологія" та "Основи психології та педагогіки". Крім того, з циклу фундаментальних курсів вивченню "Менеджмент" повинні передувати курси "Основи

економічної теорії", "Макроекономіка", "Мікроекономіка", "Філософія", "Історія економічних вчень".

Вивчення навчальної дисципліни "Конфліктологія" дає студентам загальні знання та деякі навички, які далі будуть розширені у процесі вивчення навчальних дисциплін галузі знань "Специфічні категорії".

Необхідним елементом успішного засвоєння дисципліни є самостійна робота студентів під керівництвом викладачів, а також самостійна робота з економічною літературою, законодавчими і нормативними актами з питань менеджменту, спеціальною інформаційно-аналітичною та методичною літературою, виконання індивідуальних практичних завдань. З метою активізації та інтенсифікації роботи студентів при вивченні навчальної дисципліни розв'язуються задачі, використовуються практичні господарські ситуації, здійснюється тестовий контроль.

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

Знати:

принципи, методи та функції конфліктології;
основні концепції конфліктології;
джерела та причини виникнення конфліктів;
роль конфліктів в системі економічних відносин;
стратегії управління конфліктами;
нормативну базу урегулювання конфліктів.

Вміти:

діагностувати основні типи конфліктів;
описувати та пояснювати їх специфіку;
аналізувати фактори, передумови та наслідки конфліктів;
моделювати варіанти їх розвитку та вирішення;
розробляти комплекси заходів щодо управління конфліктами;
складати карту конфлікту на конкретних кейсах;
визначати та формулювати позиції сторін та стадії конфлікту.

При викладанні навчальної дисципліни "Конфліктологія" основна увага приділяється оволодінню студентами професійних компетентностей, що представлено в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

**Професійні компетентності, які отримують студенти після вивчення
навчальної дисципліни**

Код компетентності	Назва компетентності	Складові компетентності
Конфл. 1	Проводити аналіз конфлікту з позиції сучасної конфліктології	Визначати і грамотно використовувати основні категорії конфліктологічної науки
		Проводити аналіз стану конфліктності на макро-, мікро- та мезорівнях
		Визначати ступінь неминучості конфлікту та його структурних компонентів
		Визначати види конфліктів
		Встановлювати та регулювати границі конфліктів
		Визначати причину конфліктів
		Проводити аналіз динаміки конфлікту
		Визначати загальну формулу конфлікту
		Застосовувати трансактний аналіз при розв'язанні виробничих конфліктів
		Здійснювати організацію розроблення карти конфлікту
Конфл. 2	Попереджати і конструктивно розв'язувати конфлікти в основних сферах життєдіяльності людини	Проводити діагностику конфлікту
		Прогнозувати конфлікт з урахуванням впливу чинників зовнішнього середовища
		Формувати напрями попередження конфлікту на підприємстві
		Застосовувати різноманітні методи управління конфліктами в конкретних виробничих умовах

Структура складових професійних компетентностей та їх формування відповідно до Національної рамки кваліфікації України наведено у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

**Структура складових професійних компетентностей з навчальної
дисципліни "Конфліктологія"
за Національною рамкою кваліфікації України**

Складові компетентності, яка формується в рамках теми	Мінімальний досвід	Знання	Уміння	Комунікації	Автономність і відповідальність
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Виникнення та розвиток конфліктології					
1.1. Визначати і грамотно використовувати основні категорії конфліктологічної науки	Елементарних загальних положень конфліктології	Категоріального апарату конфліктології. Розвитку конфліктологічних ідей за час існування людства	Використовувати та застосовувати на практиці знання з конфліктології	Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо категоріального апарату конфліктології	Самостійно проводити аналіз стану конфліктності на різних рівнях та відповідати за точність та коректність основних категорій

Продовження табл. 1.2

1	2	3	4	5	6
1.2. Проводити аналіз стану конфліктності на макро-, мікро- та мезорівнях					
Тема 2. Характеристика конфлікту як соціального феномену					
2. Визначити ступінь неминучості конфлікту та його структурних компонентів	Основних ознак конфлікту	Структурної моделі конфлікту	Діагностувати та аналізувати конфлікт з визначення основних конфліктологічних понять	Презентувати результати визначення основних конфліктологічних понять	Відповідальність за точні та коректність структурних компонентів конфлікту
Тема 3. Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення					
3.1. Визначити види конфліктів 3.2. Встановлювати та регулювати границі конфліктів. 3.3. Визначити причини конфліктів	Змісту основних видів конфлікту	Класифікації конфлікту. Встановлення та регулювання границь конфлікту	Визначити види конфліктів	Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо визначення причин конфліктів для подальшого їх розв'язання	Відповідальність за надійність та точність причин та механізмів виникнення конфліктів
Тема 4. Динаміка конфлікту					
4.1. Проводити аналіз динаміки конфлікту. 4.2. Визначити загальну формулу конфлікту/ 4.3. Застосовувати трансактний аналіз при розв'язанні виробничих конфліктів	Загальної формули конфлікту	Основ динаміки процесу розвитку конфлікту, загальної формули конфлікту та трансактного аналізу конфлікту	Визначити динаміку розвитку конфлікту	Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо залучення до себе людей	Відповідальність за точність та коректність формули конфлікту
Тема 5. Інструментарій аналізу конфліктів					
5. Здійснювати організацію розроблення карти конфлікту	Елементарних загальних методів аналізу конфлікту	Методів аналізу конфліктів, основних принципів побудови картографії конфлікту	Складати карту конфлікту	Презентувати результати побудови картографії конфлікту	Відповідальність за точність та надійність картографії конфлікту

1	2	3	4	5	6
Тема 6. Методи та форми управління конфліктами					
6. Застосовувати різноманітні методи управління конфліктами в конкретних виробничих умовах	Принципів і методів управління конфліктами	Структурних та міжособистісних методів управління конфліктами	Ефективно управляти конфліктами	Ефективно формувати комунікаційну стратегію	Самостійно застосовувати ефективний метод управління конфліктами та відповідати за надійність та точність результатів
Тема 7. Основи запобігання та вирішення конфліктів					
7.1. Проводити діагностику конфлікту. 7.2. Прогнозувати конфлікт з урахуванням впливу чинників зовнішнього середовища. 7.3. Формувати напрями попередження конфлікту на підприємстві	Технологія регулювання конфлікту	Методів діагностики, прогнозування та попередження конфлікту	Аналізувати, прогнозувати, регулювати та розв'язувати конфлікти на підприємстві	Ефективно формувати комунікаційну стратегію щодо творчого мислення	Відповідальність за точність та коректність вирішення конфлікту

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Сутність та управління конфліктами

Тема 1. Виникнення та розвиток конфліктології

1.1. Конфліктологія: предмет, об'єкт, мета, завдання, функції та основні поняття.

Предмет та об'єкт конфліктології. Мета та задачі конфліктології. Основні поняття конфліктології: учасники, конфліктна ситуація, інцидент. Функції конфліктології.

1.2. Становлення конфліктології як науки.

Становлення конфліктології як науки. Соціальна теорія конфлікту. Концепції: соціально-класового конфлікту (К. Маркс), функціоналістичного пояснення конфлікту (Г. Зімел), діалектична (Р. Дарендорф), структурно-функціоналістична (Т. Парсонс), ігрова (А. Рапопорт).

1.3. Теорії конфлікту.

Моделі: аналітична, позитивно-функціонального конфлікту (Л. Козер). Конфлікт в неокласичній економічній школі (Дж Хіршлайфер,

С. Скапердас). Математичні моделі економічної конкуренції та співробітництва (Дж Нейман, О. Мортенштерн).

Тема 2. Характеристика конфлікту як соціального феномену

2.1. Структура конфлікту.

Структура конфлікту: об'єктивні складові (учасники, предмет, об'єкт, особливості середовища конфлікту), психологічні складові, особливості сприйняття конфліктної ситуації. Функції конфліктів.

2.2. Проблема класифікації конфліктології.

Класифікація конфліктів: проблема класифікації в конфліктології; підходи до типології конфліктів (Р. Дарендорф, І. Дойч та ін.); основні види класифікації конфліктів (за джерелом, змістом, значущістю, результатом, типом вирішення, формою вираження тощо).

2.3. Причини виникнення конфліктів.

Причини виникнення конфліктів: об'єктивні фактори виникнення конфліктів; соціально-психологічні причини конфліктів; особистісні причини конфліктів.

Тема 3. Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення

3.1. Особистісний конфлікт: поняття, види, причини та наслідки.

Поняття особистісного конфлікту. Особистісний конфлікт у працях психологів (З. Фрейд, К. Роджерс, В. Франкл, Леонтьєв А. Н.).

Класифікація особистісних конфліктів. Внутрішні та зовнішні причини. Протиріччя та фрустрація. Наслідки особистісних конфліктів.

3.2. Міжособистісний конфлікт: функції, динаміка, складові.

Сутність міжособистісного конфлікту. Трагування міжособистісного конфлікту через протиріччя між людьми. Аналіз конструктивних та деструктивних функцій міжособистісного конфлікту. Три періоди розвитку конфлікту та три рівні його глибини. Конфліктна ситуація, привід, суб'єкт, об'єкт, як основні складові. Специфіка складових.

3.3. Міжгруповий конфлікт. Його особливості, причини та механізми виникнення.

Особливості міжгрупових конфліктів, їх характеристика та типологія. Процес формування соціальної групи. Аналіз так званої "групової потреби" крізь призму піраміди потреб А. Маслоу. Причини і механізм виникнення міжгрупових конфліктів.

Тема 4. Динаміка конфлікту

4.1. Динаміка конфлікту.

Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення.

4.2. Механізм виникнення конфліктів.

Три формули конфліктів залежно від природи їх виникнення (конфлікти "А", "Б", "В"), практичне значення формул конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація.

4.3. Трансактний аналіз конфлікту.

Основні положення теорії трансактного аналізу. Поняття "трансактний аналіз" і центральна категорія цієї теорії – "трансакція". Три основні позиції конфліктних взаємодій (трансакцій) – "Батько", "Дорослий", "Дитина", їх характеристика. Схема алгоритму трансактного аналізу.

Тема 5. Інструментарій аналізу конфліктів

5.1. Методи аналізу конфлікту.

Методи аналізу конфлікту: структурний, вірогідносний, динамічний, теоретико-ігровий, теоретико-драматичний, структурно-ігровий.

5.2. Моделі аналізу конфлікту.

"Трикутник конфлікту Ж.-П. Ледераха» та його основні елементи: люди, процеси, проблеми. "Трикутник Кріса Мітчела»: ситуація, поведінка, соціальні установки. Модель "дерево конфлікту".

5.3. Картографія конфлікту.

Основні принципи побудови картографії конфлікту.

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

6.1. Принципи і методи управління конфліктами.

Закономірності і принципи управління конфліктами. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Форми управління конфліктами за структурними методами. Координаційні та інтегруючі механізми. Засоби інтеграції.

6.2. Міжособистісні методи (стили) управління конфліктами.

Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво).

Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий).

6.3. Внутрішньо особистісні і персональні методи вирішення конфліктів.

Характеристика внутрішньособистісних методів вирішення конфліктів. Форми проявлення внутрішньоособистісних конфліктів. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів. Характеристика персональних методів управління конфліктами.

6.4. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів.

Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.

Тема 7. Основи запобігання та вирішення конфліктів

7.1. Особливості прогнозування та попередження конфліктів на підприємстві.

Особливості прогнозування конфліктів. Попередження конфліктів на підприємстві: профілактика конфліктів шляхом створення об'єктивних організаційно-управлінських та соціально-психологічних умов, що протистоять виникненню передконфліктних ситуацій, усунення особистісних причин конфліктів. Підходи сучасного менеджменту до профілактики конфліктів. Співробітництво як універсальний спосіб попередження конфліктів.

7.2. Технології ефективної комунікації в конфліктній ситуації.

Технології ефективної комунікації (Д. Корнеліус, С. Фейр, Дж. Скот, Д. Ден, М. Літвак та інші) та раціональної поведінки: поняття та основний зміст.

7.3. Психологічні особливості поведінки особи в конфліктній ситуації.

Психологічні особливості поведінки особи в конфліктній ситуації: моделі (конструктивна, деструктивна, конформіська) та їх характеристика. Типи конфліктних осіб та їх класифікація (типологія Дж. Скота; Ємельянова С. М.; Грішиної Н. В. та ін.). Конфліктостійкість особи.

4. Структура навчальної дисципліни

З самого початку вивчення дисципліни кожен студент має бути ознайомлений як з робочою програмою дисципліни і формами організації

навчання, так і зі структурою, змістом та обсягом кожного з її навчальних модулів, а також технологічною картою накопичувальних рейтингових балів з усіма видами контролю та методикою оцінювання сформованих професійних компетентностей.

Вивчення студентом навчальної дисципліни відбувається шляхом послідовного і ґрунтовного опрацювання навчального модуля. Навчальний модуль – це відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно об'єднує кілька навчальних елементів дисципліни за змістом та взаємозв'язками. Тематичний план дисципліни складається з одного змістового модуля (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Назви змістового модуля і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		л	с, п	лаб.	с. р.	
					виконання ІНДЗ	підготовка до занять
Змістовий модуль 1. Сутність та управління конфліктами						
<i>Тема 1.</i> Виникнення та розвиток конфліктології	9	2	2			5
<i>Тема 2.</i> Характеристика конфлікту як соціального феномену	13	2	2			9
<i>Тема 3.</i> Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення	26	4	4			18
<i>Тема 4.</i> Динаміка конфлікту	13	2	2			9
<i>Тема 5.</i> Інструментарій аналізу конфліктів	14	2	2			10
<i>Тема 6.</i> Методи та форми управління конфліктами	14	2	2			10
<i>Тема 7.</i> Основи запобігання та вирішення конфліктів	17	2	2			13
Колоквіум	2		2			
Усього годин за змістовим модулем 1	108	16	18			74

5. Теми та плани семінарських занять

Семінарське заняття – форма навчального заняття, при якій викладач організує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів. На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доклади та презентації за заданими питаннями (табл. 5.1), їх виступи, активність у дискусії вміння формулювати і відстоювати свою позицію тощо.

Плани семінарських занять

Назва теми	Програмні запитання	Кількість годин	Література
Змістовий модуль 1. Сутність та управління конфліктами			
Тема 1. Виникнення та розвиток конфліктології	<i>"Теоретичні основи конфліктології":</i> 1. Теоретичні передумови виникнення конфліктології. 2. Об'єкт, предмет та методи проведення досліджень науки конфліктологія. 3. Становлення конфліктології як самостійної науки та основні етапи її розвитку. 4. Практичне значення конфліктології	2	Основна: [1 – 3]. Допоміжна: [13; 16; 18; 21 – 23; 27; 34]
Тема 3. Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення	<i>"Класифікація конфліктів":</i> 1. Характеристика особистісного конфлікту та його наслідків. 2. Характеристика міжособистісного конфлікту через протиріччя між людьми та аналіз його функцій. 3. Специфічні особливості міжгрупових конфліктів та механізм їх виникнення	2	Основна: [1; 3; 4]. Допоміжна: [13; 16; 18; 22; 23; 27]
Всього годин		4	

Підсумкові бали за кожне семінарське заняття вносяться у відповідний журнал. Отримані студентом бали за окремі семінарські заняття враховуються при накопиченні підсумкових балів з даної навчальної дисципліни.

Семінари проводяться в активній формі. Особливістю таких занять є поєднання двох сучасних методик проведення семінарів-дискусій і тренінгів.

Технологія цих занять передбачає такі етапи:

1. Складання плану заняття з визначенням питань.
2. Призначення ведучого, який організує підготовку і проведення семінару (встановлення регламенту, призначення доповідачів, вступне слово, запитання до доповідачів, до аудиторії, логічне узагальнення і зв'язок між доповідями, підведення підсумків, виставлення оцінок).

3. Виконання викладачем коригуючих і оцінюючих функцій (слідкування за роботою ведучого, доповідачів, аудиторії, внесення поправок за необхідності, оцінювання разом із групою роботи ведучого).

6. Теми практичних занять

Практичне заняття – форма навчального заняття, при якій викладач організує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань.

Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті. Воно включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань з їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання (табл. 6.1).

Таблиця 6.1

Перелік тем практичних занять

Назва змістового модуля	Теми практичних занять (за модулями)	Кільк. годин	Література
1	2	3	4
<i>Змістовий модуль 1.</i> Сутність та управління конфліктами	<i>Завдання 1.</i> Оцінювальні тести на виявлення рівня конфліктності	1	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [13; 16; 18; 21; 22; 27; 34; 46]
	<i>Завдання 2.</i> Обговорення проблемних питань та розв'язання ситуативних завдань	1	
	<i>Завдання 3.</i> Вирішення ситуаційного завдання з визначення структурних компонентів конфлікту та побудування моделі конфлікту в конфліктній ситуації.	1	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [17; 21; 22; 27; 42; 45]
	<i>Завдання 4.</i> Визначення видів конфліктів у конкретних ситуаціях	1	
	<i>Завдання 5.</i> Тест на визначення ролі особистості в конфлікті.	0,5	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [21; 22; 27; 42; 45]
	<i>Завдання 6.</i> Проведення трансактного аналізу на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії	1,5	

Закінчення табл. 6.1

1	2	3	4
	<i>Завдання 7.</i> Ситуаційне завдання з використанням картографічного аналізу	2	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [13; 16; 21; 27]
	<i>Завдання 8.</i> Рольова гра "Мистецтво критики"	2	Основна: [2]. Допоміжна: [22; 23; 26; 32; 43]
	<i>Завдання 9.</i> Тест на визначення моделі стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса Кілмена. <i>Завдання 10.</i> Визначення найбільш раціональних персональних методів управління конфліктами	0,5 1,5	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [21; 22; 27; 30]
	<i>Колоквіум</i> за змістовим модулем 1 "Сутність та управління конфліктами"	2	
Разом годин за змістовими модулями		14	

Проведення практичного заняття ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичним положеннями, наборі завдань різної складності для розв'язання їх студентами на занятті.

6.1. Приклад типових практичних завдань за темами

Змістовий модуль 1.

Сутність та управління конфліктами

Тема 1. Виникнення та розвиток конфліктології

Студентами пропонується розв'язати завдання з конкретними ситуаціями, відповівши на питання наведені наприкінці завдання. Варіанти рішення завдань обговорюються в навчальній групі.

Завдання. Ви нещодавно призначені менеджером по кадрах. Ви ще погано знаєте співробітників фірми, співробітники ще не знають вас в обличчя, ви ідете на нараду до генерального директора. Проходите повз кімнати для паління і помічаєте двох співробітників, які палять і про щось жваво розмовляють.

Повертаючись із наради, яка тривала одну годину, ви знову бачите тих самих співробітників за бесідою.

Питання: ваші дії в даній ситуації? Поясніть свою поведінку.

7. Самостійна робота

Самостійна робота студента (СРС) – це форма організації навчального процесу при якій заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

Мета самостійної роботи – відповідним комплексом заходів забезпечити регулярну і ефективну самостійну роботу студентів над вивченням навчальної дисципліни "Конфліктологія".

Метою СРС засвоєння в повному обсязі навчальної програми та формування у студентів загальних та професійних компетентностей, які відіграють суттєву роль у становленні майбутнього фахівця вищого рівня кваліфікації.

Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів, визначається навчальним планом і становить 69 % (74 годин) від загального обсягу навчального часу за дисципліною (108 годин). В ході самостійної роботи студент має перетворитися в активного учасника навчального процесу, навчитися свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі, нести індивідуальну відповідальність за якість власної професійної підготовки СРС включає в себе: опрацювання лекційного матеріалу; опрацювання та вивчення рекомендованої літератури, основних термінів та понять за темами дисципліни; підготовку до практичних, семінарських; підготовку до виступу на семінарських заняттях; поглиблене опрацювання окремих лекційних тем або питань; написання есе за заданою проблематикою; пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни; аналітичний розгляд наукової публікації); контрольна перевірка студентами особистих знань за запитаннями для самодіагностики; підготовку до контрольних робіт та інших форм поточного контролю; підготовку до модульного контролю (колоквіуму).

Необхідним елементом успішного засвоєння матеріалу навчальної дисципліни "Конфліктологія" є самостійна робота студентів з вітчизняною та закордонною спеціальною літературою, статистичними матеріалами, нормативними актами з питань регулювання взаємовідносин між персоналом на підприємстві.

Перелік завдань для самостійної роботи студентів наведено у табл. 7.1.

Таблиця 7.1

Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

Назва теми	Зміст самостійної роботи студентів	Кількість годин	Форми контролю СРС	Література
1	2	3	4	5
Змістовий модуль 1.				
Сутність та управління конфліктами				
<i>Тема 1.</i> Виникнення та розвиток конфліктології	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття, підготовка до семінарського заняття за темою "Теоретичні основи конфліктології"	5	Презентація результатів	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [11; 13; 18; 21; 24; 36; 42]
<i>Тема 2.</i> Характеристика конфлікту як соціального феномену	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Визначення структурних компонентів та побудування моделі конфлікту	9	Захист завдання	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [11; 13; 15; 18; 21; 24; 27; 36; 42]
<i>Тема 3.</i> Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття щодо визначення видів конфліктів у конкретних ситуаціях. Семінарське заняття за темою "Класифікація видів конфліктів", підготовка до контрольної роботи за темою 1–3	18	Захист завдання. Презентація. Письмова контрольна робота за темою 1 – 3	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [11; 13; 16; 18; 21; 27]
<i>Тема 4.</i> Динаміка конфлікту	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до практичного заняття "Проведення трансактного аналізу на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії"	9	Захист завдання	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [5; 11; 13; 21; 24]
<i>Тема 5.</i> Інструментарій аналізу конфліктів	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Підготовка до практичного заняття. Виконання есе за заданою тематикою	10	Перевірка есе	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [3; 11; 13; 14; 21; 27; 28; 30; 31; 33]

Закінчення табл. 7.1

1	2	3	4	5
Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до практичного заняття щодо основних технологій ефективного спілкування раціонального поведіння в конфлікті, підготовка до контрольної роботи за темами 4 – 6	10	Захист завдання. Письмова контрольна робота за темами 4 – 6	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [11; 13; 14; 21; 25 – 27]
Тема 7. Основи запобігання та вирішення конфліктів	Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного завдання щодо визначення моделей стратегії поведінки особистості в конфлікті, підготовка до колоквиуму	13	Захист завдання Колоквиум	Основна: [1 – 4]. Допоміжна: [11; 13; 19; 21; 27; 39]
Всього за змістовим модулем 1.		74		

7.1. Рекомендації до написання есе

Рекомендації до написання есе

Есе від французького "essai", англ. "Essay", "assay" – спроба, проба, нарис; від латинського "exagium" – зважування. Есе студента – це самостійна письмова робота на тему, запропоновану викладачем (тема може бути запропонована і студентом, але обов'язково повинна бути узгоджена з викладачем). Мета есе полягає у розвитку навичок самостійного творчого мислення та письмового викладу власних думок. Есе має містити: чітку виклад суті поставленої проблеми, включати самостійно проведений аналіз цієї проблеми з використанням концепцій та аналітичного інструментарію, що розглядається в рамках дисципліни, висновки, узагальнюючі авторську позицію з поставленої проблеми. У залежності від специфіки дисципліни форми есе можуть значно диференціюватися. У деяких випадках це може бути аналіз наявних статистичних даних з досліджуваної проблеми, аналіз матеріалів із засобів масової інформації та використанням досліджуваних моделей, докладний розбір запропонованого завдання з розгорнутими думками, підбір і детальний аналіз прикладів, які ілюструють проблему і т. д.

Тема есе повинна містити в собі питання, проблему, мотивувати на роздуми.

Побудова есе – це відповідь на питання чи розкриття теми, яке засноване на класичній системі доказів.

Структура есе.

1. Титульний лист.

2. Вступ – суть і обґрунтування вибору даної теми, складається з ряду компонентів, пов'язаних логічно і стилістично. На цьому етапі дуже важливо правильно сформулювати питання, на які ви збираєтеся знайти відповідь у ході свого дослідження. При роботі над вступом можуть допомогти відповіді на наступні питання: "Чи треба давати визначення термінів, що прозвучали в темі есе?", "Чому тема, яку я розкриваю, є важливою зараз?", "Які поняття будуть залучені в мої міркування з теми?", "Чи можу я розділити тему на декілька більш дрібних підтем?" (1 – 2 сторінки).

3. Основна частина – теоретичні основи обраної проблеми та виклад основного питання. Ця частина передбачає розвиток аргументації та аналізу, а також обґрунтування їх, виходячи з наявних даних, інших аргументів і позицій з цього питання. У цьому полягає основний зміст есе і це являє собою головну трудність. Тому важливе значення мають підзаголовки, на основі яких здійснюється структурування аргументації; саме тут необхідно обґрунтувати (логічно, використовуючи дані або суворі міркування) пропоновану аргументацію /аналіз. Там, де це необхідно, в якості аналітичного інструменту можна використовувати графіки, діаграми і таблиці (8 – 9 сторінок).

Залежно від поставленого питання аналіз проводиться на основі наступних категорій: причина – наслідок, загальне – особливе, форма – зміст, частина – ціле, постійність – мінливість.

У процесі побудови есе необхідно пам'ятати, що один параграф повинен містити тільки одне твердження і відповідне доказ, підкріплене графічним та ілюстративним матеріалом. Отже, наповнюючи змістом розділи аргументацією (відповідної підзаголовку), необхідно в межах параграфа обмежити себе розглядом однієї головної думки.

Добре перевірений (і для більшості – скоєно необхідний) спосіб побудови будь-якого есе – використання підзаголовків для позначення ключових моментів аргументованого викладу: це допомагає подивитися на те, що передбачається зробити (і відповісти на питання, чи хороший

задум). Такий підхід допоможе слідувати точно визначено мети в даному дослідженні. Ефективне використання підзаголовків – не тільки позначення основних пунктів, які необхідно висвітлити. Їх послідовність може також свідчити про наявність чи відсутність логічності у висвітленні теми.

4. Висновок – узагальнення та аргументовані висновки по темі з зазначенням області її застосування і т. д. Підсумовує есе або ще раз вносить пояснення, підкріплює сенс і значення викладеного в основній частині. Методи, рекомендовані для складання висновку: повторення, ілюстрація, цитата, вражаюче твердження. Висновок може містити такий дуже важливий елемент, що доповнює есе, як вказівку на застосування (імплікацію) дослідження, не виключаючи взаємозв'язку з іншими проблемами (1–2 сторінки).

Структура апарату доказів, необхідних для написання

Доказ – це сукупність логічних прийомів обґрунтування істинності якого-небудь судження за допомогою інших істинних і пов'язаних з ним суджень. Воно пов'язане з переконанням, але не тотожне йому: аргументація або доказ повинні ґрунтуватися на даних науки та суспільно-історичної практики, переконання ж можуть бути засновані на забобонах, непоінформованості людей в питаннях економіки і політики, видимості доказовості. Іншими словами, доказ або аргументація – це міркування, що використовує факти, істинні судження, наукові дані і переконуюче нас в істинності того, про що йде мова. Структура будь-якого доказу включає в себе три складові: теза, аргументи та висновки чи оціночні судження.

Теза-це положення (судження), яке потрібно довести. Аргументи – це категорії, якими користуються при доказі істинності тези. Висновок – це думка, що ґрунтується на аналізі фактів. Оціночні судження – це думки, засновані на наших переконаннях, віруваннях або поглядах. Аргументи зазвичай діляться на наступні групи:

Засвідчені факти – фактичний матеріал (або статистичні дані). Факти – це живильне середовище для з'ясування тенденцій, а на їх підставі – законів у різних областях знань, тому ми часто ілюструємо дію законів на основі фактичних даних. Визначення у процесі аргументації використовуються як опис понять, пов'язаних з тезою. Закони науки і раніше доведені теореми теж можуть використовуватися як аргументи докази.

Види зв'язків у доказі.

Для того, щоб розташувати тези й аргументи в логічній послідовності, необхідно знати способи їх взаємозв'язку. Зв'язок передбачає взаємодію тези і аргументу і може бути прямою, непрямою і розділовою. Прямий доказ – доказ, при якому істинність тези безпосередньо обґрунтовується аргументом. Наприклад: ми не повинні йти на заняття, так як сьогодні неділю. Метод прямого доказу можна застосовувати, використовуючи техніку індукції, дедукції, аналогії та причинно-наслідкових зв'язків.

Індукція – процес, в результаті якого доходять висновків, що базуються на фактах, рухаючись у своїх міркуваннях від приватного до загального, від припущення до затвердження. Загальне правило індукції свідчить: чим більше фактів, тим переконливіше аргументація.

Дедукція – процес міркування від загального до приватного, в якому висновок зазвичай будується з опорою на дві передумови, одна з яких носить більш загальний характер. Наприклад, всі люди, що ставлять перед собою ясні цілі і зберігають присутність духу під час критичних ситуацій, є великими лідерами. За свідченням численних сучасників, такими якостями володів А. Лінкольн – один з найбільш яскравих лідерів в історії Америки.

Аналогія – спосіб міркувань, побудований на порівнянні. Аналогія припускає, що якщо об'єкти Л і Б схожі за декількома напрямками, то вони повинні мати однакові властивості. Необхідно пам'ятати про деякі особливості даного виду аргументації: напрями порівняння повинні стосуватися найбільш значних рис двох порівнюваних об'єктів, інакше можна дійти до цілком абсурдного висновку.

Причинно-наслідковий аргументація – аргументація за допомогою пояснення причин того чи іншого явища (дуже часто явищ, що знаходяться у взаємозалежності).

Вимоги до фактичних даних і інших джерел

При написанні есе надзвичайно важливо те, як використовуються емпіричні дані та інші джерела (особливо якість читання). Всі (фактичні) дані співвідносяться з конкретним часом і місцем, тому перш, ніж їх використовувати, необхідно переконається в тому, що вони відповідають необхідному для досліджень часу і місця. Відповідна специфікація даних за часом і місцем – один із способів, який може запобігти надмірне

узагальнення, результатом якого може, наприклад, стати припущення про те, що всі країни по деяким важливим аспектам однакові (якщо ви так вважаєте, тоді це мав бути доведено, а не бути голослівним твердженням).

Завжди можна уникнути надмірного узагальнення, якщо пам'ятати, що в рамках есе використовувані дані є ілюстративним матеріалом, а не заключним актом, тобто вони підтверджують аргументи і міркування і свідчать про те, що автор уміє використовувати дані належним чином. Не можна забувати також, що дані, що стосуються спірних питань, завжди піддаються сумніву. Від автора не чекають визначеного або остаточної відповіді. Необхідно зрозуміти сутність фактичного матеріалу, пов'язаного з цим питанням (відповідні індикатори? Наскільки надійні дані для побудови таких індикаторів? До якого висновку можна прийти на підставі наявних даних та індикаторів щодо причин і наслідків? І т. д.), і продемонструвати це в есе. Не можна посилатися на роботи, які автор есе не читав сам.

Процес написання есе можна розбити на кілька стадій: обдумування – планування – написання – перевірка – редагування.

Планування – визначення мети, основних ідей, джерел інформації, термінів закінчення і подання роботи.

Мета повинна визначати дії. Ідеї, як і цілі, можуть бути конкретними і загальними, більш абстрактними. Думки, почуття, погляди і уявлення можуть бути виражені у формі аналогій, асоціації, припущень, міркувань, суджень, аргументів, доводів і т. д.

Аналогії – виявлення ідеї та створення уявлень, зв'язок елементів значень.

Асоціації – відображення взаємозв'язків предметів і явищ дійсності у формі закономірного зв'язку між нервово – психічними явищами (у відповідь на той чи інший словесний стимул видати "першу прийшла в голову" реакцію).

Припущення – твердження, не підтвержене жодними доказами.

Міркування – формулювання і доказ думок.

Аргументація – ряд пов'язаних між собою суджень, які висловлюються для того, щоб переконати читача (слухача) у вірності (істинності) тези, точки зору, позиції.

Судження – фраза або пропозицію, для якого має сенс питання: істинно або ложно?

Доводи – обґрунтування того, що висновок правильно абсолютно або з якою-небудь часткою ймовірності. В якості доказів використовуються факти, посилання на авторитети, свідомо істинні судження (закони, аксіоми і т. п.), докази (прямі, непрямі, ("від протилежного", "методом виключення") і т. д.

Перелік, який вийде в результаті перерахування ідей, допоможе визначити, які з них потребують особливої аргументації. Джерела. Тема есе підкаже, де шукати потрібний матеріал. Зазвичай користуються бібліотекою, Інтернет-ресурсами, словниками, довідниками. Перегляд означає редагування тексту з орієнтацією на якість і ефективність. Якість тексту складається з чотирьох основних компонентів: ясності думки, чіткості, грамотності і коректності.

Думка – це зміст написаного. Необхідно чітко і ясно формулювати ідеї, які хочете висловити, в іншому випадку вам не вдасться донести ці ідеї та відомості до оточуючих.

Виразність – це доступність тексту для розуміння. Легше за все її можна досягти, користуючись логічно і послідовно ретельно вибраними словами, фразами і взаємопов'язаними абзацами, розкривають тему. Грамотність відображає дотримання норм граматики і правопису. Якщо в чомусь сумніваєтеся, загляньте в підручник, поцікавтеся у словнику або керівництві за стилістикою або дайте прочитати написане людині, чия манера писати вам подобається.

Коректність – це стиль написаного. Стиль визначається жанром, структурою роботи, цілями, які ставить перед собою, пише читачам до яких він звертається.

Тематика есе

1. Теоретичні та соціально-історичні передумови виникнення конфліктології як самостійної науки.
2. Характеристика конфлікту як соціального феномену.
3. Теорії механізмів виникнення конфліктів.
4. Технології управління конфліктами.
5. Теорії поведінки особистості в конфлікті.
6. Технології ефективного спілкування в конфлікті.
7. Психологія переговорного процесу в конфлікті.
8. Внутрішньо особистісні конфлікти та шляхи їх подолання.
9. Міжособистісні конфлікти в сучасному суспільстві.

10. Міжгрупові конфлікти та методи їх вирішення.
11. Конфлікти в суспільстві та напрями їх вирішення.
12. Соціально-психологічна діагностика конфліктів.
13. Конфлікти та конкуренція в суспільстві.
14. Конфлікти та влада в організації.
15. управління стресами для запобігання конфліктам.
16. Методи профілактики конфліктів в організації.
17. Ефективні комунікації як засіб попередження конфліктів.
18. Самоаналіз поведінки особистості в конфліктній ситуації.
19. Підготовка і прийняття раціонального управлінського рішення в конфліктній ситуації.
20. Асертивність та критика в конфліктній взаємодії.
21. Міжособистісні стилі управління конфліктною ситуацією.

7.2. Контрольні запитання для самодіагностики

Тема 1. Виникнення та розвиток конфліктології

1. Назвіть соціально-історичні і теоретичні передумови виникнення конфліктології.
2. Коли виникла конфліктологія як відносно самостійна теорія?
3. Назвіть прізвища вчених, з якими пов'язано становлення конфліктології, як самостійної науки.
4. Перерахуйте основні етапи еволюції конфліктологічних поглядів.
5. Дайте визначення предмету "Конфліктологія".
6. Наведіть визначення науки "Конфліктологія".
7. Назвіть три напрями конфліктології як науки.
8. Перерахуйте методи конфліктології.
9. Визначте об'єкт конфліктології, назвіть вчених з прізвищами яких пов'язано становлення конфліктології як відносно самостійної дисципліни.
10. У чому проявляється взаємозв'язок між конфліктологією та управлінськими дисциплінами?

Тема 2. Характеристика конфлікту як соціального феномену

1. Дайте визначення конфлікту.
2. Сформулюйте необхідні і достатні умови для виникнення конфлікту.
3. Назвіть основні ознаки конфлікту.

4. У чому полягає основна відмінність конфліктної ситуації від конфлікту?

5. Чим характеризується протиборство суб'єктів соціальної взаємодії?

6. Дайте визначення основних структурних елементів конфлікту: "суб'єкти конфлікту", "предмет конфлікту", "образ конфліктної ситуації", "мотиви конфлікту", "позиції конфліктуючих сторін".

7. Чому об'єкт конфлікту має бути неподільним у процесі виникнення спірної ситуації?

8. Визначте відмінності понять "конфліктна ситуація" та "інцидент".

9. Наведіть приклади інциденту в конфліктній ситуації із власного досвіду.

10. Назвіть позитивні і негативні функції конфлікту.

11. Дайте визначення функціонального і дисфункціонального конфлікту.

12. Як впливає культура суспільства на розвиток конфліктів?

Тема 3. Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення

1. Назвіть ознаки класифікації конфліктів.

2. Наведіть класифікацію конфліктів залежно від кількості учасників.

3. Чому за статистикою найбільш розповсюдженим конфліктом є міжособистісний?

4. У чому особливість внутрішньо особистісного конфлікту?

5. Наведіть приклад конфлікту "плюс – плюс".

6. Наведіть приклад конфлікту "мінус – мінус".

7. Наведіть приклад конфлікту "плюс – мінус".

8. Який з конфліктів (відкритий, прихований, потенційний) може завдавати найбільше неприємностей керівникові (при інших рівних умовах)?

9. Які види конфліктів найчастіше виникають у вашому колективі і чому?

10. Визначте три аспекти меж конфлікту.

11. Наведіть приклади загальних причин конфлікту.

12. Визначте часткові причини конфлікту.

13. Наведіть основні об'єктивні причини конфлікту.

14. У чому полягають суб'єктивні причини конфлікту?

Тема 4. Динаміка конфлікту

1. У чому полягає суть динаміки конфлікту?

2. Назвіть основні етапи процесу конфлікту.

3. Побудуйте графік процесу конфлікту за його фазами.
4. Дайте визначення конфліктогенів.
5. У чому полягає сутність закону ескалації конфліктогенів?
6. Визначте механізм виникнення та способи розв'язання конфлікту за формулою "А".
7. Визначте механізм виникнення та способи розв'язання конфлікту за формулою "Б".
8. Визначте механізм виникнення та способи розв'язання конфлікту за формулою "В".
9. Що таке трансакція? Сформулюйте основні види трансакцій ("Батько", "Дорослий", "Дитина") та їх поведінкові характеристики.
10. Наведіть алгоритм трансактного аналізу.

Тема 5. Інструментарій аналізу конфліктів

1. З якою метою проводиться діагностика конфлікту перед початком вироблення рішення?
2. У чому полягає сутність динамічного методу аналізу конфлікту?
3. У чому полягає сутність структурного методу аналізу конфлікту?
4. У чому полягає сутність теоретико-ігрового методу аналізу конфлікту?
5. У чому полягає сутність структурного-ігрового методу аналізу конфлікту?
6. У чому полягає сутність математичних методів аналізу конфлікту?
7. Побудуйте схему діагностики конфлікту.
8. У чому полягає картографічний аналіз конфліктів?
9. Назвіть основні принципи побудови картографії конфлікту.
10. Наведіть види діяльності з управління конфліктами і розкрийте їх зміст.

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

1. Перерахуйте принципи управління конфліктами.
2. Назвіть методи управління конфліктами.
3. Визначте форми управління конфліктами за структурними методами.
4. Перерахуйте міжособистісні стилі розв'язання конфліктів.
5. Визначте умови застосування міжособистісних стилів розв'язання конфліктів.
6. Розкрийте зміст понять "компроміс" і "консенсус".

7. Наведіть приклади застосування активної і пасивної форм компромісу за власним досвідом.

8. Визначте розбіжності в стилях "ухиляння" і "поступка".

9. Побудуйте двомірну модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса-Кілменна.

10. Визначте відповідність і розкрийте зміст способів розв'язання внутрішньо особистісних конфліктів.

11. Наведіть персональні методи управління конфліктами.

12. Визначте основні етапи проведення переговорів.

13. Наведіть варіанти посередництва у переговорному процесі.

14. Перерахуйте і визначте зміст моделей поведінки особистості у переговорному процесі.

Тема 7. Основи запобігання та вирішення конфліктів

1. Назвіть відмінності понять "прогнозування конфлікту" і "попередження конфлікту".

2. Назвіть етапи регулювання конфлікту.

3. Наведіть технології регулювання конфліктів і розкрийте їх зміст.

4. Визначте зміст етапів моделі прийняття науково-обґрунтованого рішення з управління конфліктом.

5. З яких етапів складається алгоритм діяльності керівника в процесі управління конфліктом?

6. Назвіть два основні підходи у профілактиці конфліктів.

7. Сформулюйте основні напрями профілактики конфліктів в організації.

8. Визначте зміст профілактики конфліктів за стратегією управління персоналом.

8. Індивідуально-консультативна робота

Індивідуально-консультативна робота здійснюється за графіком індивідуально-консультативної роботи у формі індивідуальних занять, консультацій, перевірки виконання індивідуальних завдань, перевірки та захисту завдань, що винесені на поточний контроль тощо.

Формами організації індивідуально-консультативної роботи є:

а) за засвоєнням теоретичного матеріалу:

консультації: індивідуальні (запитання – відповідь), групові (розгляд типових прикладів – ситуацій);

- б) за засвоєнням практичного матеріалу:
консультації індивідуальні і групові;
в) для комплексної оцінки засвоєння програмного матеріалу:
індивідуальне здавання виконаних робіт.

9. Методи навчання

При викладанні навчальної дисципліни "Конфліктологія" для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачено застосування як активних, так й інтерактивних навчальних технологій: лекції проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозкові атаки, кейс-метод, презентації, рольові ігри (табл. 9.1, 9.2).

Таблиця 9.1

Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни

Тема	Практичне застосування навчальних технологій
<i>Тема 1.</i> Виникнення та розвиток конфліктології	Лекція проблемного характеру з питання "Теоретичних основ конфліктології", презентація результатів
<i>Тема 2.</i> Характеристика конфлікту як соціального феномену	Міні-лекція з питання "Конфлікти в організації", робота в малих групах
<i>Тема 3.</i> Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення	Лекція проблемного характеру з питання "Класифікація конфліктів", презентація результатів
<i>Тема 4.</i> Динаміка конфлікту	Міні-лекція з питання "Проведення трансактного аналізу на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії", робота в малих групах
<i>Тема 5.</i> Інструментарій аналізу конфліктів	Лекція проблемного характеру з питання "Види аналізу конфліктів" кейс-метод
<i>Тема 6.</i> Методи та форми управління конфліктами	Міні-лекція з питання "Ефективні методи управління", рольова гра
<i>Тема 7.</i> Основи запобігання та вирішення конфліктів	Міні-лекція з питання "Визначення найбільш раціональних персональних методів управління", робота в малих групах

Основні відмінності активних та інтерактивних методів навчання від традиційних визначаються не тільки методикою і технікою викладання, але і високою ефективністю навчального процесу, який виявляється у: високій

мотивації студентів; закріпленні теоретичних знань на практиці; підвищенні самосвідомості студентів; виробленні здатності ухвалювати самостійні рішення; виробленні здібності до колективних рішень; виробленні здібності до соціальної інтеграції; придбанні навичок вирішення конфліктів; розвитку здібності до компромісів.

Лекції проблемного характеру один із найважливіших елементів проблемного навчання студентів. Вони передбачають наряду з основним лекційним матеріалом встановлення та розгляд кола проблемних питань дискусійного характеру, які недостатньо розроблені у науці та мають актуальне значення для теорії й практики. Лекції проблемного характеру відрізняються поглибленою аргументацією матеріалу, що викладається. Вони сприяють формуванню у студентів самостійного творчого мислення, прищеплюють їм пізнавальні навички. Студенти стають учасниками наукового пошуку та вирішення проблемних ситуацій,

Міні-лекції передбачають викладення навчального матеріалу за короткий проміжок часу й характеризуються значною ємністю, складністю логічних побудов, образів, доказів та узагальнень. Міні-лекції проводяться: як правило, як частина заняття – дослідження. Міні-лекції відрізняються від повноформатних лекцій значно меншою тривалістю. Зазвичай міні-лекції не перебільшують 10 – 15 хвилин, і використовуються для того, щоб стисло донести нову інформацію до всіх слухачів. Міні-лекції часто застосовуються як частини цілісної теми, яку "бажано викладати повноформатною лекцією, аби не втомлювати аудиторію. Тоді інформація надається по черзі кількома окремими сегментами, між якими застосовуються інші форми й методи навчання.

Семінари-дискусії передбачають обмін думками і поглядами учасників з приводу даної теми, а також розвивають мислення, допомагають формувати погляди та переконання, виробляють вміння формулювати думки й висловлювати їх.

Робота в малих групах – використовується з метою активізації роботи студентів при проведенні семінарських і практичних занять. Це так звані групи психологічного комфорту, де кожен учасник відіграє свою особливу роль і певними своїми якостями доповнює інших. Використання цієї технології дає змогу структурувати практично-семінарські заняття за формою і змістом, створює можливості для участі кожного студента в роботі за темою заняття, забезпечує формування особистісних якостей та досвіду соціального спілкування.

Мозкові атаки – метод розв’язання невідкладних завдань, сутність якого полягає в тому, щоб висловити якомога більшу кількість ідей за дуже обмежений проміжок часу, обговорити і здійснити їх селекцію.

Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи звіту про виконання індивідуальних завдань. Презентації можуть бути як індивідуальні (виступи одного слухача), так і колективними (виступи двох та більше слухачів).

Кейс-метод (метод аналізу конкретних ситуацій) – дає змогу наблизити процес навчання до реальної практичної діяльності спеціалістів і передбачає розгляд виробничих, управлінських та інших ситуацій, складних конфліктних випадків, проблемних ситуацій, інцидентів у процесі вивчення навчального матеріалу.

Рольові ігри (інсценізації) – форма активізації студентів, за якої вони задіяні в процесі інсценізації певної виробничої ситуації у ролі безпосередніх учасників подій.

Таблиця 9.2

**Використання методик активізації
процесу навчання**

Тема навчальної дисципліни	Практичне застосування методик	Методики активізації процесу навчання
<i>Тема 1.</i> Виникнення та розвиток конфліктології	Теоретичні основи конфліктології	Семінари в активній формі, презентація
<i>Тема 2.</i> Характеристика конфлікту як соціального феномену	<i>Завдання 3.</i> Визначення структурних компонентів та побудова моделі конфлікту	Робота в малих групах
<i>Тема 3.</i> Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення	Класифікація конфліктів	Семінари в активній формі, презентація
<i>Тема 4.</i> Динаміка конфлікту	<i>Завдання 6.</i> Проведення транс-актного аналізу на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії	Робота в малих групах
<i>Тема 5.</i> Інструментарій аналізу конфліктів	<i>Завдання 7.</i> Ситуаційне завдання з використанням картографічного аналізу	Кейс метод
<i>Тема 6.</i> Методи та форми управління конфліктами	<i>Завдання 8.</i> Рольова гра "Мистецтво критики"	Рольова гра (інсценізації)

10. Методи контролю

Система оцінювання сформованих компетентностей (табл. 1.1) у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни "Конфліктології" передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів базується за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового Положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє студенту складати ПМК – 60 балів);

модульний контроль, що проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті *інтегровану* оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля.

підсумковий/семестровий контроль проводиться у формі семестрового заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

Поточний контроль за дисципліною "Конфліктологія" проводиться в наступних формах:

- активної роботи на лекційних заняттях;
- активної участі у виконанні практичних завдань;
- активної участі у дискусії та презентації матеріалу на семінарських заняттях;

- перевірки есе за заданою тематикою;
- проведення поточного тестування;
- проведення письмової контрольної роботи;
- експрес-опитування;
- диктанту за лекційним матеріалом.

Модульний контроль за дисципліною "Конфліктологія" проводиться у формі **колоквіуму**. **Колоквіум** – це форма перевірки і оцінювання знань студентів в системі освіти у вищих навчальних закладах. Являє собою проміжний міні-екзамен, що проводиться з ініціативи викладача.

Підсумковий / контроль проводиться у формі семестрового заліку.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів.

Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за накопичувальною 100-бальною системою за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні індивідуальних завдань, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки;

арифметична правильність виконання індивідуального та комплексного розрахункового завдання.

Максимально можливий бал за конкретним завданням ставиться за умови відповідності індивідуального завдання студента або його усної відповіді усім зазначеним критеріям. Відсутність тієї або іншої складової знижує кількість балів. При оцінюванні індивідуальних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не буде виконана, то бали будуть знижені.

Поточний тестовий контроль проводиться 2 рази за семестр. Тест містить запитання одиничного і множинного вибору щодо перевірки знань основних категорій навчальної дисципліни.

Письмова контрольна робота проводиться 2 рази за семестр та містить в собі практичні завдання різного рівня компетентності відповідно до тем змістового модуля.

Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів. Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння надавати обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння

пошуку необхідної інформації, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Критеріями оцінювання "есе" є:

здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань;

уміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;

застосування аналітичних підходів;

якість і чіткість викладання міркувань;

логіка, структуризація та обґрунтованість висновків на конкретну проблему;

самостійність виконання роботи;

грамотність подачі матеріалу;

використовування методів порівняння, узагальнення понять та явищ;

оформлення роботи.

Порядок підсумкового контролю з навчальної дисципліни.

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів з дисципліни здійснюється на підставі проведення заліку.

Студент, який з поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю (не склав змістовий модуль), має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання за розпорядженням декана відповідно встановленому терміну.

Студент **не може бути допущений** до складання заліку, якщо кількість балів одержаних за результати успішності під час поточного та модульного контролю (відповідно змістовому модулю) впродовж семестру в сумі не досягла 60 балів. Після екзаменаційної сесії декан видає розпорядження про ліквідацію академічної заборгованості. У визначені терміни студент добирає залікові бали.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів одержаних за результати підсумкової/семестрової успішності дорівнює або перевищує 60 балів за поточний і модульний контроль впродовж семестру.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час іспиту та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат

у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – незараховано" заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни. У випадку отримання менше 60 балів, студент обов'язково здає залік після закінчення екзаменаційної сесії у визначений деканом термін, але не пізніше двох тижнів після початку семестру. У випадку повторного отримання менше 60 балів, декан призначає комісію у складі трьох викладачів на чолі із завідувачем кафедри та визначає термін перескладання заліку, після чого приймається рішення відповідно чинного законодавства: "зараховано" – студент продовжує навчання за графіком навчального процесу, а якщо "не зараховано", тоді деканом факультету пропонується студенту повторно вивчення навчальної дисципліни протягом наступного навчального періоду самостійно.

Зразок підсумкової семестрової модульної контрольної.

Стереотипне завдання

1. Характеристика основних етапів процесу конфлікту.
2. Алгоритм трансактного аналізу.

Ситуаційне завдання

Визначте найбільш раціональні персональні методи управління конфліктами в такій ситуації:

Ви критикуєте свою співробітницю, вона реагує на це дуже емоційно. Ви змушені кожного разу припиняти бесіду, не доводячи розмову до кінця. Ось і зараз після ваших зауважень вона розплакалася. Як донести до неї свої думки?

Евристичне завдання

Побудуйте модель прийняття науково-обґрунтованого рішення з управління конфліктами у такій ситуації:

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

11. Розподіл балів, які отримують студенти

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей наведено у табл. 11.1.

Таблиця 11.1

Система оцінювання рівня сформованості професійних компетентностей

Професійні компетентності *	Правильний тиждень	Години	Форми навчання	Рівень сформованості компетентностей				
				Форми контролю	Макс. бал			
1	2	3	4	5	6			
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. СУТНІСТЬ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ					100,00			
Проводити аналіз конфлікту з позиції сучасної конфліктології	1.1 та 1.2	1	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 1. Виникнення та розвиток конфліктології	Робота на лекції	0,5
			Ауд.	2	Практичне заняття	Завдання 1. Оцінювальні тести на виявлення рівня конфліктності. Завдання 2. Обговорення проблемних питань та розв'язання ситуативних завдань	Активна участь у виконанні практичних завдань	5
			СРС	2	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	1
	2	3	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 2. Характеристика конфлікту як соціального феномену	Робота на лекції	0,5
			Ауд.	2	Семінарське заняття	Семінарське заняття за темою "Теоретичні основи конфліктології": 1. Теоретичні передумови виникнення конфліктології. 2. Об'єкт, предмет та методи проведення досліджень науки конфліктологія. 3. Становлення конфліктології як самостійної науки та основні етапи її розвитку. 4. Практичне значення конфліктології	Активна участь у виконанні практичних завдань	15,0
			СРС	8	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	2
	3.1 3.2 3.3	5	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 3. Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення	Робота на лекції	0,5
			Ауд.	2	Практичне заняття	Завдання 3. Визначення структурних компонентів та побудування моделі конфлікту Завдання 4. Визначення видів конфліктів у конкретних ситуаціях	Активна участь у виконанні практичних завдань	5,0
			СРС	9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	2
	4.1 4.2 4.3	7	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 3. Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення	Робота на лекції	0,5
			Ауд.	2	Семінарське заняття	"Класифікація конфліктів": 1. Характеристика особистісного конфлікту та його наслідків. 2. Характеристика міжособистісного конфлікту через протиріччя між людьми та аналіз його функцій. 3. Специфічні особливості міжгрупових конфліктів та механізм їх виникнення	Експрес-контрольна робота. Активна участь у виконанні практичних завдань	2 15,0
			СРС	9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	1,5
	4.1 4.2 4.3	9	Ауд.	2	Лекція	ТЕМА 4. Динаміка конфлікту	Робота на лекції	0,5
			Ауд.	2	Практичне заняття	Завдання 5. Тест на визначення ролі особистості в конфлікті Завдання 6. Проведення трансактного аналізу на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії	Активна участь у виконанні практичних завдань	5,0
			СРС	9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Активна участь у виконанні практичних	2

Закінчення табл. 11.1

1	2	3	4	5	6		
	5	11	Ауд. 2	Лекція	ТЕМА 5. Інструментарій аналізу конфліктів	Робота на лекції	0,5
			Ауд. 2	Практичне заняття	Завдання 7. Ситуаційне завдання з використанням картографічного аналізу	Активна участь у виконанні практичних завдань	5,0
			СРС 9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Виконання есе за темою "Компетентна оцінка результатів діяльності, як умова попередження конфліктів в організації"	Перевірка домашніх завдань Перевірка есе	1,5 5
Попереджати і конструктивно розв'язувати конфлікти в основних сферах життєдіяльності людини	6	13	Ауд. 2	Лекція	ТЕМА 6. Методи та форми управління конфліктами	Робота на лекції	0,5
			Ауд. 2	Практичне заняття	Завдання 8. Рольова гра "Мистецтво критики"	Активна участь у виконанні практичних завдань	5
			СРС 10	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань Контрольна робота	1,5 2
	7.1 7.2 7.3	15	Ауд. 2	Лекція	ТЕМА 7. Основи запобігання та вирішення конфліктів	Робота на лекції	0,5
			Ауд. 2	Практичне заняття	Завдання 9. Тест на визначення моделі стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса Кілмена. Завдання 10. Визначення найбільш раціональних персональних методів управління конфліктами	Активна участь у виконанні практичних завдань	5,0
			СРС 9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою	Перевірка домашніх завдань	1,5
	17	Ауд. 2	Практичне заняття	КОЛОКВІУМ за ЗМІСТОВИМ МОДУЛЕМ	Підсумкова контрольна робота	12	
		СРС 9	Підготовка до занять	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою Підготовка до колоквіуму	Перевірка домашніх завдань	2	
	ВСЬОГО годин		108	Загальна максимальна кількість балів по дисципліні			100

* Примітка: розшифрування переліку компетентностей подано у табл. 1.2.

Розподіл балів у межах тем змістових модулів наведено у табл. 11.2.

Таблиця 11.2

Розподіл балів за темами

Теми змістовного модуля		лекції	практичні	ДЗ	есе	доповідь	презентація	поточні КР	колоквіум	Σ
1		2	3	4	5	6	7	8	9	10
ЗМ 1	ТЕМА 1. Виникнення та розвиток конфліктології	0,5	5	2		5				12,5
	ТЕМА 2. Характеристика конфлікту як соціального феномену	0,5	10	1						11,5
	ТЕМА 3. Види конфліктів, причини та механізм їх виникнення	1,0	15	3,5		5		2		26,5
	ТЕМА 4. Динаміка конфлікту	0,5	5	2						7,5

Закінчення табл. 11.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ТЕМА 5. Інструментарій аналізу конфліктів	0,5	5	1,5	5					12,0
ТЕМА 6. Методи та форми управління конфліктами	0,5	5	1,5				2		9,0
ТЕМА 7. Основи запобігання та вирішення конфліктів	0,5	5	3,5					12	21,0
Σ	4,0	50	15	5	10		4	12	100

Максимальну кількість балів, яку може накопичити студент протягом тижня за формами та методами навчання наведено у табл. 11.3.

Таблиця 11.3

Максимальний бал на тиждень

Теми змістовного модуля		лекції	практичні	ДЗ	есе	доповідь	презентація	поточні КР	колоквиум	Σ
ЗМ 1	Тема 1	1 тиждень	0,5	5						5,5
		2 тиждень			2					2
	Тема 2	3 тиждень	0,5	10			5			15,5
		4 тиждень			1					1
	Тема 3	5 тиждень	0,5	5						5,5
		6 тиждень			2					2
		7 тиждень	0,5	10			5		2	17,5
	Тема 4	8 тиждень			1,5					1,5
		9 тиждень	0,5	5						5,5
	Тема 5	10 тиждень			2					2
		11 тиждень	0,5	5		5				10,5
	Тема 6	12 тиждень			1,5					1,5
		13 тиждень	0,5	5					2	7,5
	Тема 7	14 тиждень			1,5					1,5
		15 тиждень	0,5	5						5,5
		16 тиждень			1,5					1,5
		17 тиждень			2				12	14
Σ		4,0	50	15	5	10		4	12	100

Підсумкова оцінка з дисципліни визначається відповідно до Тимчасового Положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця (табл. 11.4).

Оцінки за цією шкалою заносяться до відомостей обліку успішності, індивідуального навчального плану студента та іншої академічної документації.

Таблиця 11.4

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно	не зараховано
1 – 34	F		

12. Рекомендована література

12.1. Основна

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебн. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2009. – 507 с.
2. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 240 с.
3. Лукин, Ю.Ф. Конфликтологи : управление конфликтами : учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М. : Академический проект ; Трикста, 2007. – 799 с.
4. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант) : навчальний посібник / В. М. Нагаєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.

12.2. Додаткова

5. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн ; пер. с англ. А. Грузберга. – М. : Эксмо, 2008. – 576 с.
6. Большаков, А. Г. Конфликтология организаций : учебн. пособ. / А. Г. Большаков, М. Ю. Несмелова. – М, 2001. – 182 с.

7. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: учебн. пособ. / Р. Н. Ботавина. – М. : Финансы и статистика, 2001. – 208 с.
8. Вагин И. О. Мастер-класс: переговоры / И. О. Вагин, П. С Рипинская. – М. : АСТ ; Астрель; Транзиткнига, 2005. – 117 с.
9. Вершинин М. С. Конфликтология : конспект лекций / М. С. Вершинин. – СПб., 2000. – 64 с.
10. Вишнякова Н. Ф. Конфликтология : учебн. пособ. / Н. Ф. Вишнякова. – 2-е изд. – Мн. : "Университетское", 2002. – 318 с.
11. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер : пособие для руководителя-практика / М. Вудкок, Д. Френсис ; пер. с англ. – М. : Дело, 1991. – 320 с.
12. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2002. – 463 с.
13. Громова О. Н. Конфликтология [Текст] : курс лекций для студентов, аспирантов и преподавателей экономических вузов / О. Н. Громова. – М. : Ассоциация авторов и издателей Тандем : Изд. "ЭКМОС", 2001. – 320 с.
14. Денисенко І. Д. Конфлікт та спілкування: теорія і практика створення позитивного іміджу сучасного педагога : навч. посібн. / І. Д. Денисенко, І. О. Ковальова. – Х. : Константа, 2001. – 100 с.
15. Дмитриев А. В. Введение в общую теорию конфликтов / А. В. Дмитриев, В. Н. Кудрявцев ; Моск. акад. экономики права. – 2-е изд. – М. : Собрание, 1998. – 157 с.
16. Дмитриев А. В. Конфликтология : учеб. пособ. / А. В. Дмитриев. – М. : Гардарика, 2000. – 320 с.
17. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2001. – 368 с.
18. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии : курс лекцій / Д. П. Зернин. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 480 с.
19. Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 335 с.
20. Каппони В. Сам себе психолог / В. Каппони, Т. Новак. – СПб. : Питер, 1998. – 348 с.
21. Кибанов А. Я. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 302 с.
22. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию : учебн. пособ. / Г. И. Козырев. – М., 2001. – 176 с.

23. Конфликтология / под ред А. С. Кармина. – СПб. : Лань, 1999. – 289 с.
24. Конфліктологія : підручник для студ. вищ. навч. закл. / [Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Остова та ін.]; за ред. проф. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Х. : Право, 2002. – 256 с.
25. Корнелиус Х. Выиграть может каждый : как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – 116 с.
26. Курбатов В. И. Как успешно провести переговоры : пособие для деловых людей / В. И. Курбатов. – Ростов н/Д: Феникс ; М. : Зевс, 1997. – 77 с.
27. Курбатов В. И. Конфликтология : учебн. пособ. / В. И. Курбатов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 445 с.
28. Линчевский Э. Э. Контакты и конфликты / Э. Э. Линчевский. – М. : Экономика, 2008. – 345 с.
29. Ликсон Ч. Конфликт: семь шагов к миру / Ч. Ликсон. – СПб., 1997. – 325 с.
30. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта : учебн. пособ. / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К. : МАУП, 2000. – 256 с.
31. Лукин Ю. Ф. Управление конфликтами : раздаточные материалы / Ю.Ф. Лукин. – Архангельск, 2003. – 220 с.
32. Льюис Д. Тренинг эффективного общения / Д. Льюис. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2002. – 224 с.
33. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М. : ИНФРА–М, 1998. – 256 с.
34. Мириманова М. С. Конфликтология : учебник для студ. сред. пед. учебн. завед. / М. С. Мириманова. – 2-е изд., испр. – М. : Изд. центр "Академия", 2004. – 320 с.
35. Осинковский А. Д. На баррикадах корпоративных конфликтов / А. Д. Осинковский. – 4.1. Все на продажу. – СПб. : Изд-во ДНК, 2006. – 318 с.
36. Основы конфликтологии : учебн. пособ. /под ред. В.Н. Кудрявцева. – М. : Юристъ, 1997. – 512 с.
37. Петрушин В. И. Психология менеджмента : учебн. пособ. / В. И. Петрушин. – М. : Институт практической психологии, 1996. – 384 с.
38. Прикладная конфликтология [Текст] : хрестоматия / ред. К. В. Сельченко. – Мн. : Харвест; М. : АСТ, 2001. – 624 с.
39. Скотт Дж.-Г. Конфликты : пути их преодоления / Дж.-Г. Скотт – К. : Внешторгиздат, 1991. – 191 с.

40. Тренин Н. Н. Управление конфликтами : учебн.-практич. пособ. для вузов / Н .Н. Тренин. – М. : Приор, 1999. – 96 с.
41. Уизерс Б. Управление конфликтом / Б. Уизерс. – СПб. : Питер, 2005. – 203 с.
42. Уткин Э. А. Конфликтология: теория и практика / Э. А. Уткин. – М. : ЭКМОС, 2008. – 416 с.
43. Фишер Р. Подготовка к переговорам / Р. Фишер, Д. Эртель. – М. : Филинь, 1996. – 120 с.
44. Хорни К. Ваши внутренние конфликты / К. Хорни. – СПб. : Лань, 1997. – 212 с.
45. Чернышев А. С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций / А. С. Чернышев. – М., 1999. – 188 с.
46. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Мн. : Амалфея, 2006. – 118 с.

12.3. Інформаційні ресурси

47. Конфликты–конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.conflictus.ru>.
48. Сайт международной ассоциации конфликтологов. – Режим доступа : <http://www.confstud.ru>.
49. Центр конфликтологии ИС РАН. – Режим доступа : <http://www.conflictokog2.isras.ru>.

Зміст

Вступ	3
1. Опис навчальної дисципліни	4
2. Мета та завдання навчальної дисципліни	4
3. Програма навчальної дисципліни	9
4. Структура навчальної дисципліни	12
5. Теми та плани семінарських занять	13
6. Теми практичних занять	15
6.1. Приклади типових практичних завдань за темами	16
7. Самостійна робота	17
7.1. Рекомендації до написання есе	19
7.2. Контрольні запитання для самодіагностики	25
8. Індивідуально-консультативна робота	28
9. Методи навчання	29
10. Методи контролю	32
11. Розподіл балів, які отримують студенти	36
12. Рекомендована література	39
12.1. Основна	39
12.2. Додаткова	39
12.3. Інформаційні ресурси	42

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Робоча програма
навчальної дисципліни
"КОНФЛІКТОЛОГІЯ"

для студентів спеціальності
8.18010014 "Управління фінансово-економічною безпекою"
всіх форм навчання

Укладач **Мажник** Наталя Андріївна

Відповідальний за випуск **Дороніна М. С.**

Редактор **Бутенко В. О.**

Коректор **Бутенко В. О.**

План 2014 р. Поз. № 177 ЕВ. Обсяг 44 стор.

Видавець і виготівник – видавництво ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, пр. Леніна, 9а

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи
Дк № 481 від 13.06.2001 р.*

