

**Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет імені Івана Франка**

Городняк І.В.

Управління конфліктами

**Методичні вказівки та плани семінарських занять
для студентів спеціальності 075 «Маркетинг»**



Львів-2022

Рекомендовано до друку
кафедрою маркетингу
Львівського національного університету імені Івана Франка
(протокол № 1 від 29 серпня 2022 року)

Рецензенти:

Майовець Євген Йосифович - доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри маркетингу Львівського національного університету імені
Івана Франка

Пачковський Юрій Франкович - доктор соціологічних наук, професор,
завідувач кафедри соціології Львівського національного університету імені
Івана Франка

Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани
семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ
імені Івана Франка, 2022. 27 с.

© Городняк І.В. 2022

ЗМІСТ

Передмова	4
Структура курсу	6
Тема 1. Вступ до курсу «Управління конфліктами»	6
Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості	9
Тема 3. Методологія вивчення управління конфліктами	12
Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту	15
Тема 5. Управління конфліктами	18
Рекомендована література	22
Словник основних термінів і понять	25

ПЕРЕДМОВА

Метою вивчення нормативної навчальної дисципліни «Управління конфліктами» є набуття студентами теоретичних та практичних навичок управління конфліктами та побудови продуктивних людських взаємовідносин, набуття професійного вміння вирішувати конфлікти у діловій і професійній сферах та приватному житті. Зокрема теоретичних знань про природу конфліктів, їхніх різновидів, методик прогнозування та вирішення та управління конфліктами, а також стилей поведінки людини в конфліктній ситуації.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Управління конфліктами» є:

- формування системи теоретичних знань щодо змісту, технологій та методів управління конфліктами;
- розуміння суті та особливостей конфліктів, а також процесу управління конфліктами;
- засвоєння суті різновидів конфліктів;
- вивчення особливостей соціологічних та психологічних теорій вивчення конфліктів;
- розуміння причин виникнення конфліктів;
- вивчення основних етапів та фаз перебігу конфлікту;
- ознайомлення з основними методами діагностики та прогнозування конфліктів;
- розуміння особливостей стилів поведінки людини в конфліктній ситуації;
- формування навичок управління та профілактики конфліктів.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- об'єкт і предмет конфліктології, її структуру, методи, функції та зв'язок з іншими науками;
- розвиток конфліктологічних ідей;
- трактування поняття конфлікт, його функції, межі та структурні характеристики, основи динаміки процесу розвитку конфлікту;
- концептуальні підходи у вивченні конфліктів (філософсько-соціологічна традиція у вивчення конфліктів, психоаналітичний підхід, ситуативний підхід, когнітивістський підхід);
- стратегії і тактики взаємодії у конфліктній ситуації, різновиди психологічних впливів у конфлікті, моделі розвитку міжособової конфліктної ситуації,
- прийоми і методи профілактики конфліктів в організації.

ВМІТИ:

- застосовувати набуті знання у міжособистісній взаємодії та конкретних конфліктних ситуаціях;
- діагностувати і аналізувати конфлікт з визначенням основних його характеристик;
- застосовувати правила безконфліктного спілкування, стратегії і тактики взаємодії, психологічні впливи у конкретних конфліктних ситуаціях;
- розробляти ефективну систему організаційного попередження, прогнозування і профілактики конфліктів в організаціях;
- застосовувати різноманітні методи, реалізовувати основні функції і принципи управління конфліктами в конкретних виробничих умовах;
- вирішувати конфліктні та стресові ситуації.

У результаті вивчення дисципліни студент набуває:

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК4. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК5. Навички міжособистісної взаємодії.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК6. Здатність обирати і застосовувати ефективні засоби управління маркетинговою діяльністю ринкового суб'єкта на рівні організації, підрозділу, групи, мережі.

Програмні результати навчання:

ПРН 6. Вміти підвищувати ефективність маркетингової діяльності ринкового суб'єкта на різних рівнях управління, розробляти проекти у сфері маркетингу та управляти ними.

ПРН 7. Вміти формувати і вдосконалювати систему маркетингу ринкового суб'єкта.

ПРН 10. Обґрунтовувати маркетингові рішення на рівні ринкового суб'єкта із застосуванням сучасних управлінських принципів, підходів, методів, прийомів.

ПРН 14. Формувати маркетингову систему взаємодії, будувати довгострокові взаємовигідні відносини з іншими суб'єктами ринку.

Тема 1. Вступ до курсу «Управління конфліктами»

Суть науки конфліктології як галузі наукових знань, що вивчає теорію конфлікту, практику прогнозування, запобігання та подолання конфліктів. Актуальність конфліктології як науки. Об'єкти конфліктології. Предмет вивчення конфліктології - закони та категорії, що характеризують конфлікт як соціальне явище, як різновид соціальної поведінки та взаємодії. Теоретичний та емпіричний рівні конфліктології. Функції конфліктології: інформаційна, гносеологічна (пізнавальна), прогностична, виховна, практико-рекомендаційна, ідеологічна та ін. Основні завдання конфліктології: виявляти природу конфліктів; визначати їхні види та динаміку розвитку; ознайомлювати з психологічними аспектами міжособистісних ділових контактів; вивчати методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів; формувати систему управління конфліктними ситуаціями в організації.

Суть методології конфліктології. Загальна характеристика методів. Особливості вивчення конфліктів та причин їхнього виникнення, пошуку шляхів розв'язання конфліктів. Групування методів конфліктологічних досліджень за С.М. Ємельяновим: методи вивчення та оцінки особистості (спостереження, опитування, тестування); методи вивчення та оцінки соціально-психологічних явищ у групах (соціометричний метод); методи діагностики та аналізу конфлікту (аналіз результатів діяльності, метод експертного інтерв'ю); методи керування конфліктами (структурні методи, метод кардіографії).

Зв'язок конфліктології з іншими науками. Місце і роль конфліктології як самостійної науки в системі гуманітарних, соціально-психологічних та політичних наук. Специфіка конфліктології як науки про конфлікти та чинники, які визначають її особливе місце серед суспільних та гуманітарних наук. Спільність конфліктології з філософією, соціологією. Зв'язок конфліктології з циклом юридично-правових наук, циклом математичних наук, циклом історичних наук. Співпраця конфліктології з психологічними дисциплінами, зокрема дослідження прогностичного плану за допомогою психодіагностики.

Історія розвитку конфліктології. Стародавні часи. Погляди на проблему конфлікту в моральних заповідях. Системи поглядів на конфлікти Геракліта, Платона, Аристотеля, Демокріта. Середні віки. Конфліктологічні ідеї Ф. Аквінського. Епоха відродження. Погляди М.Коперника, Дж.Бруно, Н.Макиавеллі. Нові часи і епоха просвіти. Погляди на конфлікт у працях Ф.Бекона, Т.Гоббса, Жан-Жака Руссо, А.Сміта. Становлення конфліктології протягом XIX-XX ст. Погляди І.Канта, Г.Гегеля, Л.Фейєрбаха, К.Маркса, Ф.Енгельса, О.Конта, В.Вундта, Г.Зіммеля, З.Фрейда, К.-Г.Юнга.

Виокремлення конфліктології як самостійної науки в кінці 50-х років ХХ ст. Теоретико-методологічні основи соціології конфлікту у працях Р.Дарендорфа «Соціальні класові конфлікти в індустріальному суспільстві» (1957) та Л.Козера «Функції соціальних конфліктів» (1956).

Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі. Дослідження проблем діагностики, гносеології, соціології, політики та психології конфліктів в Україні. Проблеми в галузі конфліктології, які вирізняються в Україні. Праці з конфліктології А. Дмитрієва, В.Кудрявцева, С.Кудрявцева «Вступ у загальну теорію конфліктів» (1993р.); О.Г.Здравомислова «Соціологія конфлікту» (1995р.); А.Т.Ішмуратова «Конфлікт і злагода» (1996р.); «Словник-довідник термінів із конфліктології» (1995 р.) за редакцією М.І.Пірен, Г.В.Ложкіна; «Конфліктологічний підхід до сучасної ситуації в Україні» (1994р.) І.Е.Бекешкіної та ін. Вивчення конфліктів різними організаціями: Київський центр політичних досліджень і конфліктології, Київський міжнародний інститут соціології і конфліктології, центри з вивчення громадської думки та ін. Основні напрями дослідження конфліктів в Україні на сучасному етапі.

Рекомендована література

1. Городняк І.В. Соціальні зміни і конфлікт. Соціологія. Підручник / за ред. Ю.Ф. Пачковського. Львів. ЛНУ ім. І. Франка, 2011. С. 249-288.
2. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160с.
3. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
4. Миронова О.М., Мазоренко О.В. Конфліктологія: навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.
5. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.
6. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с.
7. Пірен М. Деонтологія конфліктів та управління. Київ: УАДУ, 2001. 378с.
8. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с.
9. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.
10. Соціологія і психологія: Навч. посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.

Інформаційні ресурси

1. Інститут соціології Національної Академії наук України / URL: <https://i-soc.com.ua/>
2. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) / URL: <https://www.kiis.com.ua/>
3. Київський центр політичних досліджень та конфліктології / URL: <https://textv.org.ua/d/socio/flrm/kvvivskvv-tsentr-politvchnvkh-doslidzhen-ta-konfliktolohiyi/>
4. «Соціологія: теорія, методи, маркетинг» / Науковий журнал / URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/iournal/>
5. Українська Асоціація Маркетингу URL: <http://uam.in.ua/>.
6. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова / URL: <https://razumkov.org.ua/>
7. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського / URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Основні поняття і терміни

конфліктологія	функції конфліктології
управління конфліктами	конфлікт
об'єкти конфліктології	конфліктологічне дослідження
предмет конфліктології	соціологія конфлікту
методологія конфліктології	психологія конфлікту

План семінарського заняття

1. Об'єкт, предмет, структура та функції конфліктології.
2. Методи наукових досліджень у конфліктології.
3. Зв'язок конфліктології з іншими науками.
4. Історія розвитку конфліктології.
5. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі.

Контрольні запитання і завдання

1. У чому суть предмету вивчення конфліктології?
2. Якими є соціально-історичні і теоретичні передумови виникнення конфліктології?
3. Визначте основні поняття конфліктології.
4. Назвіть методи конфліктології як науки.
5. Проаналізуйте суть взаємозв'язку конфліктології з іншими науками.
6. Охарактеризуйте функціональну роль конфліктів у суспільстві.

7. У чому проявляється взаємозв'язок між конфліктологією та управлінськими дисциплінами?

8. Назвіть прізвища вчених, з якими пов'язано становлення конфліктології, як самостійної науки.

9. У чому полягають особливості становлення конфліктології в Україні?

Тема 2. Сутність конфлікту та його особливості

Трактування поняття «конфлікт». Визначення поняття «конфлікт». Основні аспекти вивчення конфлікту. Особливості трактування конфлікту різними науками. Трактування суті конфлікту різними науковцями. Основні ознаки конфлікту визначені Н.В.Грішиною: зіткнення; біполярність; активність, що спрямована на подолання суперечності; наявність суб'єкта, або суб'єктів, як носіїв конфлікту.

Функції конфлікту. Функціональний та деструктивний конфлікт. Визначені Л.Козером та Р.Дарендорфом позитивні (розрядка напруженості між конфліктуючими сторонами, діагностика можливостей опонентів, джерело інновацій, стимулювання до змін та розвитку, удосконалення нормативної бази, виявлення управлінських проблем в організації та ін.) та негативні функції конфліктів (великі емоційні та матеріальні витрати для участі в конфлікті, вороже ставлення до переможених, надмірне захоплення процесом конфлікту, що шкодить роботі, зниження рівня співробітництва між учасниками конфлікту, складне і довготривале відновлення ділових стосунків тощо).

Типологія конфліктів. Суть соціального конфлікту та його типологія. Соціальні конфлікти залежно від їхнього предмета: економічні, політичні, ідеологічні, аксіологічні, позиційні, класові та культурні конфлікти. Різновиди конфліктів за різними критеріями, зокрема за способом розв'язання, сферою розгортання, напрямом впливу, ступенем виявлення, ролі учасників конфлікту, функціями та наслідками, мотивацією, провідною причиною, метою, масштабами, тривалістю, формою, характером перебігу, характером виникнення, характером згасання, рівнем регулювання, реальністю та об'єктивністю існування, з погляду доцільності тощо.

Типологія соціальних конфліктів А.Я. Анцупова, А.І. Шипилова: міжособистісні конфлікти; конфлікти між малими, середніми та великими групами; міжнародні конфлікти між окремими державами та їх коаліціями. Поділ конфліктів К. Боулдінга у відповідності до розрізнення конфліктуючих сторін: конфлікти між окремими особистостями; конфлікти між особою та

групою; конфлікти між особою та організацією; конфлікти між групою та організацією; конфлікти між різними типами груп та організацій.

Сфери вияву внутрішньоособистісного конфлікту: когнітивна, емоційна та поведінкова сфери. Різновиди внутрішньоособистісного конфлікту: мотиваційний конфлікт; моральний конфлікт; конфлікт нереалізованого бажання, або комплексу неповноцінності; рольовий конфлікт; адаптивний конфлікт; конфлікт неадекватної самооцінки; невротичний конфлікт.

Рекомендована література

1. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с.
2. Городняк І.В. Соціальні зміни і конфлікт. Соціологія. Підручник / за ред. Ю.Ф. Пачковського. Львів. ЛНУ ім. І. Франка, 2011. С. 249-288.
3. Дзуліт З.П., Петрова Я.Ю. Типи конфліктів персоналу та шляхи їх вирішення в діяльності підприємства. Економіка та держава, 2021. №12. С. 35-40.
4. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2018. 219 с.
5. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
6. Миронова О.М., Мазоренко О.В. Конфліктологія: навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.
7. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.
8. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с.
9. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с.
10. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.
11. Соціологія і психологія: Навч. посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.

Інформаційні ресурси

1. Інститут соціології Національної Академії наук України / URL: <https://i-soc.com.ua/>
2. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) / URL: <https://www.kiis.com.ua/>
3. Київський центр політичних досліджень та конфліктології / URL: <https://textv.org.ua/d/socio/flrm/kvvivskvv-tsentr-politvchnvkh-doslidzhen-ta-konfliktolohiyi/>

4. «Соціологія: теорія, методи, маркетинг» / Науковий журнал / URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/journal/>
5. Українська Асоціація Маркетингу URL: <http://uam.in.ua/>.
6. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова / URL: <https://razumkov.org.ua/>
7. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського / URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Основні поняття і терміни

конфлікт	класовий конфлікт
ознаки конфлікту	культурний конфлікт
біполярність	відкритий конфлікт
носій конфлікту	прихований конфлікт
соціальний конфлікт	мотиваційний конфлікт
міжособистісний конфлікт	моральний конфлікт
міжгруповий конфлікт	конфлікт нереалізованого бажання
внутрішньоособистісний конфлікт	рольовий конфлікт
економічний конфлікт	адаптивний конфлікт
політичний конфлікт	конфлікт неадекватної самооцінки
ідеологічний конфлікт	невротичний конфлікт
аксіологічний конфлікт	конструктивний конфлікт
позиційний конфлікт	деструктивний конфлікт

План семінарського заняття

1. Конфлікт як складне соціальне явище.
2. Функції конфлікту.
3. Типологія конфліктів.

Контрольні запитання і завдання

1. Дайте визначення поняття «конфлікт».
2. Наведіть синоніми та антоніми поняття «конфлікт».
3. Назвіть основні ознаки конфлікту.
4. Визначте ознаки класифікації конфліктів.
5. Проаналізуйте позитивні і негативні функції конфлікту.
6. Дайте визначення функціонального і дисфункціонального конфлікту.
7. Наведіть класифікацію конфліктів у відповідності до кількості учасників.
8. Чому за статистикою найбільш розповсюдженим є міжособистісний конфлікт?

9. Ваше власне розуміння рольових конфліктів.
10. Основні причини виникнення сімейних конфліктів.
11. Міжконфесійні конфлікти, їх суть та основні причини виникнення в Україні.
12. Як впливає культура на розвиток конфліктів?

Тема 3. Методологія вивчення управління конфліктами

Соціологічні теорії конфлікту. Рання соціологічна традиція у вивченні конфліктів. Ідеї Ч.Дарвіна та Г.Спенсера щодо трактування боротьби за існування, як конфлікту в суспільстві. Трактування суті та причин виникнення конфліктів представниками соціал-дарвінізму (Л.Гумплович, Г.Ратценхофер, У.Самнер, А.Смол). Закладені К.Марксом та Г.Зіммелем основи сучасної конфліктології. Погляди на конфлікт Л.Козера та Р.Дарендорфа. Основні погляди Р.Дарендорфа на конфлікт.

Функціональна теорія конфлікту. Ключові положення Г.Зіммеля щодо гостроти конфліктів. Функції соціального конфлікту за Г.Зіммелем. Основні принципи сучасної конфліктології Л.Козера. Позитивні сторони конфлікту за Л.Козером. Заперечення існування конфліктів представниками структурного-функціоналізму (Т.Парсонс).

Загальна теорія конфлікту сформована К.Боулдінгом. Статична та динамічна моделі конфлікту. Конфлікт як багаторівневий феномен Дж.Бертон.

Психологічні теорії конфлікту. Психологічна традиція вивчення конфліктів. Психоаналітичний підхід. Концепція З.Фрейда, щодо розуміння особистості як поля боротьби інстинкту, розуму та свідомості. Первинність «внутрішнього» конфлікту. Детермінованість поведінки людини перш за все внутрішніми особливостями, а не зовнішньою ситуацією. Інтрапсихічна (особистісна) інтерпретація конфліктів Карен Хорні. Три базисні соціальні спрямованості, які характерні для людини: «рух до людей», «рух від людей», «рух проти людей». Конструктивний погляд на конфлікт Е.Еріксона. Вісім психосоціальних стадій у життєвому циклі особистості.

Ситуаційний підхід у дослідженні конфліктів. Теоретико -методологічні особливості ситуаційного підходу. Зміщення акцентів з особистості на зовнішні детермінанти виникнення конфліктів. «Закон соціальних відносин» М.Дойча. Особливості вивчення кооперативних та конструктивних відносин. Визначення конкурентної ситуації М. Шерифа.

Когнітивний підхід. Пояснення поведінки суб'єктів з точки зору їх суб'єктивного відображення, сприйняття та оцінки. «Теорія поля» основоположника когнітивного підходу К.Левіна. Надання зовнішнім (об'єктивним) чинникам внутрішнього (суб'єктивного) змісту. Аналіз 4-х типів конфліктних ситуацій: конфлікт «прагнення-прагнення», конфлікт «уникнення-уникнення», конфлікт «прагнення-уникнення», конфлікт «подвійного прагнення - уникнення». Шість гіпотез пояснення внутрішнього конфлікту визначених Н.Мілером. Теорія когнітивного дисонансу Л.Фестінгера. Теорія балансу Ф.Хайдера.

Рекомендована література

1. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с.
2. Городняк І.В. Соціальні зміни і конфлікт. Соціологія. Підручник / за ред. Ю.Ф. Пачковського. Львів. ЛНУ ім. І. Франка, 2011. С. 249-288.
3. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2018. 219 с.
4. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: текст лекцій: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 170 с.
5. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ: Наук. думка, 1996. 190 с.
6. Мартен Д. Метаморфози світу: Соціологія глобалізації. Київ: Вид. дім „Києво-Могилянська Академія», 2005. 302с.
7. Мартен Д. Метаморфози світу: Соціологія глобалізації. Київ: Вид. дім «Києво-Могилянська Академія», 2005. 302с.
8. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.
9. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с.
10. Пірен М. Деонтологія конфліктів та управління. Київ: УАДУ, 2001. 378 с.
11. Слободянюк А.В. Психологія управління та конфліктологія: навч. посібник для практичних та семінарських занять / А.В. Слободянюк, А.В. Слободянюк, Н.О. Андрущенко. Вінниця: НТУ, 2010. 120с. URL: <http://posek.km.ua/biblioteka/>
12. Соціологія і психологія: Навч. посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.

Інформаційні ресурси

1. Інститут соціології Національної Академії наук України / URL: <https://i-soc.com.ua/>

2. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) / URL: <https://www.kiis.com.ua/>

3. Київський центр політичних досліджень та конфліктології / URL: <https://texty.org.ua/d/socio/firm/kyuivskvY-tsentr-politychnykh-doslidzhen-ta-konfliktolohivi/>

4. «Соціологія: теорія, методи, маркетинг» / Науковий журнал / URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/journal/>

5. Українська Асоціація Маркетингу URL: <http://uam.in.ua/>.

6. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова / URL: <https://razumkov.org.ua/>

7. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського / URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Основні поняття і терміни

соціал-дарвінізм	структурний функціоналізм
конфліктна модель суспільства	статична модель конфліктів
конфліктність суспільства	динамічна модель конфліктів
соціологія конфлікту	соціальна спрямованість
функції соціального конфлікту	конфлікт «Прагнення-прагнення»
позитивний функціональний конфлікт	конфлікт «уникнення-уникнення»
позитивні сторони конфлікту	конфлікт «прагнення-уникнення»
внутрішній конфлікт	конфлікт «подвійного прагнення-уникнення»
зовнішній конфлікт	когнітивний дисонанс

План семінарського заняття

1. Соціологічні теорії конфлікту:

- а) Соціал-дарвінізм.
- б) Конфліктна модель суспільства.
- в) Функціональна теорія конфлікту.

2. Психологічні теорії конфлікту:

- а) Психоаналітичний підхід.
- б) Ситуативний підхід.
- в) Когнітивний підхід.

Контрольні запитання і завдання

1. Основні детермінанти людської поведінки з позицій концепції З.Фрейда.

2. Основні напрямки дій людини невротичного складу.

3. Суть та особливості базисних соціальних спрямованостей людини.

4. Аналіз кожної стадії психосоціального розвитку за Е.Еріксоном у контексті віку та особливостей психосоціальної кризи.

5. Основна методологічна парадигма біхевіоризму.
6. Суть кооперації та конкуренції за М.Дойчем.
7. Наведіть приклади конфліктних ситуацій визначених К.Левіним.
8. Охарактеризуйте концепцію Г.Зіммеля про внутрішньогрупові конфлікти.

Тема 4. Структурні складові і динаміка конфлікту

Структурні характеристики конфлікту. Основні структурні елементи конфлікту: сторони (учасники) конфлікту; умови конфлікту; предмет конфлікту (конфліктна проблема); образ конфліктної ситуації; мотиви конфлікту; позиції конфліктуючих сторін. Учасник актуальний та учасник потенціальний. Поділ учасників конфлікту в залежності від різних видів участі: ініціатор, опонент, супротивник, агресор, ворог, посередник (модератор), арбітр. Об'єктивні особливості зовнішньої ситуації та суб'єктивні чинники, що формують умови конфлікту (конфліктну ситуацію). Активна та пасивна позиція учасників у конфлікті.

Характеристика причин виникнення конфлікту. Загальні причини, які спричиняють виникнення конфліктів: соціально-політичні та економічні (пов'язані із соціально-політичною ситуацією в країні); соціально-демографічні (відмінності в установах і мотивах людей, зумовлені їх статтю, віком, приналежністю до етнічних груп); соціально-психологічні (соціально-психологічні явища у групах: взаємовідносини, лідерство, групові мотиви тощо); індивідуально-психологічні (відображають індивідуально-психологічні особливості особистості: здібності, темперамент, характер, потреби тощо). Зв'язок часткових причин виникнення конфліктів безпосередньо з конкретним видом конфлікту.

Об'єктивні причини конфліктів: обмеженість ресурсів, які треба ділити; взаємозалежність завдань; розбіжності в меті; розбіжності в уявленнях і цінностях; розбіжності у манері поведінки і життєвому досвіді; незадовільні комунікації.

Сутність динаміки конфлікту за його етапами і фазами. Динаміка етапів конфлікту: виникнення і розвиток спірної ситуації; сприйняття спірної ситуації як конфліктної хоч би однією із сторін та емоційне переживання цього факту; початок відкритої конфліктної взаємодії; розвиток відкритого конфлікту; розв'язання конфлікту. Основні фази конфлікту: початкова (латентна) фаза; фаза підйому (демонстративна фаза); пік конфлікту (агресивна фаза); фаза спаду (батальна фаза).

Визначення конфліктної ситуації. Умови переростання протистояння у конфліктну ситуацію: значимість ситуації для учасників конфліктної взаємодії; перешкоди з боку одного з опонентів у досягненні мети; можливість і бажання подолати цю перешкоду. Конфліктна ситуація і інцидент (привід). Шість правил найбільш ефективного вивчення конфліктної ситуації визначених В.А.Шейновим.

Рекомендована література

1. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с.
2. Городняк І.В. Соціальні зміни і конфлікт. Соціологія. Підручник / за ред. Ю.Ф. Пачковського. Львів. ЛНУ ім. І. Франка, 2011. С. 249-288.
3. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: текст лекцій: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 170 с.
4. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
5. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.
6. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с.
7. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с.
8. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.
9. Соціологія і психологія: Навч. посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.

Інформаційні ресурси

1. Головне управління статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. Інститут соціології Національної Академії наук України / URL: <https://i-soc.com.ua/>
3. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) / URL: <https://www.kiis.com.ua/>
4. Київський центр політичних досліджень та конфліктології / URL: <https://textY.org.ua/d/socio/firm/kYYIvskYY-tsentr-politYchnYkh-doslidzhen-ta-konfliktolohivi/>
5. Міжнародний центр перспективних досліджень (МЦПД). URL : <http://icps.com.ua/>
6. «Соціологія: теорія, методи, маркетинг» / Науковий журнал / URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/journal/>
7. Українська Асоціація Маркетингу URL: <http://uam.in.ua/>.

8. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова / URL: <https://razumkov.org.ua/>

9. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського / URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Основні поняття і терміни

структурні складові конфлікту	посередник
учасники конфлікту	арбітр
сторони конфлікту	просторові межі конфлікту
ситуація конфлікту	часові межі конфлікту
умови конфлікту	суб'єктивні межі конфлікту
предмет конфлікту	загальні причини конфлікту
конфліктна проблема	часткові причини конфлікту
дії учасників конфлікту	об'єктивні причини конфлікту
межі конфлікту	суб'єктивні причини конфлікту
результат конфлікту	динаміка конфлікту
потенційний учасник конфлікту	фази конфлікту
актуальний учасник конфлікту	початкова фаза конфлікту
ініціатор	фаза підйому
опонент	пік конфлікту
супротивник	спад конфлікту
агресор	циклічність фаз конфлікту
ворог	конфліктна ситуація

План семінарського заняття

1. Структурні характеристики конфлікту.
2. Причини виникнення конфлікту.
3. Динаміка конфлікту.
4. Можливості вирішення конфлікту на різних фазах конфлікту.
5. Критерії оцінки ситуації як конфліктної.

Контрольні запитання і завдання

1. Сформулюйте необхідні і достатні умови для виникнення конфлікту.
2. Дайте визначення основних структурних елементів конфлікту: «суб'єкти конфлікту», «предмет конфлікту», «образ конфліктної ситуації», «мотиви конфлікту», «позиції конфліктуючих сторін».
3. У чому полягає суть динаміки конфлікту?
4. Побудуйте графік процесу конфлікту за його фазами.
5. Визначте співвіднесення понять «конфлікт», «конфліктна ситуація» та «інцидент».
6. Наведіть приклади загальних та часткових причин конфлікту.

7. Наведіть основні об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфлікту.

Тема 5. Управління конфліктами

Зміст процесу управління конфліктами. Види діяльності, які включає управління конфліктами: прогнозування конфліктів і оцінювання їх функціональної спрямованості; попередження та стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення конфлікту. Зміст управління конфліктом і його динаміка. Модель прийняття рішення з управління конфліктом. Алгоритм управління конфліктом.

Використання психодіагностикою конфліктів відповідних принципів психології (принцип відображення, принцип розвитку, принцип взаємозв'язку та взаємовпливу, принцип єдності та свідомої діяльності, особистісний принцип). Основні методи управління конфліктною ситуацією: структурні; міжособистісні; внутрішньоособистісні; персональні методи. Форми управління конфліктами: пояснення вимог до роботи; використання координаційних та інтегруючих механізмів; встановлення загальної організаційної і комплексної мети; використання системи нагород. Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів. Персональні методи управління конфліктами. Картографічний аналіз конфліктів.

Сутність, підходи та напрямки профілактики конфліктів. Профілактика конфлікту за стратегією управління персоналом. Модель стратегії управління персоналом в організації. Прогнозування конфлікту як один з видів діяльності суб'єкта управління, спрямованого на виявлення причин конфлікту в потенційному розвитку. Основні шляхи попередження конфліктів в організаціях. Доцільність стимулювання конфлікту. Регулювання конфлікту та його основні етапи. Технології розв'язання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Загальні правила безконфліктної поведінки в організації.

Рекомендована література

1. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад. Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с.

2. Величко О., Янковська Т. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників суду. Київ, 2010. 192с. URL: http://www.nsj.gov.ua/files/1354487832_AngerManagement.pdf.

3. Городняк І.В. Соціальні зміни і конфлікт. Соціологія. Підручник / за ред. Ю.Ф. Пачковського. Львів. ЛНУ ім. І. Франка, 2011. С. 249-288.
4. Городняк І.В. Управління конфліктами в організації. Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні світові тенденції економіки, обліку, фінансів і права». Полтава, 2022. С. 22-23.
5. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: текст лекцій: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 170 с.
6. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160с.
7. Мілютіна К. Технологія попередження конфліктів. Київ: Главник, 2007. - 128с.
8. Потапюк І.П., Сазонова Т.О., Лисенко М.І. Конфлікт як загроза менеджменту економічної безпеки підприємства. Приазовський економічний вісник, 2021. Вип. 2(25). С. 116-120.
9. Сазонова Т.О., Шульженко В.Ю. Управління конфліктами як важливий елемент організаційної культури сучасної організації. Інфраструктура ринку, 2020. Вип. 47. С. 101-105.
10. Свидрук І.І. Управління конфліктами та соціальними експектаціями в діяльності організацій. Науковий вісник НЛТУ України, 2019. Т. 29. №9. С. 99-104.
11. Слободянюк А.В. Психологія управління та конфліктологія: навч. посібник для практичних та семінарських занять / А.В. Слободянюк, А.В. Слободянюк, Н.О. Андрущенко. Вінниця: НТУ, 2010. 120с. URL: <http://posek.km.ua/biblioteka/>
12. Соціологія і психологія: Навч. посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.

Інформаційні ресурси

1. Головне управління статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. Інститут соціології Національної Академії наук України / URL: <https://i-soc.com.ua/>
3. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) / URL: <https://www.kiis.com.ua/>
4. Київський центр політичних досліджень та конфліктології / URL: <https://textY.org.ua/d/socio/firm/kvvivskvY-tsentr-politYchnYkh-doslidzhen-ta-konfliktolohivi/>
5. «Маркетинг и реклама» / Науковий журнал / URL: <http://mr.com.ua/>.
6. «Маркетинг і менеджмент інновацій» / Науковий журнал / URL: <http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/>.

7. Міжнародний центр перспективних досліджень (МЦПД). URL : <http://icps.com.ua/>

8. «Соціологія: теорія, методи, маркетинг» / Науковий журнал / URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/iournal/>

9. Українська Асоціація Маркетингу URL: <http://uam.in.ua/>

10. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова / URL: <https://razumkov.org.ua/>

11. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського / URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

Основні поняття і терміни

управління конфліктом	ухиляння
діагностика конфлікту	приспосовування
прогнозування конфлікту	суперництво
попередження конфлікту	компроміс
стимулювання конфлікту	співробітництво
регулювання конфлікту	медіація
вирішення конфлікту	переговори
структурні методи управління	фасилітація
внутрішньо особистісні методи управління	альтернативні методи розв'язання конфліктів
міжособистісні методи управління	посередництво
стилі поведінки людини в конфлікті	примирення
персональні методи управління	профілактика конфліктів

План семінарського заняття

1. Процес управління конфліктами.
2. Види діяльності пов'язані з управління конфліктами.
3. Методи управління конфліктами.
4. Метод картографії.
5. Стилі поведінки людини в конфлікті.

Контрольні запитання і завдання

1. Дайте визначення поняття «управління конфліктом».
2. Побудуйте схему діагностики конфлікту.
3. Суть картографічного аналізу конфлікту.
4. Розмежуйте поняття «прогнозування конфлікту» та «попередження конфлікту».
5. Наведіть технології регулювання конфлікту і розкрийте їх зміст.
6. Визначте зміст етапів моделі прийняття науково-обґрунтованого рішення з управління конфліктом.

7. Проаналізуйте умови застосування міжособистісних стилів розв'язання конфліктів.
8. Визначте відповідність і розкрийте зміст способів розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.
9. Охарактеризуйте персональні методи управління конфліктами.
10. Перерахуйте і визначте зміст моделей поведінки особистості у переговорному процесі.
11. Назвіть два основні підходи у профілактиці конфліктів.
12. Визначте напрями управління компетенцією на рівні організації та на рівні особистості.

Рекомендована література

Базова література

1. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад. Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Терешко. Львів: ПАІС, 2007. 296 с.
2. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ: Основи, 2004. 172 с.
3. Городняк І.В. Соціальні зміни і конфлікт. Соціологія. Підручник / за ред. Ю.Ф. Пачковського. Львів. ЛНУ ім. І. Франка, 2011. С. 249-288.
4. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2018. 219 с.
5. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: текст лекцій: навч. посіб. Київ: Кондор, 2018. 170 с.
6. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
7. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). Київ: Центр навч. літ., 2004. 198 с.
8. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160с.
9. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2001. 357 с.
10. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Київ: Професіонал, 2007. 332 с.
11. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168с.

Допоміжна література

1. Величко О., Янковська Т. Управління конфліктами та стресом. Посібник для працівників суду. Київ, 2010. 192с. URL: <http://www.nsj.gov.ua/files/1354487832AngerManagement.pdf>.
2. Городняк І.В. Управління конфліктами в організації. Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні світові тенденції економіки, обліку, фінансів і права». Полтава, 2022. С. 22-23.
3. Дзуліт З.П., Петрова Я.Ю. Типи конфліктів персоналу та шляхи їх вирішення в діяльності підприємства. Економіка та держава, 2021. №12. С. 35-40.
4. Дученко М.М., Шевчук О.А. Конфліктологія: Практикум. Київ: КПП ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf>.

5. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160с.
6. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ: Наук. думка, 1996. 190 с.
7. Мілютіна К. Технологія попередження конфліктів. Київ: Главник, 2007. - 128с.
8. Мартен Д. Метаморфози світу: Соціологія глобалізації. Київ: Вид. дім „Києво-Могилянська Академія», 2005. 302с.
9. Миронова О.М., Мазоренко О.В. Конфліктологія: навчальний посібник. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.
10. Навчально-методичний посібник для самостійної роботи та семінарських занять з навчальної дисципліни "Конфліктологія» / уклад.: М. П. Требін, О. М. Сахань, Л. М. Герасіна та ін. Харків: Нац. ун-т «Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого», 2013. 61 с.
11. Овчарук О.М. Теоретико-методологічні засади управління в трудовому колективі. Підприємництво та інновації, 2021. Вип. 16. С. 71-75.
12. Пірен М. Деонтологія конфліктів та управління. Київ: УАДУ, 2001. 378с.
13. Потапюк І.П., Сазонова Т.О., Лисенко М.І. Конфлікт як загроза менеджменту економічної безпеки підприємства. Приазовський економічний вісник, 2021. Вип. 2(25). С. 116-120.
14. Сазонова Т.О., Шульженко В.Ю. Управління конфліктами як важливий елемент організаційної культури сучасної організації. Інфраструктура ринку, 2020. Вип. 47. С. 101-105.
15. Свидрук І.І. Управління конфліктами та соціальними експектаціями в діяльності організацій. Науковий вісник НЛТУ України, 2019. Т. 29. №9. С. 99-104.
16. Слободянюк А.В. Психологія управління та конфліктологія: навч. посібник для практичних та семінарських занять / А.В. Слободянюк, А.В. Слободянюк, Н.О. Андрущенко. Вінниця: НТУ, 2010. 120с. URL: <http://posek.km.ua/biblioteka/>
17. Соціологія і психологія: Навч. посіб. / За ред. Ю.Ф. Пачковського. Київ: Каравела, 2009. 760с.

Інформаційні ресурси

1. Головне управління статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
2. Інститут соціології Національної Академії наук України / URL: <https://i-soc.com.ua/>

3. Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) / URL: <https://www.kiis.com.ua/>
4. Київський центр політичних досліджень та конфліктології / URL: <https://textY.org.ua/d/socio/firm/kYivskvY-tsentr-politYchnYkh-doslidzhen-ta-konfliktolohivi/>
5. «Маркетинг и реклама» / Науковий журнал / URL: <http://mr.com.ua/>.
6. «Маркетинг і менеджмент інновацій» / Науковий журнал / URL: <http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/>.
7. Міжнародний центр перспективних досліджень (МЦПД). URL : <http://icps.com.ua/>
8. «Соціологія: теорія, методи, маркетинг» / Науковий журнал / URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/journal/>
9. Українська Асоціація Маркетингу URL: <http://uam.in.ua/>.
10. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова / URL: <https://razumkov.org.ua/>
11. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського / URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
12. Brookings Institution. URL : <https://www.brookings.edu/>

СЛОВНИК ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ І ПОНЯТЬ

Авторитарність (від лат. *avtoritas* - вплив, влада) - властивості особистості, що характеризується схильністю до диктату й підкорення оточуючих своєму впливові та владі, тісно пов'язана з агресивністю, підвищеною самооцінкою та рівнем домагань, схильністю до стерео типізації та ригідності мислення й поведінки, слабкою рефлексією.

Агресія - індивідуальна або групова поведінка, спрямована на те, щоб завдати фізичних чи психологічних збитків іншій особі або соціальній групі.

Адаптивність - інтегративна властивість особистості пристосовуватись до певних умов.

Арбітр - третя сторона в конфлікті.

Асертивність - спосіб поведінки людини в конфліктній ситуації, при якому вона досягає бажаного для себе без нападок та збитків для протилежної сторони.

Атракція (від лат. *а^асііо* - спокій) - стан душевного спокою й незворушності.

Афект (від лат. *affectus* - збентеженість) - сильне і відносно короткочасне емоційне збудження (страх, гнів, жах, радість та ін.), пов'язане з різкою зміною важливих для суб'єкта життєвих обставин.

Внутрішньоособистісний конфлікт - конфлікт всередині психологічного світу особистості; являє собою зіткнення її протилежно спрямованих мотивів.

Груповий егоїзм - ціннісна орієнтація групи, яка характеризується переважанням групових інтересів і потреб щодо інтересів інших груп.

Групові конфлікти - конфлікти, які виникають у системах соціальної взаємодії "особа - група" або "група - група".

Динаміка конфлікту - процес поетапного розвитку конфлікту за етапами і фазами.

Діагностика конфлікту - дослідження конфлікту з метою визначення його основних характеристик.

Екстраверсія - характеристика психологічних властивостей особистості, за якої індивід зосереджує свої інтереси на зовнішньому світі, зовнішніх об'єктах за рахунок своїх власних інтересів, через приниження особистої значущості.

Запобігання конфлікту - діяльність, яку суб'єкт конфлікту здійснює з метою недопущення виникнення конфлікту.

Згуртованість колективу - ціннісна орієнтована єдність, яка визначається за рівнем стівпаданя думок членів групи щодо найбільш значущих для неї об'єктів.

Інтерес (від лат. *interes* - має значення, важливо) - форма проявлення пізнавальної потреби особистості, спрямована на той чи інший предмет, відношення до предмета як до чогось для неї цінного.

Інтроверсія - характеристика психологічних властивостей індивіда, що характеризується фіксацією уваги особистості на своїх власних інтересах, своєму внутрішньому світі.

Колектив - (від лат. *collectivus* - збірний) - група людей, пов'язаних спільною діяльністю й об'єднаних спільними цілями, підпорядкованими меті суспільства.

Компроміс - стратегія поведінки суб'єктів у конфлікті, яка орієнтована на певні взаємні поступки.

Конкуренція (від лат. *concurrentia* - суперництво) - жорстке конфліктне суперництво юридичних і фізичних осіб у різноманітних галузях діяльності.

Консенсус - загальне погодження зі спільного питання; домовленість, яка влаштовує обидві конфліктуючі сторони на підставі взаємних поступок.

Конфлікт - відносини між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються їх протиборством на підставі протилежно спрямованих мотивів або суджень.

Конфлікт дисфункціональний - конфлікт, що призводить до зниження особистої задоволеності, групового співробітництва і ефективності організації.

Конфлікт за формулою "А" відображає залежність конфлікту (К) від конфліктогенів (КГ): $KG_1 + KG_2 + KG_3 + \dots kgn = k$.

Конфлікт за формулою "Б" відображає залежність конфлікту (К) від конфліктної ситуації (КС) та інциденту (І): $K = KC + I$.

Конфлікт за формулою "В" відображає залежність конфлікту (К) від декількох конфліктних ситуацій (КС): $K = KSi + KS2 + \dots + KSn$

Конфлікт "мінус - мінус" - це конфлікт, при якому в однієї особистості виникає необхідність приймати рішення, Всі варіанти якого мають негативні наслідки.

Конфлікт "плюс-мінус" - це конфлікт, при якому приймається рішення, за умови, що кожний з варіантів містить і позитивні, і негативні наслідки, а вибрати потрібно один, враховуючи вирішення загального завдання.

Конфлікт "плюс-плюс" - конфлікт, що передбачає вибір одного з двох сприятливих варіантів.

Конфлікт функціональний - конфлікт, що приводить до підвищення ефективності діяльності організації.

Конфліктна ситуація - накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії і такі, що об'єктивно створюють підґрунтя для реального протиборства між ними.

Конфліктологія - наука, яка вивчає закономірності і механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також принципи і методи управління ними.

Конформізм - пристосовування, пасивне сприйняття чужої точки зору, невинуватена поступка у конфлікті.

Лідер (від лат. leader - ведучий) - члени групи, якому вона надає право приймати відповідальні рішення у певних ситуаціях.

Міжособистісні конфлікти - протистороство особистостей у процесі соціальної взаємодії, яке виникає на основі протисторожно спрямованих мотивів, суджень або особистих антипатій.

Межі конфлікту - зовнішні структурно-динамічні межі конфлікту за кількістю учасників (*суб'єктні межі*); за територією, на якій виникає конфлікт (*просторові межі*); за тривалістю конфлікту (*часові межі*).

Мотивація - процес спонукання себе або інших людей до визначеної діяльності для досягнення певної мети.

Мотиви - справжні внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту.

Нонконформізм - прагнення індивіда за будь-яких обставин поведистися усупереч позиції пануючої більшості і в усіх випадках стверджувати протисторожну точку зору.

Об'єкт конфлікту - це те, на що претендує кожна з конфліктуючих сторін і що спричинює їхню протистородію.

Особистість - стійка система соціально-психологічних рис, яка характеризує індивіда.

Поведінка конфліктна - агресивні дії, спрямовані на те, щоб завдати збитку іншій стороні.

Поступка - стратегія поведінки в конфлікті, яка характеризується прагненням ухилитися від конфлікту при сприйнятті його предмета як несуттєвого для себе і значимого для суперника.

Потреба - це усвідомлена необхідність у будь-чому, яка спонукає до дії.

Предмет конфлікту - об'єктивно існуюча проблема, яка є причиною розбрату між сторонами.

Примушування - стиль управління конфліктом, у рамках якого превалюють намагання окремого суб'єкта конфлікту примусити прийняти свою точку зору будь-якою ціною. Особа, що використовує такий стиль, звичайно веде себе агресивно, і для впливу на інших використовує владу, силу закону, зв'язки, авторитет тощо.

Прогнозування конфлікту - вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на виявлення причин конфлікту в його прихованому розвитку.

Протистороство - взаємодія двох сторін конфлікту, яка характеризується завданням взаємного збитку.

Регулювання конфлікту - вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на послаблення і обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в бік вирішення.

Роль - визначений шаблон, стереотип, модель поведінки людини, об'єктивно задана соціальною позицією особистості в системі суцільних або особистих відносин.

Розв'язання конфлікту - вид діяльності суб'єкта управління, пов'язаний із завершенням конфлікту.

Рольовий конфлікт - конфлікт, що виникає за умови, коли до однієї людини висуваються суперечливі! вимоги щодо того, яким має бути результат її роботи. При цьому виникає необхідність одночасного виконувати декілька особистих ролей (функцій).

Соціально-психологічний клімат - фіксований стан міжособистісних стосунків у колективі, який характеризується груповою згуртованістю, інтегративністю, відповідністю формальної структури неформальній, взаємною довірою, рівнем комфортності та іншими соціально-психологічними показниками.

Соціограма - схематичне зображення міжособистісних взаємовідносин у колективі на площині за допомогою спеціальних знаків.

Співробітництво - стратегія поведінки в конфлікті, яка характеризується прагненням сторін, що протистоять одна одній, замість того, щоб розв'язати проблему спільними зусиллями.

Спонування - це бажання задовольнити потреби, яке ґрунтується на відчутті браку чого-небудь.

Структура конфлікту - сукупність стійких елементів конфлікту, яка створює цілісну систему.

Суб'єкти конфлікту - частина учасників конфліктної взаємодії, інтереси яких зачеплені.

Суперництво - стратегія, яка характеризується прагненням отримати перемогу над суперником.

Темперамент - сукупність індивідуальних, природжених психологічних рис особистості, які залишаються порівняно постійними при різноманітних мотивах і цілях діяльності людини і проявляються її реакцією на життєві ситуації.

Теорія "соціальних ролей" (теорія інтеракціонізму) - теорія соціальної взаємодії, згідно з якою визнається здатність особистості брати роль іншої людини, уявляти, як її сприймають партнери по спілкуванню і відповідно конструювати власні дії. *Автор цієї теорії - американський соціальний психолог Джордж Г. Міб (1863 -1931).*

Толерантність - терпимість до чужого способу життя, думок, поведінки, цінностей тощо.

Трансактний аналіз - аналіз конфліктних міжособистісних взаємодій за трансактними категоріями ("Дитина", "Батько", "Дорослий").

Управління конфліктом - цілеспрямований зумовлений об'єктивними законами вплив на динамку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт.

Ухилення від конфлікту - стратегія поведінки в конфлікті, яка характеризується прагненням ухилитися від конфлікту, вважаючи його предмет несуттєвим як для себе, так і для суперника.

Фрустрація (від латин. frustratio - обман, невдача) - психологічний стан наростаючого емоційно-вольової напруженості, який виникає у конфліктних ситуаціях і заважає досягненню мети.

«Я-образ» («Я-концепція») - характеристика, яка визначає поведінку особистості в конфлікті; внутрішня уява індивіда про себе.

Підп. до друку 30.09.2022. Формат 60x84/16. Папір офсет.
Гарнітура Times New Roman. Умовн. друк. арк. 2,0. Тираж 300.

Малий видавничий центр економічного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка
79000, м. Львів, просп. Свободи, 18.