

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

КОНФЛІКТОЛОГІЯ
ТА ТЕОРІЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Методичні рекомендації
до семінарських занять
для студентів спеціальності
291 «Міжнародні відносини,
суспільні комунікації та регіональні студії»
першого (бакалаврського) рівня

Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2021

УДК 316.48(07.034)
К64

Укладачі: О. М. Кузь
І. В. Жеребятнікова

Затверджено на засіданні кафедри філософії та політології.
Протокол № 1 від 25.08.2020 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Конфліктологія та теорія переговорів [Електронний ресурс] :
К64 методичні рекомендації до семінарських занять для студентів спеціальності 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії» першого (бакалаврського) рівня / уклад. О. М. Кузь, І. В. Жеребятнікова. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. – 33 с.

Подано практичні завдання та плани семінарських занять, що призначені для поглиблення, конкретизації та закріплення знань, отриманих у теоретичній частині навчальної дисципліни. Наведено список основної та додаткової літератури.

Рекомендовано для студентів спеціальності 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії» першого (бакалаврського) рівня.

УДК 316.48(07.034)

© Харківський національний економічний
університет імені Семена Кузнеця, 2021

Вступ

Історія людства з давніх часів продемонструвала неминучість конфліктів, вони існували всюди і будуть існувати стільки, скільки існує взаємодія між людьми. Зростання чисельності соціальних, військових, кроскультурних, міжнародних, внутрішньоособистісних та інших, у тому числі новітніх конфліктів, які ще не піддаються класифікації, легкість їх виникнення та складність замирення стали ще однією ознакою і проблемою сьогодення. Кожна людина, група, організація, владні структури і держави на певному етапі свого співіснування неодноразово зіштовхуються 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.

«Конфліктологія та теорія переговорів» – це навчальна дисципліна, присвячена закономірностям, механізмам, факторам, причинам виникнення та розвитку конфліктів, принципам та методам керування ними, а також переговорному процесу як основному способу їх вирішення.

Навчальна дисципліна «Конфліктологія та теорія переговорів» займає важливе місце в системі підготовки студентів спеціальності 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії», адже допомагає оволодіти практично-прикладними прийомами комплексного оцінювання, діагностики, попередження та вирішення конфліктів, формує знання та навички в сфері конфліктного менеджменту, зокрема щодо сутності та тенденцій розвитку міжнародних конфліктів, сприяє опануванню технології посередництва та переговорного процесу, що є невід'ємною складовою діяльності фахівця з міжнародних відносин. Можна стверджувати про необхідність формування у сучасних фахівців культури вирішення конфліктів. Знання, які може здобути особистість, вивчаючи конфліктологію та теорію переговорів, підвищать її професійну й інтелектуальну компетентність, а вмиле їх використання на практиці реально засвідчить професійну майстерність фахівця й особистості.

Метою викладання навчальної дисципліни «Конфліктологія та теорія переговорів» є формування системи знань про природу конфлікту як соціального феномена, вироблення вмінь діагностувати, прогнозувати

і контролювати конфліктну ситуацію, оволодіння практичними навичками врегулювання конфліктів різних рівнів та подолання їх деструктивних наслідків, ознайомлення з основними технологіями переговорного процесу.

У якості завдань опанування навчальної дисципліни постають:

- розгляд фундаментальних основ розуміння сутності та функцій конфлікту;
- дослідження основних теоретичних підходів до вивчення конфлікту;
- з'ясування структури і динаміки конфлікту загалом та міжнародних конфліктів зокрема;
- аналіз причин та засобів вирішення конфліктів;
- висвітлення основних станів управління конфліктом;
- застосування ефективних структурних методів та стилів вирішення конфліктів відповідно до конкретної ситуації;
- аналіз переговорів як способу вирішення конфліктів загалом та міжнародних конфліктів зокрема;
- розкриття сутності посередництва у переговорному процесі.

Об'єктом навчальної дисципліни є всі прояви конфліктної соціальної взаємодії у сучасному світі.

Предметом навчальної дисципліни є закономірності, механізми, причини виникнення та динаміка конфліктів, принципи та методи управління ними, а також переговорний процес як основний спосіб їх вирішення.

Навчальна дисципліна «Конфліктологія та теорія переговорів» є вибірковою навчальною дисципліною професійного циклу підготовки бакалаврів зі спеціальності 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії». Компетентності та результати навчання за навчальною дисципліною «Конфліктологія та теорія переговорів», які набувають студенти за період навчання, подано у табл. 1.

Таблиця 1

Компетентності та результати навчання за навчальною дисципліною

Компетентності	Результати навчання
1	2
Здатність реалізовувати свої права й обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина України	Знати та розуміти природу міжнародних відносин та регіонального розвитку, еволюцію, стан теоретичних досліджень міжнародних відносин та світової політики, а також природу та джерела політики держав на міжнародній арені і діяльності інших учасників міжнародних відносин

1	2
<p>Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>Здатність працювати в міжнародному контексті.</p> <p>Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>Здатність аналізувати міжнародні процеси у різних контекстах, зокрема політичному, безпековому, правовому, економічному, суспільному, культурному та інформаційному.</p> <p>Здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у сфері міжнародних відносин, зовнішньої політики держав, суспільних комунікацій, регіональних досліджень.</p> <p>Здатність аналізувати міжнародні інтеграційні процеси у світі та на Європейському континенті, та місце в них України</p>	<p>Знати та розуміти природу та динаміку міжнародної безпеки, розуміти особливості її забезпечення на глобальному, регіональному та національному рівнях, знати природу та підходи до вирішення міжнародних та інтернаціоналізованих конфліктів.</p> <p>Знати принципи, механізми та процеси забезпечення зовнішньої політики держав, взаємодії між зовнішньою та внутрішньою політикою, визначення та реалізації на міжнародній арені національних інтересів держав, процесу формування та реалізації зовнішньополітичних рішень.</p> <p>Досліджувати проблеми міжнародних відносин, регіонального розвитку, зовнішньої політики, міжнародних комунікацій, із використанням сучасних політичних, економічних і правових теорій та концепцій, наукових методів та міждисциплінарних підходів, презентувати результати досліджень, надавати відповідні рекомендації</p>

Для досягнення очікуваних результатів навчання особливого значення набуває методичне забезпечення та ретельне опрацювання семінарських занять студентів.

Семінар – це форма навчальних практичних занять, яка полягає у самостійному вивченні студентами окремих питань і тем лекційного курсу з подальшим оформленням навчального матеріалу у вигляді рефератів, доповідей, повідомлень тощо. Семінарські заняття отримали свою назву від латинського слова «*seminarium*», що означає розсадник. Вони проводилися в давньогрецьких і римських школах як поєднання диспутів, повідомлень учнів, коментарів і висновків викладачів. У сучасній вищій школі семінар – це один із основних видів практичних занять як з гуманітарних, так і з природничих дисциплін. Семінар призначений для поглибленого вивчення того чи іншого предмета. Семінари розвивають творчу самостійність студентів, зміцнюють їх інтерес до науки і наукових досліджень. Під час семінарських занять студенти опановують науковий апарат, набувають навичок оформлення наукових робіт і намагаються привичаїтися до мистецтва усного та письмового викладення матеріалу.

Завдання семінарського заняття:

- закріплення, поглиблення і розширення знань студентів з відповідної навчальної дисципліни;
- формування навичок постановки і вирішення інтелектуальних завдань і проблем;
- удосконалення здібностей щодо аргументації студентами своєї точки зору, доведення або спростування суджень;
- демонстрація студентами досягнутого рівня теоретичної підготовки;
- опанування навичок самостійної роботи з літературою.

У межах навчальної дисципліни «Конфліктологія та теорія переговорів» з метою опанування студентами навчальних завдань семінарські заняття проводяться за окремо взятими темами.

Структурно програма навчальної дисципліни складається з двох модулів та 9 тем.

Перелік тем практичних занять подано у табл. 2.

Таблиця 2

Перелік тем семінарських занять

Назва змістового модуля	Теми семінарських занять (за модулями)
Змістовий модуль 1 Загальна теорія конфлікту	Тема 1. Розвиток конфліктології як науки
	Тема 2. Характеристика конфлікту як соціального феномен
	Тема 3. Типи, форми та рівні прояву конфлікту
	Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення
	Тема 5. Конфліктна поведінка: поняття, стратегії і тактики
Змістовий модуль 2 Процес управління конфліктом	Тема 6. Методи та процес управління конфліктами
	Тема 7. Попередження та вирішення конфліктів: форми, етапи, критерії та стратегії
	Тема 8. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів
	Тема 9. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі

Підготовка до семінару передбачає самостійне опрацювання і вивчення відповідних норм чинного законодавства, рекомендованої літератури (підручників, монографій, наукових статей тощо) та конспекту лекцій; виконання самостійної роботи. Розгляд тем семінарських занять або окремих питань може відбуватися у різних формах: відповіді на запитання, загальногрупові дискусії, письмові роботи, написання доповідей, есе, перегляд і обговорення презентацій, виконання загальногрупових чи індивідуальних практичних завдань (вправ), тестування та ін.

Практичні завдання на семінарських заняттях рекомендуються виконувати послідовно, що дозволить краще засвоїти і закріпити теоретичний матеріал навчальної дисципліни. Завдання для семінарських занять наведені стосовно основних тем навчальної дисципліни і ґрунтуються на теоретичному матеріалі відповідної теми, а також попередніх тем.

У процесі проведення семінарського заняття з метою закріплення та перевірки ступеня засвоєння матеріалу студенти самостійно або у малих групах вирішують запропоновані завдання, практичні ситуації, тести, беруть активну участь у дискусіях, що дозволить оволодіти вмінням аргументовано відстоювати свою позицію. Вивчення найбільш важливих і складних питань передбачає підготовку аналітичних доповідей за темами, перелік яких міститься у кожній темі семінарського заняття. У процесі підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу.

Наприкінці заняття викладач з метою виявлення ступеня засвоєння матеріалу студентами проводить перевірку роботи, що виконана, підводить підсумки з виставленням відповідних оцінок залежно від результатів виконаної роботи. Підсумкові бали за кожне семінарське заняття виставляються у відповідний журнал. Отримані студентом бали за окремі семінарські заняття враховуються в процесі накопичення підсумкових балів з даної навчальної дисципліни.

Змістовий модуль 1

Загальна теорія конфлікту

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки

Практичне завдання 1

Становлення конфліктології як самостійної науки

та основні етапи її розвитку

Мета завдання: формування навичок та вмінь застосування понять наукової дисципліни для пояснення явищ і процесів у конфліктології та теорії переговорів.

Хід роботи

1. Користуючись довідковою літературою, підготувати мінігlossenарій основних понять та категорій конфліктології та теорії переговорів за визначеною темою. Особливу увагу варто звернути на такі *категорії і терміни*: конфлікт, конфліктологія як наука, предмет конфліктології, об'єкт конфліктології, методи дослідження конфліктологічної науки, функції конфліктології, етапи розвитку конфліктологічної науки.

2. Студенти розподіляються на 5 груп, по 4 – 5 особи в кожній. Кожна група отримує завдання прокоментувати певний вислів відомого вченого щодо сутності та специфіки розуміння конфліктної взаємодії. Час для обмірковування – 20 – 25 хв, після чого кожна група презентує результати обговорення (5 – 7 хв) та аргументує свою відповідь. За результатами роботи груп проводиться дискусія.

А. «Не роби іншим того, чого не бажаєш собі, і тоді в державі і в сім'ї до тебе не будуть відчувати ворожості» (Конфуцій).

Б. «Сварки між людьми не тривали б так довго, якби вся вина була лише на одному боці» (Ф. де Ларошфуко).

В. «Чим гостріший конфлікт, тим сильніша внутрішня згуртованість конфліктуєчих груп» (Г. Зіммель).

Г. «Той, хто вміє впоратися з конфліктами шляхом їх визнання та регулювання, бере під свій контроль ритм історії» (Р. Даредорф).

Ґ. «Конфлікти – це норма життя. Коли вам здається, що у вашому житті немає конфліктів, перевірте, чи є у вас пульс» (Ч. Ліксон).

3. Студентам пропонується підготувати аналітичні доповіді за темами, що відображають найбільш важливі і складні питання семінарського

заняття. Під час підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу. Написання доповіді за певною проблемою необхідно починати з ретельно продуманого вступу, у якому визначаються практичне і теоретичне значення теми, а також методи дослідження. В основній частині доповіді, насамперед, викладається зміст досліджуваної проблеми. Робота повинна завершуватись аргументованими висновками. Підготовлена аналітична доповідь заслуховується та обговорюється на семінарському занятті.

Теми аналітичних доповідей

1. Еволюція конфліктологічних поглядів в історії соціально-філософської думки.
2. Виникнення і розвиток конфліктології як теорії і практики.
3. Предмет та об'єкт конфліктології.
4. Функції конфліктології в суспільстві.
5. Сучасні теорії конфлікту.
6. Предмет та методи наукових досліджень конфліктології.
7. Концепція позитивно-функціонального конфлікту.
8. Концепція конфліктної моделі суспільства.
9. Концепція всезагальності соціального конфлікту.
10. Особливості становлення і розвитку конфліктології як науки в Україні.
11. Сутність взаємозв'язку конфліктології з іншими науками.

4. З метою виявлення ступеня засвоєння та закріплення матеріалу студенти виконують *тестові вправи*:

1. Об'єкт конфліктології – це:

- а) конфлікт у всіх його формах і проявах;
- б) об'єктивно існуючі протиріччя;
- в) ідеальна модель конфліктної взаємодії, все те загальне, що характеризує виникнення, розвиток і завершення будь-якого конфлікту, а також розроблення шляхів їхнього запобігання і вирішення;
- г) об'єктивні і суб'єктивні фактори виникнення конфліктів.

2. Античні філософи вбачали джерело конфліктів:

- а) у природі самої людини;
- б) у деяких універсальних особливостях буття і природи;
- в) у задумі Бога;
- г) у боротьбі за існування та у нерівному розподілі ресурсів.

3. Для конфліктології як науки не характерна риса:

- а) об'єктивність дослідження конфліктів;
- б) системність викладення змісту;
- в) емпіричний характер закономірностей;
- г) наявність методологічних основ дослідження.

4. Біхевіористи під час вивчення конфліктів зосередили увагу на:

- а) зовнішніх факторах конфліктів;
- б) внутрішніх факторах конфліктів;
- в) розглядали конфлікти комплексно;
- г) наслідках конфліктів.

5. Перші наукові праці з конфліктології з'явилися:

- а) наприкінці 50-х років;
- б) наприкінці 60-х років;
- в) наприкінці 70-х років;
- г) наприкінці 80-х років.

6. Спостереження як метод дослідження у конфліктології містить:

- а) збирання первинної інформації, заснований на візуальному та слуховому сприйнятті інформації, що вивчається, і подальшу її фіксацію;
- б) збирання первинної інформації шляхом усного чи письмового спілкування з індивідом чи групою;
- в) збирання первинної інформації шляхом опитування експертів.

Тема 2. Характеристика конфлікту як соціального феномена

Практичне завдання 2

Сутність, функції та основні елементи конфлікту. Причини виникнення і розвитку конфліктної взаємодії

Мета завдання: формування навичок та вмінь застосування понять наукової дисципліни для пояснення явищ і процесів у конфліктології та теорії переговорів.

Хід роботи

1. Користуючись довідковою літературою, підготувати мінігlossenю основних понять та категорій конфліктології та теорії переговорів за визначеною темою. Особливу увагу варто звернути на такі *категорії і тер-*

міни: конфлікт, конфліктна ситуація, об'єкт і предмет конфлікту, суб'єкти конфлікту, типи конфлікту, функціональний і дисфункціональний конфлікти.

2. Визначте відмінності понять «конфліктна ситуація» та «інцидент». Наведіть приклади інциденту в конфліктній ситуації із власного досвіду.

3. Студенти розподіляються на 5 груп, по 4 – 5 особи в кожній. Кожна група отримує завдання описати та охарактеризувати види конфліктів у визначених ситуаціях. Час для обмірковування – 20 – 25 хв, після чого кожна група презентує результати обговорення (5 – 7 хв) та аргументує свою відповідь. Типи конфліктів:

а) судовий розгляд з приводу розподілу спадщини;

б) суперечки між радою директорів і рядовими акціонерами за внесення змін у статутні документи;

в) протистояння між вкладниками комерційного банку і його керівництвом з приводу невиплати коштів з рахунків;

г) внутрішній опір працівника на пропозицію керівництва працювати у вихідні дні над закінченням річного звіту;

г) суперництво двох працівників за вакантну посаду керівника.

4. Проаналізуйте конструктивну і деструктивну функції одного з виробничих конфліктів, свідком якого вам довелося бути.

5. Студентам пропонується вирішити завдання з конкретними ситуаціями, відповівши на питання, наведені наприкінці завдання. Варіанти рішення завдань обговорюються в навчальній групі.

Ситуаційне завдання. Ви нещодавно призначені менеджером кадрів. 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.

6. Студентам пропонується підготувати аналітичні доповіді за темами, що відображають найбільш важливі і складні питання семінарського заняття. Під час підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу. Написання доповіді за певною проблемою необхідно починати з ретельно продуманого вступу, у якому визначаються практичне і теоретичне значення теми, а також методи дослідження. В основній частині доповіді, насамперед, викладається зміст досліджуваної проблеми. Робота повинна завершуватись

аргументованими висновками. Підготовлена аналітична доповідь заслуховується та обговорюється на семінарському занятті.

Теми аналітичних доповідей

1. Основні етапи наукового аналізу конфліктів.
2. Поняття конфлікту, його сутність і структура.
3. Суб'єкти конфлікту та їх характеристика.
4. Основні структурні елементи конфлікту.
5. Ознаки і джерела конфлікту.
6. Конструктивна та деструктивна роль конфліктів.
7. Психологічні методи вивчення конфлікту.
8. Математичне моделювання конфлікту.
9. Причини виникнення конфліктів.

Тема 3. Типи, форми та рівні прояву конфлікту

Практичне завдання 3

Типи, форми та рівні прояву конфлікту, закономірності конфліктної взаємодії

Мета завдання: формування навичок та вмінь застосування понять наукової дисципліни для пояснення явищ і процесів у конфліктології та теорії переговорів.

Хід роботи

1. Користуючись довідковою літературою, підготувати мініглосарій основних понять та категорій конфліктології та теорії переговорів за визначеною темою. Особливу увагу варто звернути на такі *категорії і терміни*: соціальний конфлікт, міжособистісний конфлікт, міжгруповий конфлікт, конфлікт між особистістю і групою, внутрішньоособистісний конфлікт, когнікативний конфлікт, закриті і відкриті конфлікти, вертикальні і горизонтальні конфлікти, межі конфлікту.

2. Визначте структурні компоненти конфліктів у сфері міжособистісних стосунків із власного досвіду. Охарактеризуйте свою поведінку в них.

3. Назвіть основні типи групових конфліктів. Наведіть приклади конфлікту «плюс – плюс», конфлікту «мінус – мінус» та конфлікту «плюс – мінус».

4. Студентам пропонується вирішити завдання з конкретними ситуаціями та визначити структуру можливого конфлікту й алгоритм діяльності

керівника з управління конфліктною ситуацією. Час для обмірковування – 25 хв, після чого студенти презентують та аргументують свою відповідь. Варіанти вирішення завдань обговорюються в навчальній групі.

Конфліктна ситуація 1. Ви – керівник виробничої ділянки, на якій є «одиниця», яка стала «баластом» для колективу. Практично забезпечити роботою цю людину неможливо, а звільнити – немає юридичних підстав. Вона негативно впливає на працівників, особливо на молодь. У колективі створюється атмосфера бездіяльності, виникають конфлікти.

Конфліктна ситуація 2. Ви – начальник відділу зовнішньоекономічних зв'язків. Між двома працівниками вашого відділу виникла взаємна нетерпимість, антипатія, яка заважає їм успішно працювати. Кожен з них окремо звертався до вас з тим, щоб ви стали на його бік.

5. Студентам пропонується підготувати аналітичні доповіді за темами, що відображають найбільш важливі і складні питання семінарського заняття. Під час підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу. Написання доповіді за певною проблемою необхідно починати з ретельно продуманого вступу, у якому визначаються практичне і теоретичне значення теми, а також методи дослідження. В основній частині доповіді, насамперед, викладається зміст досліджуваної проблеми. Робота повинна завершуватись аргументованими висновками. Підготовлена аналітична доповідь заслуховується та обговорюється на семінарському занятті.

Темати аналітичних доповідей

1. Загальна типологія конфліктів.
2. Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність та особливості.
3. Основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту.
4. Міжособистісний конфлікт: поняття, структура та класифікація.
5. Основні підходи до вивчення міжособистісних конфліктів.
6. Специфіка прояву причин міжособистісних конфліктів у різних видах професійної діяльності і шляхи їх вирішення.
7. Класифікація групових конфліктів.
8. Міжгрупові конфлікти, їх причини і функції.
9. Внутрішньогрупові конфлікти (Л. Козер, К. Левін, М. Дойч).
10. Форми перебігу міжгрупових конфліктів і способи їх вирішення.
11. Управління міжгруповими конфліктами.

6. З метою виявлення ступеня засвоєння та закріплення матеріалу студенти виконують *тестові вправи*:

1. *Конфлікт – це:*

- а) переростання конфліктної ситуації у відкрите зіткнення;
- б) боротьба за цінності і претензії, за певний статус, в якій цілями є нейтралізація, нанесення збитку або знищення суперника;
- в) залежність конфлікту від конфліктної ситуації та інциденту.

2. *Ресурси сторін конфлікту – це:*

- а) загальний потенціал суб'єктів і учасників конфлікту, який може бути в ньому використаний;
- б) знання, вміння і навички конфліктантів;
- в) матеріальна забезпеченість сторін, які беруть участь у конфлікті.

3. *До якого виду належить конфлікт, який характеризується тим, що в ньому стикаються дві особистості, в основі його лежать об'єктивні протиріччя і він сприяє розвитку відповідної соціальної системи:*

- а) міжособистісний, бурхливий і швидкоплинний;
- б) міжособистісний, конструктивний;
- в) міжособистісний, економічний;
- г) гострий і тривалий;
- г') деструктивний?

4. *Знайдіть визначення об'єктивних причин виникнення соціальних конфліктів:*

- а) економічні та політичні причини, що лежать в основі конфліктного розвитку суспільства;
- б) розбіжність думок, оцінок і установок конкретних людей з питань розвитку суспільства;
- в) обставини соціального взаємодії людей, які призводять до зіткнення їх інтересів, думок, установок;
- г) причини зміни динаміки, тривалості та процесу перебігу конфлікту.

5. *Ескалація конфлікту – це:*

- а) розвиток конфлікту, що прогресує у часі, загострення протистояння, за якого подальші руйнівні дії опонентів більш інтенсивні, ніж попередні;
- б) хронічний, затяжний конфлікт;
- в) результат дії і протидії, які утворюють замкнуте коло.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Практичне завдання 4

Специфіка основних етапів і фаз конфлікту, моделі процесу конфлікту за його динамікою

Мета завдання: формування навичок та вмінь застосування понять наукової дисципліни для пояснення явищ і процесів у конфліктології та теорії переговорів.

Хід роботи

1. Користуючись довідковою літературою, підготувати мініглосарій основних понять та категорій конфліктології та теорії переговорів за визначеною темою. Особливу увагу варто звернути на такі *категорії і терміни*: динаміка конфлікту, етапи конфлікту, фази конфлікту, модель процесу конфлікту, конфліктогени, конфлікти за формулами «А», «Б», «В», трансактний аналіз, економічний конфлікт, політичний конфлікт, соціальний конфлікт, міжнародний конфлікт.

2. Побудуйте графік процесу конфлікту за його фазами. Охарактеризуйте співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення, проілюструйте на конкретних прикладах.

3. Визначте природу конфлікту (тип «А», «Б», «В») у такій ситуації, сформулюйте правила його вирішення.

Спілкуючись з претендентом на вакантну посаду керівник дає обіцянку в подальшому підвищити його в посаді. Працівник жваво починає працювати, виявляє високу працездатність і добросовісність. При цьому керівництво постійно підвищує навантаження, не збільшуючи заробітної плати і не підвищуючи на посаді. Через деякий час працівник починає виявляти невдоволення. Назріває конфлікт.

4. Проведіть трансактний аналіз на предмет конфліктності міжособистісної взаємодії у такій ситуації.

Керівник звертається до свого замісника зі словами докору: «Ви не змогли забезпечити своєчасність виконання поставленого завдання». Замісник: «Мене відволікли сімейні обставини».

5. Визначте рівень неминучості конфліктів у сфері міжнародних відносин та зовнішньої політики України залежно від наявності конфліктної ситуації між нашою країною та її стратегічними партнерами.

Проаналізуйте механізми впливу міжнародних організацій як третьої сторони у врегулюванні та запобіганні міжнародним конфліктам.

6. Охарактеризуйте специфіку основних категорій міжнародних конфліктів (на вибір): конфлікти, зумовлені проблематикою ідентичності та самовизначення; конфлікти, що обумовлені суто економічними причинами; політичні конфлікти; конфлікти, зумовлені проблемами релігійного та етнополітичного характеру.

Проаналізуйте причини та фактори, що зумовлюють розвиток міжнародного конфлікту, їхнє переплетіння та взаємодію; визначте основних акторів міжнародних конфліктів та їхні інтереси.

7. Студентам пропонується підготувати аналітичні доповіді за темами, що відображають найбільш важливі і складні питання семінарського заняття. Під час підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу. Написання доповіді за певною проблемою необхідно починати з ретельно продуманого вступу, у якому визначаються практичне і теоретичне значення теми, а також методи дослідження. В основній частині доповіді, насамперед, викладається зміст досліджуваної проблеми. Робота повинна завершуватись аргументованими висновками. Підготовлена аналітична доповідь заслуховується та обговорюється на семінарському занятті.

Темати аналітичних доповідей

1. Динамічні характеристики конфлікту.
2. Етапи та фази конфлікту.
3. Типи конфліктних ситуацій.
4. Механізми виникнення конфліктів та правила їх вирішення.
5. Соціально-психологічні і соціально-культурні джерела конфліктів в організації.
6. Типи конфліктів у сфері управління.
7. Класифікація соціальних конфліктів та їх характеристика.
8. Економічні конфлікти.
9. Політичні конфлікти в сучасній Україні.
10. Конфлікти в духовній сфері суспільства.
11. Характеристика глобальних (міжнародних) і регіональних конфліктів.

Тема 5. Конфліктна поведінка: поняття, стратегії і тактики

Практичне завдання 5

Основні стратегії поведінки особистості у конфліктній взаємодії, типи конфліктних особистостей

Мета завдання: формування навичок та вмінь застосування понять наукової дисципліни для пояснення явищ і процесів у конфліктології та теорії переговорів.

Хід роботи

1. Користуючись довідковою літературою, підготувати мініглосарій основних понять та категорій конфліктології та теорії переговорів за визначеною темою. Особливу увагу варто звернути на такі *категорії і терміни*: екстраверсія, інтроверсія, темперамент, потреби, інтерес, мотив, соціальна роль, конкуренція, конфліктна поведінка, стратегії поведінки у конфлікті.

2. Студентам пропонується визначити тип конфліктної особистості за характеристиками, які подані в кожному з наведених далі варіантів. Час для обмірковування – 15 хв, після чого студенти презентують та аргументують свою відповідь. Варіанти рішення завдань обговорюються в навчальній групі. Характеристика особистості:

а) хоче бути в центрі уваги; уникає копіткої, систематичної роботи; в наявності емоційна поведінка;

б) підозрілий; має завищену самооцінку; прямолінійний; уразливий;

в) імпульсивний; непередбачуваний; агресивний; несамокритичний;

г) скрупульозно ставиться до роботи; висуває підвищені вимоги до себе й оточуючих; володіє підвищеною тривожністю;

г) нестійкий в оцінках і думках; внутрішньо суперечливий; залежить від думки оточуючих; легко піддається навіюванню.

3. Студенти розподіляються на 5 груп, по 4 – 5 осіб у кожній. Кожна група отримує завдання ідентифікувати певну стратегію поведінки у конфлікті (способи вирішення конфліктів) на прикладі висловлювань, визначити переваги та недоліки кожного з цих способів. Час для обмірковування – 20 – 25 хв, після чого кожна група презентує результати обговорення (5 – 7 хв) та аргументує свою відповідь. За результатами роботи груп проводиться дискусія.

а) «якщо в житті є можливість зробити крок назад для того, щоб уникнути конфлікту – краще його зробити»;

б) «для того, щоб встояти на ногах у цьому житті, іноді доводиться «наступати на горло» власному "Я"»;

в) «стояти на своєму часто означає проявляти впертість; здатність до розумних поступок – ознака здорового глузду»;

г) «слово «конфлікт» зазвичай означає конфлікт між організмами, кожен з яких прагне максимізувати власну виживаність»;

г') «під час ділового конфлікту відбувається обговорення проблеми, у психологічному конфлікті обговорюються особистості. Психологічний конфлікт призводить до взаємного знищення, а діловий – вирішує проблему й зближує партнерів».

4. Студентам пропонується вирішити завдання з конкретною ситуацією, визначити алгоритм діяльності керівника з управління конфліктом. Час для обмірковування – 15 хв, після чого студенти презентують та аргументують свою відповідь. Варіанти рішення завдань обговорюються в навчальній групі.

Конфліктна ситуація. Під час розподілу премії в організації деякі представники відділу вирішили, що їх незаслужено обійшли, це стало приводом їх скарг директору підприємства. *Як би ви відреагували на ці скарги в якості директора?*

А. Відповісте скаржникам приблизно так: «Премію вам затверджує і розподіляє керівник вашого відділу, я тут ні до чого».

Б. «Добре, я врахую ваші скарги і постараюся розібратися в цьому питанні з вашим безпосереднім керівником».

В. «Не хвилюйтеся, ви отримаєте свої гроші. Висловіть свої претензії на моє ім'я в письмовій формі».

Г. Пообіцяєте допомогти встановити істину, відразу ж підете до відділу і поговорите з його керівником та іншими членами колективу. У разі підтвердження обґрунтованості скарг запропонуєте начальнику відділу перерозподілити премію в наступному місяці.

Якщо вас не влаштовує жоден з цих варіантів, запропонуйте свій варіант. Вибір варіанта рішення обґрунтуйте.

5. Відомий американський фахівець у сфері людського спілкування Дейл Карнегі давав такі рекомендації:

А. «На світі є тільки один спосіб спонукати кого-небудь щось зробити.... І він полягає в тому, щоб примусити іншу людину захотіти це зробити. Пам'ятайте – іншого способу немає.

Звичайно, ви можете під дулом револьвера примусити людину віддати вам свій годинник. Ви можете примусити службовця працювати, загрожуючи йому звільненням у разі його відмови. Ви можете примусити дитину робити те, що хочете, за допомогою батога і погрози. Проте ці грубі методи матимуть небажані наслідки.

Єдиний спосіб, яким я можу спонукати вас що-небудь зробити, – це дати вам те, що ви бажаєте».

Б. «Кожного літа я їжджу... на рибну ловлю. Я дуже люблю суницю із вершками, але зрозумів, що з якогось дива риба надає перевагу черв'якам. Тому, коли я їду на рибну ловлю, я не думаю про те, що сам хочу. Я думаю про те, чого хоче риба. Я не насаджую на гачок як приманку суницю із вершками, а підманюю рибу черв'яком або цвіркуном, кажучи: «Чи не хочеш спробувати?» Чом би нам не чинити так само розумно, щоб привернути до себе людей?».

Питання

1. Ці рекомендації сформульовані в 20-ті роки ХХ століття, а як їх оцінити з сучасних позицій?

2. Якщо ви вважаєте їх цікавими і такими, що мають важливе значення, то чи можна застосовувати їх у вашій майбутній професії, щоб запобігти конфліктним ситуаціям? Коли і за яких обставин?

6. Студентам пропонується підготувати аналітичні доповіді за темами, що відображають найбільш важливі і складні питання семінарського заняття. Під час підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу. Написання доповіді за певною проблемою необхідно починати з ретельно продуманого вступу, у якому визначаються практичне і теоретичне значення теми, а також методи дослідження. В основній частині доповіді, насамперед, викладається зміст досліджуваної проблеми. Робота повинна завершуватись аргументованими висновками. Підготовлена аналітична доповідь заслуховується та обговорюється на семінарському занятті.

Теми аналітичних доповідей

1. Психологічні особливості людини, що впливають на виникнення конфліктів.

2. Конфлікти і транзактний аналіз.

3. Застосування теорії «соціальних ролей» для визначення причини конфліктів.

4. Моделі поведінки особистості в конфлікті та їх характеристика.

5. Стратегії поведінки особистості в конфлікті та їх характеристика.

6. Типи конфліктних особистостей.
7. Поняття технологій раціональної поведінки в конфлікті.
8. Фактори, що викликають стрес. Методи управління стресами на рівні організації та окремої особистості.

Змістовий модуль 2

Процес управління конфліктом

Тема 6. Методи та процес управління конфліктами

Практичне завдання 6

Основні принципи та методи ефективного управління конфліктами у практичній діяльності

Мета завдання: формування навичок та вмінь застосування понять наукової дисципліни для пояснення явищ і процесів у конфліктології та теорії переговорів.

Хід роботи

1. Користуючись довідковою літературою, підготувати мініглосарій основних понять та категорій конфліктології та теорії переговорів за визначеною темою. Особливу увагу звернути на такі *категорії і терміни*: управління конфліктом, діагностика конфлікту, картографічний аналіз природи конфлікту, стимулювання конфлікту, регулювання конфлікту.

2. Зробіть картографічний аналіз конфлікту у такій ситуації.

Співробітниця вашого відділу висловлює своїй колезі претензії з приводу численних і часто повторюваних помилок у роботі. Та, в свою чергу, сприймає висловлювані претензії як образу, внаслідок чого між ними виник конфлікт на підставі протилежних думок з цього приводу.

3. Визначте найбільш раціональні персональні методи управління конфліктами у наведених ситуаціях.

Ситуація 1. Ви критикуєте свою співробітницю, вона реагує на це дуже емоційно. Ви змушені кожного разу завершувати бесіду і не доводити розмову до кінця. Ось і зараз після ваших зауважень – вона розплакалася. Як довести до неї свої думки?

Ситуація 2. Під час ділової зустрічі з вами ваш співробітник з відділу реклами дуже роздратувався, не сприймаючи ваших зауважень

з приводу чергового рекламного проекту. Ви не можете дозволити підлеглому так себе поводити, адже він підриває ваш авторитет. Якими будуть ваші дії?

4. Студентам пропонується вирішити завдання з конкретною ситуацією, охарактеризувати конфлікт за схемою, провести картографічний аналіз конфлікту та визначити алгоритм діяльності керівника з управління конфліктом. Час для обмірковування – 30 хв, після чого студенти презентують та аргументують свою відповідь. Варіанти рішення завдань обговорюються в навчальній групі.

Конфліктна ситуація. Підприємство отримало розвиток. Директор підрозділу став генеральним директором, а начальники відділів – керівниками дочірніх підприємств. В одному з таких підприємств секретар-референт колишнього директора (яка мала особливі повноваження, тобто функціональний заступник без повноважень на керівництво), залишилася в підпорядкуванні нового молодого (але досвідченого) керівника.

Новий керівник поступово почав удосконалювати організацію діяльності підприємства. Колишній керівник був лібералом, всю роботу організовував на особистих відносинах і зв'язках, не існувало чіткого розмежування обов'язків між працівниками, одне й теж завдання могли виконувати різні робітники. Секретар-референт була сполучною ланкою між працівниками та директором і розподіляла завдання.

Новий керівник почав з чіткого визначення для всіх функціональних обов'язків. Йому вдалося налагодити роботу підприємства по-новому і це дало певні позитивні результати. Згодом у нового директора почали виникати приховані (неявні) конфліктні ситуації у стосунках з секретарем-референтом, яка хоча і виконувала всю роботу краще, ніж її колеги на інших підприємствах, але:

- вона продовжувала ходити безпосередньо до генерального директора для вирішення певних питань (тобто через «голову свого керівника»);
- нерідко вона від вищестоящого начальства приносила своєму керівнику додаткову зайву роботу і, хоча виконувала її всю практично сама, але тим самим на задній план відсувалися більш важливі завдання, які потім доводилося вирішувати знову в «пожежному» режимі. Для колективу це було не в дивину, але нового керівника це дратувало;
- бували випадки, коли виходили назовні огріхи колишнього директора, які секретар-референт знала, як виконати, але спеціально зверталася до нового директора за роз'ясненнями, і йому доводилося витратити багато часу і сил для того, щоб розібратись у проблемі;

- вона дозволяла собі на нарадах робити зауваження начальникам відділів, як і раніше. Зауваження були слухні, але за статусом і згідно зі службовою етикою вона цього робити не має права.

Новий керівник визнає секретаря-референта як дуже цінного працівника. Він розуміє, що вона бере на себе навіть частину його функцій, що трохи полегшує його роботу. Але викладені нюанси серйозно його хвилюють і не дозволяють ефективно організувати управління підприємством.

5. Студентам пропонується підготувати аналітичні доповіді за темами, що відображають найбільш важливі і складні питання семінарського заняття. Під час підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу. Написання доповіді за певною проблемою необхідно починати з ретельно продуманого вступу, у якому визначаються практичне і теоретичне значення теми, а також методи дослідження. В основній частині доповіді, насамперед, викладається зміст досліджуваної проблеми. Робота повинна завершуватись аргументованими висновками. Підготовлена аналітична доповідь заслуховується та обговорюється на семінарському занятті.

Теми аналітичних доповідей

1. Основний зміст та особливості управління конфліктами.
2. Основні техніки і технології управління конфліктами в організації.
3. Управління конструктивними і деструктивними конфліктами.
4. Алгоритм діяльності керівника в процесі управління конфліктами.
5. Зміст та критерії процесу діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту (Х. Корнелиус і Ш. Фейр).
7. Конфлікти стилю управління.
8. Толерантність і конфлікт.

Тема 7. Попередження та вирішення конфліктів: форми, етапи, критерії та стратегії

Практичне завдання 7

Особливості сучасних напрямів профілактики та прогнозування конфліктів: форми, етапи та стратегії

Мета завдання: формування навичок та вмінь застосування понять наукової дисципліни для пояснення явищ і процесів у конфліктології та теорії переговорів.

Хід роботи

1. Користуючись довідковою літературою, підготувати мінігlossenю основних понять та категорій конфліктології та теорії переговорів за визначеною темою. Особливу увагу звернути на такі *категорії і терміни*: профілактика конфліктів, вирішення конфліктів, прогнозування конфліктів; компроміс, конкуренція, співробітництво, стратегії вирішення конфлікту.

2. З метою виявлення ступеня засвоєння та закріплення матеріалу студенти виконують *тестові вправи*:

1. *Якою є взаємозалежність регулювання та управління конфліктами:*

- а) регулювання та управління є складовими вирішення конфлікту;
- б) управління є складовою частиною регулювання;
- в) регулювання є складовою частиною управління;
- г) зв'язок відсутній.

2. *Міжнародні конфлікти врегульовуються:*

- а) нормами внутрішнього законодавства держав;
- б) нормами міжнародного права;
- в) нормами внутрішнього законодавства держав і нормами міжнародного права;
- г) нормами «здорового глузду».

3. *Діагностика конфлікту – це:*

- а) комплекс заходів, спрямований на розпалювання, загострення конфлікту;
- б) комплекс заходів, спрямований на з'ясування причин наявного конфлікту, його спрямованості та тенденцій розвитку;
- в) комплекс заходів, спрямований на ослаблення й обмеження конфлікту, спрямування динаміки конфлікту до вирішення;
- г) комплекс заходів, спрямований на спостереження конфлікту.

4. *Серед технологій врегулювання конфліктів виокремлюють:*

- а) управлінські;
- б) інформаційні;
- в) аналітичні;
- г) силові.

5. *Конфлікт між суб'єктами, що займають у соціальній системі однаковий статусний рівень, називається:*

- а) культурний конфлікт;
- б) соціальний конфлікт;

- в) горизонтальний конфлікт;
- г) вертикальний конфлікт.

6. Завершення конфлікту, досягнуте на основі взаємних поступок називається:

- а) консенсус;
- б) інцидент;
- в) договір;
- г) компроміс.

3. Розкрийте технології несилового вирішення сучасних конфліктів (проаналізуйте на вибір англосаксонську, східноазіатську, близькосхідну та романо-германську культурно-цивілізаційні моделі).

4. Визначте роль та вплив міжнародних організацій у регулюванні та запобіганні міжнародним конфліктам. Розглянути на вибір діяльність таких міжнародних організацій:

- Організація Об'єднаних Націй (ООН) як ключовий наддержавний актор у сфері врегулювання відповідних конфліктних ситуацій;
- специфіка ролі НАТО як суб'єкта регіональних та надрегіональних миротворчих операцій;
- роль ОБСЄ у моніторингу та врегулюванні міжнародних конфліктів;
- ЄС та його Спільна зовнішня політика та політика безпеки в контексті міжнародного кризового менеджменту.

5. Студентам пропонується підготувати аналітичні доповіді за темами, що відображають найбільш важливі і складні питання семінарського заняття. Під час підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу. Написання доповіді за певною проблемою необхідно починати з ретельно продуманого вступу, у якому визначаються практичне і теоретичне значення теми, а також методи дослідження. В основній частині доповіді, насамперед, викладається зміст досліджуваної проблеми. Робота повинна завершуватись аргументованими висновками. Підготовлена аналітична доповідь заслуховується та обговорюється на семінарському занятті.

Теми аналітичних доповідей

1. Попередження конфлікту: поняття та зміст.
2. Профілактика та прогнозування конфлікту. Трудності профілактики конфлікту.
3. Методи підтримки співробітництва в процесі попередження конфліктів.

4. Принципи і методи подолання конфліктів в управлінні.
5. Влада як інструмент управління та ресурс керівника.
6. Основні форми і способи завершення конфліктів.
7. Умови та фактори конструктивного вирішення конфліктів.
8. Основні етапи та критерії вирішення конфліктів.
9. Основні стратегії виходу з конфлікту.

6. Студентам пропонується вирішити завдання з конкретною ситуацією, визначити алгоритм діяльності керівника з управління конфліктом. Час для обмірковування – 15 хв, після чого студенти презентують та обґрунтовують свою відповідь. Варіанти рішення завдань обговорюються в навчальній групі.

Ситуація. Ви – керівник відділу у великій організації. Вам пропонується вибрати собі заступника. Кандидати відрізняються один від одного такими особливостями взаємовідносин з вищим керівництвом:

а) перший швидко погоджується з думкою чи розпорядженням начальника, прагне чітко, беззастережно і в установлені терміни виконати всі його завдання;

б) другий може швидко погоджуватися з думкою начальника, зацікавлено і відповідально виконувати всі його розпорядження і завдання, але тільки в тому випадку, якщо начальник є авторитетом для нього;

в) третій має багатий професійний досвід і знання, хороший спеціаліст, умілий організатор, але буває запальний, сварливий та «важкий» в контакті;

г) четвертий дуже досвідчений і грамотний фахівець, але завжди прагне до самостійності та незалежності в роботі, не любить, коли йому заважають.

Тема 8. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів

Практичне завдання 8

**Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів;
розуміння особливостей та класифікації міжнародних переговорів**

Мета завдання: формування навичок та вмінь застосування понять наукової дисципліни для пояснення явищ і процесів у конфліктології та теорії переговорів.

Хід роботи

1. Користуючись довідковою літературою, підготувати мініглосарій основних понять та категорій конфліктології та теорії переговорів за визначеною темою. Особливу увагу звернути на такі *категорії і терміни*: переговори, стиль ведення переговорів, ділове спілкування, міжнародні переговори, стратегія переговорного процесу, маніпулятивні технології у переговорах.

2. Визначте підхід до переговорів, запропонований американськими дослідниками переговорного процесу Р. Фішером та У. Юрі за поданою характеристикою. Назвіть сильні та слабкі сторони цього типу переговорів.

Тип переговорів 1:

- раціональне вирішення проблеми, яке ґрунтується на справедливих критеріях;
- відокремлення учасників від обговорюваних проблем;
- ведення переговорів незалежно від ступеня довіри;
- розгляд альтернативних варіантів вирішення проблеми і вибір найкращого;
- використання об'єктивних критеріїв;
- поступки внаслідок доказів, а не внаслідок тиску.

Тип переговорів 2:

- мета: перемога за будь-яку ціну;
- жорсткий курс щодо учасників під час вирішення проблеми;
- недовіра до учасників;
- збереження позиції протягом всіх переговорів;
- «брудні технології»;
- пошук рішення, на яке підете ви;
- застосування тиску.

3. Студенти розподіляються на 3 групи, кожна група отримує завдання визначити та охарактеризувати стиль переговорів за запропонованою характеристикою. Час для обмірковування – 20 хв, після чого кожна група презентує результати обговорення (5 – 7 хв) та обґрунтовує свою відповідь.

Стиль 1: а) непоступливість позицій опонентів; б) вирішення ключових проблем переговорів ставиться в залежність від статусно-ролевого стану учасників переговорів; в) процес важить більше за результат; г) пригадування старих образ.

Стиль 2: а) у кого зі сторін на переговорах є перевага, той мусить її реалізувати; б) сильніша сторона поєднує тиск на слабкішу з маневром; в) сильна позиція не замінює активність; г) сила не означає необережності чи нехтування безпекою.

Стиль 3: а) поставити себе на місце партнера (інверсія); б) ставити і формулювати мету переговорів у межах їх реального досягнення; в) сторони мають бути готові до розбору ситуації з ускладненням проблем; г) у переговорах приймається все, за винятком того, що слід виключити як неприйнятний варіант вирішення спірного питання; д) сторони тримаються на рівних.

4. Розміщення учасників переговорів залежить від безлічі конкретних обставин: від виду переговорів; де вони проводяться; від рівня представництва; хто є учасниками переговорів з однієї й іншої сторони; навіть від форми столу для переговорів. Запропонуйте розміщення учасників бесіди за стандартним прямокутним столом.

5. Студентам пропонується підготувати аналітичні доповіді за темами, що відображають найбільш важливі і складні питання семінарського заняття. Під час підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу. Написання доповіді за певною проблемою необхідно починати з ретельно продуманого вступу, у якому визначаються практичне і теоретичне значення теми, а також методи дослідження. В основній частині доповіді, насамперед, викладається зміст досліджуваної проблеми. Робота повинна завершуватись аргументованими висновками. Підготовлена аналітична доповідь заслуховується та обговорюється на семінарському занятті.

Теми аналітичних доповідей

1. Організаційна підготовка переговорів.
2. Етапи ведення переговорів та їх особливості.
3. Стратегії ведення переговорів.
4. Основні тактичні прийоми ведення переговорів.
5. Класифікація міжнародних переговорів.
6. Роль національних стилів у переговорному процесі.
7. Особисті стилі ведення переговорів. Якість «ідеального переговорника».
8. Психологічні аспекти ведення переговорів.
9. Правила впливу на співбесідника.

Тема 9. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі

Практичне завдання 9

Основні функції та стратегії посередництва, роль третьої сторони в урегулюванні конфлікту

Мета завдання: формування навичок та вмінь застосування понять наукової дисципліни для пояснення явищ і процесів у конфліктології та теорії переговорів.

Хід роботи

1. Користуючись довідковою літературою, підготувати мініглосарій основних понять та категорій конфліктології та теорії переговорів за визначеною темою. Особливу увагу звернути на такі *категорії і терміни*: переговори, стиль ведення переговорів, посередництво, третя сторона у переговорах, медіація.

2. З метою виявлення ступеня засвоєння та закріплення матеріалу студенти виконують *тестові вправи*:

1. *Переговори вважаються завершеними за умови:*

- а) вирішення основних питань сторін;
- б) детального обговорення;
- в) функціональної визначеності сторін;
- г) досягнення цілей.

2. *Фасилітатор у переговорному процесі:*

- а) організує зустріч сторін;
- б) оцінює дії сторін;
- в) пропонує найбільш ефективну взаємодію;
- г) здійснює технічне обслуговування.

3. *Медіація – це процес:*

- а) правового рішення в переговорах;
- б) посередництва в переговорах;
- в) спостереження за переговорами;
- г) докази положень.

4. *Специфічний прийом переговорів «пакетування» передбачає:*

- а) етапність ведення переговорів;
- б) розподіл питань для обговорення;

- в) одночасне обговорення пов'язаних питань;
- г) специфічні умови переговорів.

5. *Простором переговорів прийнято називати:*

- а) приміщення, в якому проводяться переговори;
- б) приміщення та групи, які ведуть переговори;
- в) область можливих досягнень домовленості;
- г) систему інтересів і цілей сторін, які ведуть переговори.

6. *«Позиційний торг» як стратегія ведення переговорів передбачає:*

- а) наявність близьких інтересів сторін;
- б) конфронтаційний тип поведінки сторін;
- в) ситуативну залежність від обставин;
- г) морально-психологічну єдність сторін.

3. Визначте тип переговорів за запропонованою характеристикою.

Принципи:

- сторони дотримуються принципу обережного спілкування, позиції розкриваються не повністю, а метою є намагання досягти перемоги, в той час, як інша сторона має поступитися своїми інтересами;
- двостороння обмежена довіра один до одного;
- застосовуються різні форми силового тиску, зокрема і загрози застосувати економічні санкції;
- можуть наводитися спотворені твердження та надмірні вимоги;
- застосовуються форсування та компроміс.

4. Зробіть порівняльний аналіз національних стилів ведення переговорів (охарактеризуйте за вибором 3–4 стилі: американський, французький, англійський, китайський, японський, арабський стиль ведення переговорів; особливості німецької, італійської культури ведення переговорів). Визначте їх головні відмінності та особливості.

5. Студентам пропонується підготувати аналітичні доповіді за темами, що відображають найбільш важливі і складні питання семінарського заняття. Під час підготовки аналітичної доповіді студенти мають використовувати не тільки основну, але й додаткову літературу. Написання доповіді за певною проблемою необхідно починати з ретельно продуманого вступу, у якому визначаються практичне і теоретичне значення теми, а також методи дослідження. В основній частині доповіді, насамперед, викладається зміст досліджуваної проблеми. Робота повинна завершуватись аргументованими висновками. Підготовлена аналітична доповідь заслуховується та обговорюється на семінарському занятті.

Темати аналітичних доповідей

1. Посередництво у конфліктах. Функції посередника.
2. Основні стратегії посередництва.
3. Види посередництва. Нейтральність посередника.
4. Форми участі третьої сторони у вирішенні конфлікту.
5. Медіація як спосіб вирішення конфліктів: сутність та етапи.
6. «Спостерігач» та його функції.
7. Арбітраж та його функції.
8. Посередництво держав.
9. Посередництво міждержавних та неурядових організацій.

Рекомендована література

Основна

1. Жеребятнікова І. В. Опорний конспект лекцій за дисципліною «Конфліктологія та теорія переговорів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=7367>.

Додаткова

2. Белланже Л. Переговори / Л. Белланже; пер. с франц., под ред. И. В. Андреевой. – 5-е изд. – Санкт-Петербург : ИД “Нева”, 2002. – 312 с.

3. Бернадський Б. В. Міжнародні конфлікти : курс лекцій / Б. В. Бернадський. – Київ : ВД «Персонал», 2012. – 366 с.

4. Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. Очерки политики свободы / Р. Дарендорф. – Москва : РПЭ, 2002. – 288 с.

5. Капітоненко М. Г. Міжнародні конфлікти : навч. посіб. / М. Г. Капітоненко. – Київ : Либідь, 2009. – 352 с.

6. Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер. – Москва : Идея-Пресс, 2000. – 205 с.

7. Конфліктологія : підручник для студ. вищ. навч. закл. / за ред. проф. Л. М. Герасіної, М. І. Панова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.

8. Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – Москва : Стрингер, 1992. – 215 с.

9. Миронова О. М. Конфліктологія : навч. посіб. / О. М. Миронова, О. В. Мазоренко. – Харків : ХНЕУ, 2011. – 168 с.

10. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник / М. І. Пірен. – Київ : МАУП, 2003. – 360 с.
11. Примуш М. В. Конфліктологія : навч. посіб. / М. В. Примуш. – Київ : ВД «Професіонал», 2006. – 288 с.
12. Пуригіна О. Г. Міжнародні економічні конфлікти : навч. посіб. / О. Г. Пуригіна. – Київ : Центр учбової літератури, 2008. – 280 с.
13. Скотт Дж. Г. Конфликты. Пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. – Київ : Внешторгиздат, 1991. – 191 с.
14. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. – Рівне : Перспектива, 2007. – 389 с.
15. Уизерс Б. Управление конфликтом / Б. Уизерс. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 203 с.
16. Фишер Р. Путь к согласию, или Переговоры без поражений / Р. Фишер, У. Юри. – Москва : Наука, 1992. – 164 с.
17. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. / М. В. Цюрупа. – Київ : Кондор, 2004. – 172 с.
18. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – Київ : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.
19. Boulding K. Conflict and Defense. A General Theory / K. Boulding. – New York : Harper, 1962. – 349 p.
20. Vayrynen R. [ed.] New Directions in Conflict Theory: Conflict Resolution and Conflict Transformation. – London : Sage Publications, 1991. – 232 p.

Інформаційні ресурси

21. Сайт Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України. – Режим доступу : <http://www.ipiend.gov.ua/>.
22. Сайт Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/>.
23. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця. Навчальна дисципліна «Конфліктологія та теорія переговорів». – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=7367>.
24. Сайт Українського незалежного центру політичних досліджень. – Режим доступу : <http://www.ucipr.kiev.ua/>.

Зміст

Вступ.....	3
Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту	8
Тема 1. Розвиток конфліктології як науки	8
Тема 2. Характеристика конфлікту як соціального феномена	10
Тема 3. Типи, форми та рівні прояву конфлікту	12
Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	15
Тема 5. Конфліктна поведінка: поняття, стратегії і тактики	17
Змістовий модуль 2. Процес управління конфліктом	20
Тема 6. Методи та процес управління конфліктами	20
Тема 7. Попередження та вирішення конфліктів: форми, етапи, критерії та стратегії	22
Тема 8. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів	25
Тема 9. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі	28
Рекомендована література	30
Основна	30
Додаткова	30
Інформаційні ресурси	31

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ТЕОРІЯ ПЕРЕГОВОРІВ

**Методичні рекомендації
до семінарських занять
для студентів спеціальності
291 «Міжнародні відносини,
суспільні комунікації та регіональні студії»
першого (бакалаврського) рівня**

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладачі: **Кузь Олег Миколайович**
Жеребятнікова Ірина Володимирівна

Відповідальний за видання *О. М. Кузь*

Редактор *В. О. Дмитрієва*

Коректор *В. Ю. Труш*

План 2021 р. Поз. № 213 ЕВ. Обсяг 33 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*