

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

Городняк І.В.

Управління конфліктами

**Завдання для самостійної роботи
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: Завдання для самостійної
роботи для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана
Франка, 2022. 55 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
Коментар щодо побудови карти конфлікту	30
Соціально-психологічні тести	35
Тематика наукових робіт і рефератів	52

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.Макіавеллі. 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/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

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

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 конфліктуєчими 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 конфліктуєчих 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. Двудіт 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/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

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

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?

Ситуаційні справи

Вправа 1. Проаналізуйте конструктивну і деструктивну функції одного з виробничих конфліктів, свідком якого ви були під час виробничої практики.

Вправа 2. Визначте види конфліктів у таких ситуаціях:

- Судовий розгляд з приводу розподілу спадщини.
- Суперечки між радою директорів і рядовими акціонерами за внесення змін у статутні документи.
- Протистояння між вкладниками комерційного банку та його керівництвом з приводу невиплати коштів з рахунків.

- Суперництво двох студентів за отримання можливості стажування за кордоном.

- Опір працівника на вимогу керівника виконувати понаднормову роботу.

Вправа 3. Проаналізуйте психологічну структуру суб'єктів конфлікту.

У родині Петренка виросла дочка Марія, разом з нею - і цілий ряд проблем. Вона вчиться в університеті, віддає багато часу заняттям, стомлюється. Батьки вважають, що дівчині на канікулах треба було б відпочити, з'їздити до пансіонату чи в будинок відпочинку, купують путівки для спільних (з ними) поїздок. Батьки вважають, що Марія любить подорожувати, але почала постійно відмовлятися, хоч раніше їздила із задоволенням. Останнім часом вона намагається залишитися вдома або піти куди-небудь з друзями, але не з сім'єю. Батьки ображаються. Але не знають, що робити.

Вправа 4. Визначте потреби особистості, які вона бажає реалізувати.

У перукарні постійна клієнтка Смирнова робить зачіску у майстра Іваненко. З часом клієнтка вирішила змінити майстра і перейшла до майстра Дмитренко, яка працює на цій самій зміні. Іваненко і Смирнова живуть в одному під'їзді і завжди віталися і розмовляли при зустрічах. Після переходу клієнтки до іншого майстра Іваненко перестала помічати Смирнову, не вітається з нею ні в перукарні, ні у дворі будинку.

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. Трактатування 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.Бертонна.

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

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.Левінім.
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 установках 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; незадовільній 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 (KMIC) / URL: <https://www.kiis.com.ua/>
4. Київський центр політичних досліджень та конфліктології / URL: <https://texty.org.ua/d/socio/firm/kyyivskvY-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/iournal/>
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

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.

Ситуаційні вправи

Вправа 1. Визначте структурні компоненти конфліктів у сфері міжособистісних стосунків із власного досвіду. Проаналізуйте особливості поведінки їх учасників.

Вправа 2. Ви - арбітр і пропонуєте учасникам конфлікту спокійно обміркувати ситуацію. У яких фазах такий підхід ефективний, а в яких - ні?

Вправа 3. «Ти мене не розумієш і не прагнеш зрозуміти!» У якій фазі конфлікту це сказано? Як би Ви зреагували на таку репліку?

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](http://www.nsj.gov.ua/files/1354487832%20AngerManagement.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/kYYIvskYY-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/>

Основні поняття і терміни

управління конфліктом	ухиляння
діагностика конфлікту	пристосування
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

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-обгрунтованого 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.

Ситуаційні вправи

Вправа 1. Здійсніть картографічний аналіз обраної Вами конфліктної ситуації.

Вправа 2. Побудуйте модель прийняття науково-обгрунтованого рішення з управління конфліктом у такій ситуації. Ви - керівник виробничого підрозділу. До Вас на роботу влаштовується працівник, якому Ви пообіцяли певні пільги в разі якщо він проявить себе з кращого боку. Уже через півроку він продемонстрував свою високу кваліфікацію. З часом Ви просто забули про свої обіцянки щодо цього працівника. В результаті він подав заяву про звільнення.

Вправа 3. Визначте найбільш раціональні персональні методи управління конфліктами в наступних ситуаціях:

Працівник критикує свою співробітницю, яка реагує на це дуже емоційно. Він змушений щоразу припиняти бесіду, не доводячи розмову до кінця. Як довести до неї свої думки?

Під час ділової зустрічі співробітник з відділу реклами дуже роздратувався, не сприймаючи зауважень керівника з приводу чергового рекламного проекту. Керівник не може дозволити підлеглому так поводитись, адже він підриває його авторитет. Якими повинні бути дії керівника?

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. Двудіт 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: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktologia.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/kYYIvskYY-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/>

12. Brookings Institution. URL : <https://www.brookings.edu/>

СЛОВНИК ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ І ПОНЯТЬ

Авторитарність (від лат. *avctoritas* - 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. *a[^]асіо* - 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 стівпадань 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 протидорством 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): $K = KCi + KC2 + \dots + KSn$

Конфлікт "мінус - мінус" - це конфлікт, при якому в однієї особистості виникає необхідність приймати рішення, вті 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 протидорства 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 - протиборство особистостей у процесі соціальної взаємодії, яке виникає на основі протилежно 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 повестися усупереч позиції пануючої більшості і в усіх випадках стверджувати протилежну точку зору.

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

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.

Протиборство - 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 ^{^^}реса* 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. frustrate - 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.

КОМЕНТАР ЩОДО ПОБУДОВИ КАРТИ КОНФЛІКТУ

Метод картографічного аналізу полягає у графічному відображенні складових компонентів конфлікту, послідовному аналізі поведінки учасників конфліктної взаємодії, формулюванні основної проблеми, потреб і побоювань учасників, способів усунення причин, що призвели до конфлікту.

Ця робота складається з декількох етапів:

1. На першому етапі проблем описується в загальних рисах і визначається предмет конфлікту. Наприклад: проблема «розподіл навантаження» буде визначати незлагодженість дій співробітників. Якщо конфлікт виник через відсутність довіри між особистістю і групою, то проблему можна визначити як «взаємовідносини». На цьому етапі важливо визначити саму природу конфлікту.

2. На другому етапі виявляються головні учасники (суб'єкти) конфлікту. До цього списку можна віднести як окремих осіб, так і цілі відділи або групи організації, але важливо їх розподілити і об'єднати в окремі групи залежно від загальних потреб і особистого відношення до конфлікту. Наприклад, якщо складається карта конфлікту між двома співробітниками організації, то до учасників конфлікту можна включити цих працівників, а інших спеціалістів об'єднати в одну групу або відокремити ще керівника даного підрозділу.

3. Третій етап передбачає перерахування основних потреб і побоювань, які пов'язані з цими потребам. Необхідно з'ясувати мотиви поведінки кожного учасника у даному питанні. Вчинки людей визначають їх бажаннями, потреби і мотивами, які теж необхідно визначити.

Графічне відображення потреб, бажань і побоювань учасників конфлікту розширює можливості процесу управління конфліктами і створює умови для прийняття більш раціональних рішень.

Дану карту можна створити у будь-який час, у будь-якому місці і з будь-якою людиною. Карта складається на великому аркуші паперу. Його ліпше розташувати на дошці чи столі, щоб до нього мали доступ усі складачі карти.

Доцільно скласти подумки карту попередньо:

- перед тим, як заступити на нову роботу;
- перед тим, як вселитися до кого-небудь;
- перед початком відпустки із друзями;
- до обговорення справ чи угод.

У будь-якому випадку, який торкається особистих чи ділових стосунків, складання карти - це спосіб попередити виникнення конфлікту.

Карты можуть допомогти справі за умови:

- близьких стосунків;

- підготовки до ділових переговорів;
- переговорів, які зайшли у безвихідь;
- розподілу майна і вирішення питання про те, на чиєму утриманні залишаться діти у випадку розлучення;
- складних відносин у групі, чи на роботі, або ж наявності в них «важкої людини»;
- сімейні ускладнення;
- створення рекламних оголошень;
- нарад з планування;
- майбутніх змін (наприклад, при плануванні чи запровадженні в життя нової політики або реорганізації великих організацій).

Складання карти - погляд у майбутнє. Вона створюється, щоб накреслити реальні альтернативи.

Слід застосовувати карту до розгляду актуальних ситуацій, а не до тих, які вже були вирішені і не підлягають обговоренню. Наприклад, недоцільно складати карту про ситуацію з палінням, якщо рішення не палити на робочому місці вже вирішене.

Рекомендації щодо аналізу карти конфлікту:

- слід шукати нову інформацію і нове розуміння ситуації - те, що було непоміченим чи незрозумілим раніше, саме карта допоможе побачити очима іншої людини (уточнення Я-ОБРАЗУ, комунікативний аспект);
- треба віднаходити загальну «точку опори» - спільні інтереси (прагматика);
- виробляти спільну точку зору, підтримувати загальні цінності чи ідеї, які поділяють усі учасники (легітимний консенсус);
- прагнути суміщати різні цінності і перспективи, незважаючи на їх відмінності (так, для некурців важливо підтримання чистоти, відсутність недопалків, але це важливо і для курців); в ідеалі завжди можна «піднятися над ситуацією» і охопити загальним поглядом індивідуальні цінності усіх сторін;
- шукати приховані прагнення (індивідуальні блага, отримувані однією стороною при певних варіантах рішень: прагнення врятувати свою репутацію чи престиж); слід зафіксувати ці приховані устремління як додаткові інтереси і побоювання на карті;
- у полі зору повинні перебувати насамперед найскладніші ділянки, що потребують невідкладної уваги;
- оцінювати інформацію на карті з точки зору новизни: що раніше було невідомо і що потребує докладного розгляду тепер;

- шукати передумови виграшу для всіх: визначити елементи, важливі для певної сторони, оцінивши можливість поступки (компромісу), особливо якщо ця поступка не пов'язана з великими жертвами;
- пропонувати рішення, які містять елементи виграшу для усіх.

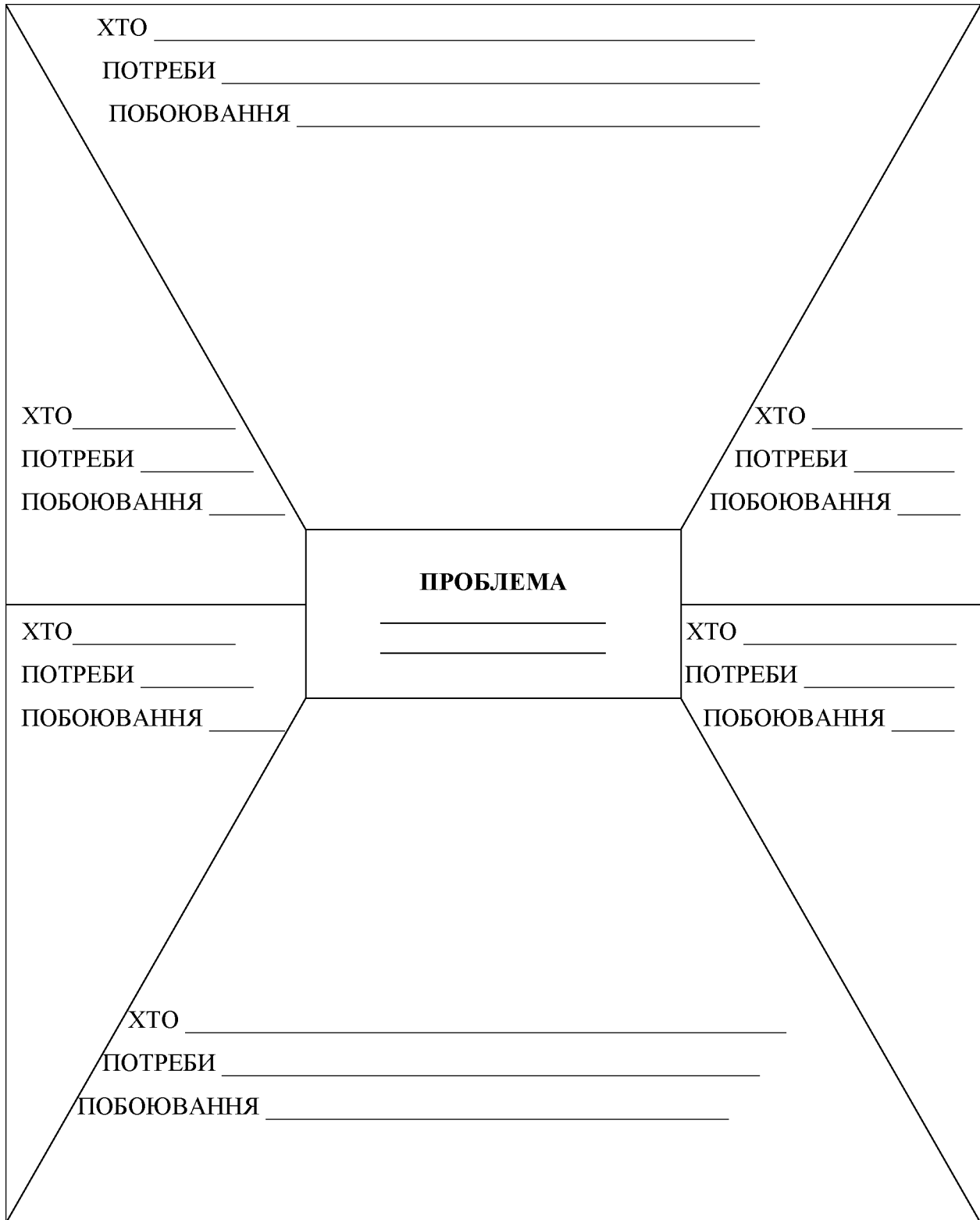


Рис. Загальна схема карти конфлікту

Процес картографії конфлікту має такі переваги:

- обмежує дискусію певними формальними межами, що допомагає звичайно уникнути надмірного вияву емоцій, люди можуть втратити самоконтроль у будь-який момент, однак під час складання карти вони схильні стримувати себе;
- створює груповий процес, у ході якого можливе спільне обговорення проблеми;
- надає людям можливість висловити все, що їм потрібно;
- створює атмосферу симпатії і визнає думку людей, які вважали раніше, що їх не зрозуміли;
- дає змогу чіткіше осмислити як власну точку зору, так і думку інших;
- надає систематизованого характеру поглядам кожної сторони на проблему;
- наштовхує на нові напрями вибору рішень.

Приклад заповненої карти конфлікту
«Виконання роботи секретарки під час її відсутності»

Начальник відділу

Потреби

- забезпечити виконання роботи;
- виконати свої обов'язки і мати можливість доповісти своєму начальству про успішне вирішення конфлікту;
- показати, що секретарка і її особисте життя не байдуже йому;
- правильно впливати на інших співробітників відділу;
- подолати труднощі конфронтації і опанувати правильною методикою для досягнення своїх цілей;
- забезпечити хороший настрій і продуктивність праці відділу.

Побоювання

- втрата престижу і поваги як з боку начальства, так і з боку співробітників;
- репутація «суворого начальника», який ігнорує потреби своїх співробітників;
- втрата контролю;
- працівники повстануть проти неї і донесуть керівництву;
- гнів і неприязнь співробітників;
- невдоволення секретарки.

Секретарка

Потреби

- забезпечити догляд за дитиною;
- мати заробіток;
- мати підтримку в її становищі матері-одиначки;
- показати, що вона може впоратися зі своїми обов'язками одинокі матері;
- повага;
- визнання колективу;
- стабільність.

Побоювання

- втрата роботи;
- невиконання материнських обов'язків;
- боязнь бути відкинутою колективом;
- сприйняття її як некомпетентної жінки при обговоренні її проблем;
- ганебна пляма «одинокі матері»;
- можливість скарги на неї через поганий догляд за дитиною.

Інші співробітники

Потреби

- можливість виконувати свою роботу без зайвих перерв;
- повага до їхнього статусу і кваліфікації;
- турбота про секретарку, але не за рахунок збільшення їхнього робочого навантаження;
- надійна секретарка.

Побоювання

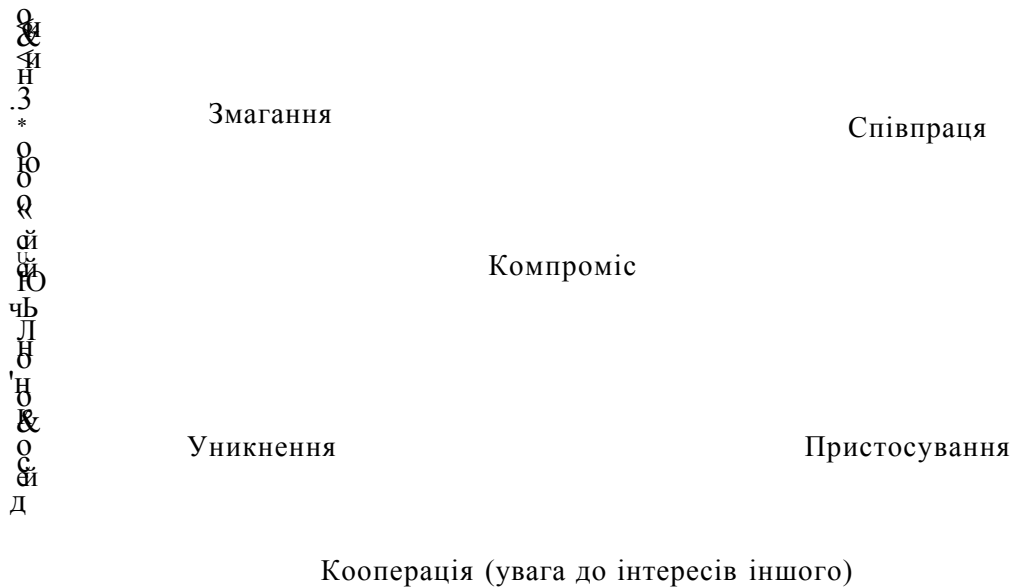
- проблему не вдасться вирішити або вона погіршиться;
- експлуатація їхніх добрих почуттів;
- неможливість відмовитися від нав'язаних їм обов'язків;
- почуття безсилля;
- експлуатація;
- відсутність підтримки;
- почуття неадекватності роботи через втрату часу.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕСТИ

Методика К.Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки

Мета: визначення переважного способу поведінки людини в конфліктній ситуації.

Опис методики. Автор вважає за потрібне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів, як які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними або деструктивними; яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.



Для опису стилів поведінки людей в конфліктних ситуаціях, К.Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

1. змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
2. пристосування - на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
3. компроміс - домовленість, угода як спосіб вирішення конфліктів, який полягає в досягненні взаєморозуміння шляхом обопільних поступок сторін, що задіяні участь;
4. уникнення - відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;

5. співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Інструкція. У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час - не більше 15-20 хвилин.

Типова карта методики

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикросців для себе.

Б. Я намагаюся добитися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.

8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.
Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.
Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.
Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.
21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини;
Б. Я відстоюю свої бажання.
23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.
Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.
Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	• А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

ТЕСТ «Визначення темпераменту особистості»

за методикою Г. Айзенка

Інструкція. Вам пропонується 57 запитань. На кожне з них відповідайте тільки «так» або «ні». Не витрачайте час на обговорення запитань, тут не може бути хороших або поганих відповідей, оскільки це не перевірка розумових здібностей.

Запитання:

1. Чи часто ви відчуваєте потяг до нових вражень до того, щоб відволіктися, випробувати сильні відчуття?
2. Чи часто ви відчуваєте, що потребуєте друзів, які можуть вас зрозуміти, підбадьорити, поспівчувати?
3. Чи вважаєте ви себе безтурботною людиною?
4. Вам дуже важко відмовитися від своїх намірів?
5. Чи обмірковуєте ви свої справи не поспішаючи і чи вважаєте за краще почекати перед тим, як діяти?
6. Чи завжди ви дотримуетесь своїх обіцянок, навіть якщо це вам не вигідно?
7. Чи часто у вас бувають спади та підйоми настрою?
8. Ви зазвичай швидко говорите і дієте?
9. Чи виникало у вас коли-небудь почуття, що ви нещасні, хоч ніякої серйозної причини для цього не було?
10. Чи правильно, що "на спір" ви здатні зважитися на все?
11. Чи бентежитесь ви, коли хочете познайомитися з людиною протилежної статі, яка вам симпатична?
12. Чи буває так, що розізлившись, "виходите із себе"?
13. Ви часто дієте необдуманно, під впливом моменту?
14. Чи часто вас турбує думка про те, що вам не слід було щось робити або говорити?
15. Чи віддасте ви перевагу читанню книжок зустрічам з людьми?
16. Чи правильно, що вас легко "зацепити"?
17. Ви часто любите бувати в компанії ?
18. Чи бувають у вас думки, якими вам би не хотілося ділитися з іншими?
19. Чи правильно, що ви настільки енергійні, що все "горить у руках", а іноді відчуваєте втому ?
20. Чи стараетесь ви обмежувати коло своїх знайомств невеликою кількістю найближчих друзів ?
21. Ви багато мрієте ?

22. Коли на вас кричать, ви відповідаєте тим самим?
23. Чи вважаєте ви всі свої звички хорошими?
24. Чи часто ви відчуваєте, що в чомусь винні ?
25. Чи здатні ви іноді дати волю своїм почуттям і безтурботно розважатися у веселій компанії ?
26. Чи можна сказати, що нерви у вас часто бувають вкрай напружені?
27. Чи вважають вас за людину життєрадісну і веселу?
28. Після того, як справа зроблена, чи часто в думках ви повертаєтесь до неї і думаєте, що змогли б зробити краще?
29. Чи відчуваєте ви себе неспокійно, перебуваючи у великій компанії?
30. Ви іноді передаєте чутки?
31. Чи буває, що ви не можете заснути через те, в голову лізуть різні думки ?
32. Якщо ви хочете щось дізнатися, вам простіше знайти це у книзі чи спитати у людей?
33. Чи буває у вас сильне серцебиття?
34. Чи подобається вам робота, яка потребує зосередженості?
35. Чи бувають у вас приступи тремтіння?
36. Ви завжди говорите правду?
37. Чи буває вам неприємно знаходитися в компанії, де підтрюнують один над одним?
38. Ви дратівливі?
39. Вам подобається робота, яка потребує швидкої дії?
40. Чи правильно, що вам часто не дають спокою думки про різні неприємності та страхіття, які могли б відбутися, хоч це безпідставно?
41. Чи правильно, що ви неквапливі в рухах і дещо повільні?
42. Чи запізнювалися ви коли-небудь на роботу або на якусь зустріч?
43. Вам часто сняться кошмари?
44. Чи правильно, що ви так любите поговорити, що не прогавите можливості поспілкуватися з новою людиною?
45. Чи непокоїть вас якийсь біль ?
46. Чи засмутилися б ви, якщо б довго не могли бачитися з друзями?
47. Ви нервова людина ?
48. Серед ваших знайомих є ті, які вам явно не подобаються?
49. Ви впевнена у собі людина?
50. Чи легко вас зачіпає критика ваших недоліків або вашої роботи?

51. Чи важко вам отримати справжнє задоволення від заходів, у яких бере участь велика кількість людей ?
52. Чи турбує вас відчуття, що ви чимось гірші за інших?
53. Чи зуміли б ви внести пожвавлення в нудну компанію ?
54. Буває так, що ви говорите про речі, на яких зовсім не розумієтесь?
55. Ви турбуєтесь про своє здоров'я?
56. Чи любите ви пожартувати над іншими ?
57. Чи страждаєте ви безсонням?

Трактування результатів.

Екстраверсія - знаходять суму відповідей "так" на питання: 1,3,8,10,13, 17,22,25,27,39,44,46,49,53 і відповідей "ні" на запитання: 5,15,20,29,32,34,37,41,51.

Якщо сума балів становить 0-10, то ви *інтроверт*, замкнуті в межах власного внутрішнього світу.

Якщо сума балів становить 15 -24, то ви *екстраверт*, товариська людина, звернені до зовнішнього світу.

Якщо сума балів становить 11-14, то ви *амбіверт*, спілкуєтесь, коли вам це потрібно.

Невротизм - знаходять кількість відповідей "так" на запитання 2,4,7,9,11,14,16,19,21,23,26,28,31,33,35,38,40,43,45,47,50,52,55,57.

Якщо кількість відповідей "так" становить 0-10, то у вас наявна емоційна стійкість.

Якщо кількість відповідей "так" становить 11-16, то у вас наявна емоційна вразливість.

Якщо кількість відповідей "так" становить 17-22, то у вас з'являються окремі ознаки розхитаності нервової системи.

Якщо кількість відповідей "так" становить 23-24, то у вас наявний невротизм, який межує з патологією, можливий зрив, невроз.

Брехня - знаходять суму балів відповідей "так" на запитання 6,24,36 і відповідей "ні" на запитання 12,18,30,42,48,54.

Якщо кількість балів становить 0 - 3, то це норма людської брехні, відповідям можна довіряти.

Якщо кількість балів становить 4 - 5, то ваша чесність піддається сумніву.

Якщо кількість балів становить 6-9, то ваші відповіді недостовірні.

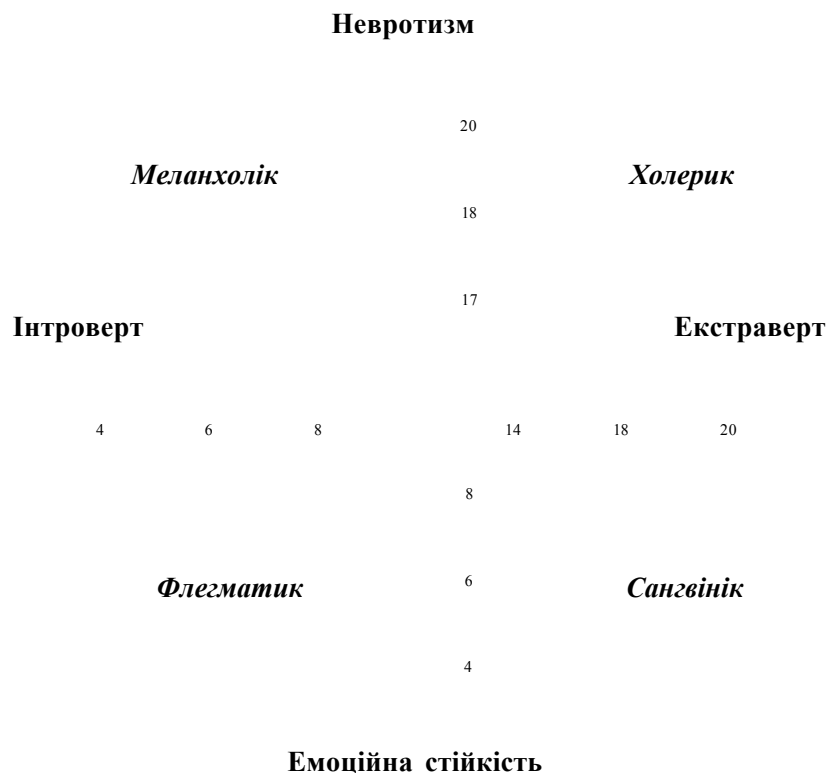
Якщо відповідям можна довіряти, то за отриманими даними будують графік. На графіку ваш тип темпераменту може бути представлений за чотирма нижченаведеними варіантами.

Сангвінік-екстраверт: стабільна особистість, соціальна, капризний до зовнішнього світу; товариський, іноді балакучий, безтурботний, веселий, любить лідерство, має багато друзів, життєрадісний.

Холерик-екстраверт: нестабільна особистість, необразливий, збуджений, нестриманий, агресивний, імпульсивний, оптимістичний, активний, але працездатність і настрої нестабільні, циклічні. У ситуації стресу схильний до істерико-психопатичних реакцій.

Флегматик-інтроверт: стабільна особистість, неквапливий, спокійний, пасивний, незворушний, обережний, задумливий, мирний, стриманий, надійний, спокійний у відносинах, здатний витримувати тривалі незгоди без зривів здоров'я і настрою.

Меланхолік-інтроверт: нестабільна особистість, тривожний, песимістичний, стриманий зовні, але в душі дуже емоційний, чуттєвий, переживає, схильний до тривоги, депресії, суму і печалі у напружених ситуаціях можливий зрив або погіршення діяльності ("стрес кролика").



СОЦІОМЕТРИЧНА ПРОЦЕДУРА

1. Постановка завдання. Визначається мета і завдання дослідження: виявлення неформального лідера, розподіл роботи в підгрупі, призначення нового керівника, формування працівників для виконання конкретних завдань тощо.

2. Вибір об'єкта вимірювання: групи в цілому, окремі підгрупи.

3. Визначення процедури проведення дослідження:

3.1. Непараметрична процедура - кожний працівник відповідає на питання картки без обмеження кількості виборів.

Прізвища та імена членів групи, які беруть участь в опитуванні	Запитання										
	З	ким	Ви	З	ким	Ви	Кого	Ви	З	ким	Ви
	хотіли		б	хотіли	б	разом	запросили	б	до	хотіли	б
	працювати		над	поїхати		у	себе	на	день	поділитися	
	разом			відрядженням?			народження?			радістю, горем,	
	спільним									враженнями?	
	проектom?										
1.											
2.											
3.											
4.											

3.2. Параметрична процедура, тобто з обмеженою кількістю виборів. Співробітникам пропонується зробити строго обмежену кількість виборів з усіх членів даного колективу, наприклад 5 із 15 осіб. У цьому випадку картка має інший вигляд.

№ з/п	Тип запитання	Запитання	Прізвища працівників, які обираються		
1	Робота	1. З ким Ви хотіли б працювати разом? 2. З ким Ви хотіли б разом вирішувати важливу творчу проблему?			
2	Дозвілля	1. Кого Ви запросили б зустріти Новий рік? 2. З ким Ви хотіли б поділитися радістю, горем, враженнями?			

3. Оброблення отриманих даних. За результатами проведених опитувань (анкетування) складається соціометрична матриця, де згруповані відповіді окремих членів колективу.

**Приклад соціометричної матриці членів колективу
(відповіді за двома запитаннями)**

Хто обирає	Кого обирають				Кількість виборів по горизонталі			
	E 1	E 2	E 3	E 4	Позитивні		Негативні	
					Робота	Дозвілля	Робота	Дозвілля
E 1	X X	+	+	+	1	2	2	1
E 2	+	X X	-	+	2	1	1	2
E 3	+	+	X X	-	1	2	2	1
E 4	+	+	-	X X	2	1	1	2
Кількість виборів по вертикалі								
<i>Позитивні</i>								
Робота	2	3	0	1	4	-	-	-
Дозвілля	1	2	1	2	-	6	-	-
<i>Негативні</i>								
Робота	1	0	3	2	-	-	6	-
Дозвілля	2	1	2	1	-	-	-	6

Висновки по таблиці:

Неформальним лідером по роботі і по спілкуванню буде працівник, який набере найбільшу кількість позитивних виборів по роботі і по дозвіллю. Найбільша кількість негативних виборів свідчить про ізоляцію працівника в даному колективі. Однакова кількість позитивних і негативних виборів по горизонталі свідчить про рівновагу в даному колективі, але за наявності джерела потенційних конфліктів ця рівновага легко може зміститися в бік підвищення конфліктності.

ТЕСТ «Психологічний кліматичний круг»

У пропонованій нижче таблиці прочитайте твердження зліва, потім справа і після цього знаком «X» в порожніх клітинках поставте ту оцінку, яка, на Вашу думку, найбільше характеризує настрій і активність у вашій групі.

Оцінки означають:

- + 3 - властивість проявляється в колективі завжди (твердження зліва);
- + 2 - властивість проявляється в більшості випадків;
- + 1 - властивість проявляється іноді;
- 0 - ні ця, ні протилежна властивість (справа) не проявляється або проявляється не досить чітко, або однаковою мірою проявляється і та і інша;
- 1 - властивість проявляється досить помітно (твердження справа);
- 2 - властивість проявляється в більшості випадків;
- 3 - властивість проявляється завжди.

№ з/п	Твердження	+ 3	+ 2	+ 1	0	- 1	- 2	- 3	Твердження
1	Переважає бадьорий, життєрадісний настрій								Переважає пригнічений стан
2	Доброзичливість у взаємовідносинах, взаємні симпатії								Конфліктність у відносинах, агресивність, антипатії
3	Членам колективу (усій групі) подобається бути разом								Члени колективу виражають негативне ставлення до спільної діяльності.
4	Успіхи або невдачі товаришів викликають співпереживання								Успіхи викликають заздрість, невдачі - зловтіху.
5	Члени колективу з повагою ставляться до думки один одного.								Кожний нетерпимий до думки товариша.
6	Один за всіх, усі за одного.								Кожний сам за себе.

7	Почуття гордості за кожного члена колективу.								Байдужі один до одного, до успіхів і невдач.
8	Кожний активний, сповнений енергією.								Кожний інертний, пасивний.
9	Спільні справи усіх захоплюють.								Колектив неможливо надихнути на спільну справу.
10	У колективі справедливо відносяться один до одного.								Колектив розпадається на привілейованих і тих, кого група відштовхує.

Оброблення результатів тестування: сума балів (з + і з -) за результатами відповідей відкладається по осях «кліматичного круга»:

по вертикальній осі - алгебраїчна сума відповідей на питання 1-5;

по горизонтальній осі - алгебраїчна сума відповідей на питання 6-10;

За результатами відповідей визначається зона, яка характеризує настрій колективу і схильність його до конфлікту на момент тестування.



ТЕСТ "Ваш стиль управління" (для самоконтролю)

Інструкція:

Ви повинні об'єктивно відповісти на запитання стосовно Вашого характеру, звичок, нахилів.

Відповіді можна дати у формі знака "+" (так), якщо вони відповідають вашому розумінню суті ставлення до людей, або "-" (мінус) (ні), якщо не відповідають.

Запитання анкети:

1. У роботі з людьми я прагну, щоб вони беззаперечно виконували мої розпорядження.
2. Мене легко захопити новими ідеями, проте я швидко втрачаю інтерес до них.
3. Люди часто заздять моєму терпінню та витримці.
4. У складних ситуаціях я завжди думаю спочатку про інших, а потім про себе.
5. Мої родичі рідко змушували мене робити те, чого я не хотів (ла).
6. Мене дратує, коли хто-небудь занадто ініціативний.
7. Я дуже напружено працюю, бо не можу покласти на своїх помічників.
8. Коли я відчуваю, що мене не розуміють, я відхожу від намірів доводити що-небудь.
9. Я вмю об'єктивно оцінювати своїх підлеглих: вирізняю серед них сильних, посередніх і слабких.
10. Перш ніж віддати відповідне розпорядження, мені доводиться багато радитися з помічниками.
11. Я рідко наполягаю на своєму, щоб не викликати у людей роздратування.
12. Перекоаний, що мої оцінки успіхів і невдач підлеглих точні й справедливі.
13. Я завжди вимагаю від підлеглих бездоганного виконання розпоряджень.
14. Мені простіше працювати самому, ніж кимсь керувати.
15. Більшість вважає мене чуйним і чутливим.
16. Мені здається, що від колективу неможливо нічого приховати — ні доброго, ні поганого.
17. Якщо я втрачаю спротив, у мене пропадає цікавість до роботи з людьми.
18. Я ігнорую колективне керівництво, щоб забезпечити ефективність єдиноначальності.

19. Щоб не підірвати свій авторитет, я не зізнаюся іншим у своїх помилках.
20. Мені часто не вистачає часу для ефективної роботи.
21. На грубість підлеглого я прагну дати відповідь, яка не викликає конфлікту.
22. Я роблю все можливе, щоб підлеглі охоче виконували мої розпорядження.
23. З підлеглими в мене дуже тісні контакти й приятельські стосунки.
24. Я завжди прагну будь-якою ціною бути першим у всіх починаннях.
25. Я прагну виробити універсальний стиль управління, прийнятий у більшості ситуацій.
26. Мені легше підлаштуватися під думку більшості колективу, ніж виступати проти нього.
27. На мій погляд, підлеглих потрібно хвалити за кожен навіть незначний успіх.
28. Я не можу критикувати підлеглих у присутності інших людей.
29. Я змушений частіше просити, ніж вимагати.
30. Часто в момент збудження я втрачаю контроль над своїми почуттями, особливо коли мені набридають.
31. Якби я мав можливість частіше бувати серед підлеглих, ефективність мого керівництва значно б зросла.
32. Інколи я виявляю незворушність і байдужість до інтересів та захоплень підлеглих.
33. Я надаю найдосвідченішим підлеглим більше самостійності у вирішенні складних завдань, особливо контролюючи їх.
34. Я часто аналізую та обговорюю проблеми своїх підлеглих.
35. Мої помічники справляються не тільки зі своїми, а й з частиною моїх функціональних обов'язків.
36. Для мене легше обійти конфлікти з вищими колами управлінців, ніж із підлеглими, яких завжди можна поставити на місце.
37. Я завжди домагаюся виконання своїх рішень усупереч обставинам.
38. Найскладніше для мене — втручатися в роботу людей, вимагати від них додаткових зусиль.
39. Аби краще зрозуміти підлеглих, я намагаюся уявити себе на їхньому місці.
40. Гадаю, що управління людьми має бути гнучким — підлеглим не можна демонструвати ні явної неприхильності, ні панібратства.
41. Найбільше мене хвилюють власні проблеми, а не проблеми підлеглих.
42. Я змушений часто займатися поточними справами й відчувати від цього великі емоційні й інтелектуальні навантаження.

43. Родичі примушували мене підкорятися навіть тоді, коли я вважав це нерозумним.
44. Роботу з людьми я уявляю собі як нестерпне заняття.
45. Я прагну розвивати в колективі взаємодопомогу й співробітництво.
46. Я вдячний за пропозиції і поради підлеглих.
47. Головне в керівництві — розподіляти обов'язки.
48. Ефективність управління досягається тоді, коли підлеглі є лише виконавцями волі менеджера.
49. Підлеглі в основному — безвідповідальні люди, тому їх потрібно постійно контролювати.
50. Найкраще надавати повну самостійність колективу й ні в що не втручатися.
51. Для ефективного керівництва потрібно пошановувати найздібніших підлеглих і суворо вимагати від недбайливих.
52. Я завжди визнаю свої помилки та вибираю більш правильне рішення.
53. Я часто змушений пояснювати невдачі в управлінні об'єктивними обставинами.
54. Порушників дисципліни потрібно суворо карати.
55. У критиці недоліків підлеглих я буваю нещадним.
56. Інколи мені здається, що в колективі я зайва людина.
57. Перш ніж докоряти підлеглому, прагну його похвалити.
58. Я добре взаємодію з колективом і рахуюся з його думкою.
59. Мені часто докоряють у надмірній м'якості до підлеглих.
60. Якби мої підлеглі робили так, як я вимагаю, то я домігся б чогось більшого.

Стиль управління	Номери відповідей	Сума відповідей
Авторитарний	1,6,7,12,13,18,19,24,25,30,31,36,37,42, 43, 48, 49, 54, 55, 56	
Ліберальний	2,5,8,11,14,17,20,23,26,29,32,35,38,41, 44,47,50,53,56,59	
Демократичний	3,4,9,10,15,16,21,22,27,28,33,34,39,40,45,46, 51,52,57,58	

Ступінь вираженості стилю буде різним: мінімальний — 0-7; середній — 8-13; високий — 14-20. Якщо оцінки мінімальні в усіх трьох показниках, стиль вважається нестійким, невизначеним.

ТЕСТ "Визначення ступеня схильності до стресу"
(для самоконтролю)

Перед Вами 18 тверджень. Ви повинні визначити, якою мірою кожне твердження стосується вас. У відповідях використайте шкалу:

1. завжди;
2. майже завжди;
3. рідко;
4. дуже рідко;
5. ніколи.

Запитання:

1. Не менше одного разу в день я їм гарячу їжу.
2. Не менше чотирьох ночей на тиждень я сплю по 7-8 год.
3. Я отримую від людей позитивний емоційний заряд, сам плачу людям тим самим.
4. У мене є родичі, на яких я можу покластися.
5. Я займаюся фізичною зарядкою не менш двох разів на тиждень.
6. Я викурюю за день менше половини пачки сигарет.
7. За тиждень я вживаю алкоголь менше п'яти разів.
8. Моя вага відповідає моєму зростові.
9. Моя зарплата відповідає моїм витратам.
10. У мене багато друзів і знайомих.
11. У мене є товариш, якому я можу довірити свої найпотаємніші думки.
12. Моє здоров'я в нормі.
13. Я можу вільно говорити про свої переживання, перебуваючи не в гуморі.
14. Я обговорюю свої особисті проблеми з людьми, з якими спілкуюся.
15. Не менше одного разу на тиждень жартую.
16. Я здатний досить ефективно організувати свій час.
17. Я випиваю менше як три чашки кави (чаю) на тиждень.
18. Протягом дня мені вдається деякий час побути наодинці.

Обробка й оцінка результатів

1. Підсумуйте отримані вами бали.
2. Із загальної суми слід відняти 18.
3. Сума балів близько 25 свідчить про стресовість; 40-65 — стресовість значного ступеня; більше 65 балів — Ви на грані зриву.

ТЕСТ «Чи конфліктна ви особистість?»

1. Уявіть собі, що в громадському транспорті розпочинається сварка. Як ви поводитиметеся в такій ситуації?

- а) не втручатимуся у сварку;
- б) інколи можу втрутитися, стати на бік потерпілого, якщо він має рацію;
- в) завжди втручаюся і до кінця відстоюю свою точку зору.

2. На зборах колективу, групи чи критикуєте ви керівництво за допущені помилки?

- а) ні;
- б) так, проте залежно від мого особистого ставлення до керівника;
- в) завжди критикую за помилки.

3. Ваш безпосередній начальник пропонує свій план роботи, який вам здається нераціональним. Чи готові запропонувати свій план, який, на вашу думку, кращий?

- а) якщо всі інші співробітники мене підтримують, то так;
- б) звичайно, я буду відстоювати свій план;
- в) хвилююся, що за це мене можуть позбавити преміальних.

4. Чи маєте звичку сперечатися зі своїми колегами, друзями?

а) лише з тими, хто не ображається і якщо суперечки не псують наші стосунки;

- б) так, проте лише в принципових, важливих питаннях;
- в) я сперечаюся з усіма з будь-яких причин.

5. Якщо хтось прагне непорядно вас випередити, то ви:

- а) думаєте, що не гірший за нього, і теж намагаєтесь обійти його;
- б) обурюєтесь, але про себе;
- в) відкрито висловлюєте своє обурення.

6. Уявіть собі, що розглядається якась важлива ідея, смілива пропозиція, проте в ній проглядаються помилки. Ви знаєте і те, що ваша думка буде важливою у вирішенні долі цієї роботи. Як ви чинитиме?

- а) висловлюся як про позитивні, так і негативні сторони цього проекту;
- б) зазначу позитивні сторони в роботі і запропоную продовжити їх;
- в) розкритикую роботу, бо не можна допускати помилок.

7. Уявіть собі, що ваша дружина говорить вам про потребу бути ощадливим, а сама не шкодує грошей, і захотіла взнати вашу думку про свою останню покупку. Що ви їй на це скажете?

- а) схвалюю покупку, якщо вона для неї приємна;
- б) скажу, що ця річ не є цінною;
- в) посварюся з нею з цього приводу.

8. У парку ви зустріли підлітків, які палять. Як ви на це відреагуєте?

- а) гадаю, що мені не слід псувати собі настрій;
- б) зроблю їм зауваження;
- в) якби це не було на очах людей, я б їм зауважив.

9. В їдальні, кафе ви помітили, що офіціант вас обрахував. Якими будуть ваші дії?

- а) я не дам йому чайових;
- б) попрошу, щоб він при мені зробив перерахунок;
- в) це дає мені підставу для суперечки.

10. Уявіть собі, що ви в будинку відпочинку. Адміністратор зайнятий сторонніми справами. Чи викличе це у вас невдоволення?

а) так, проте якщо я й висловлю йому якісь претензії, то це навряд щось змінить;

б) знайду спосіб поскаржитися на нього, аби його покарали чи навіть звільнили з роботи;

в) чіплятимусь до обслуговуючого персоналу або ж погамую свій гнів на дружині (чоловікові).

11. Ви сперечаєтеся зі своїм сином-підлітком за якісь його дії і переконуєтесь, що він мав рацію. Чи наважитесь визнати свої помилки?

а) ні;

б) звичайно, визнаю;

в) який же в мене буде авторитет, якщо я зізнаюсь, що він мав рацію.

Пояснення до застосування підрахунків та інтерпретації тесту.

При виборі відповідей "так": а — 4 бали; б — 2 бали; в — 0 балів.

Якщо кількість балів становить 30-44 — Ви тактовні, уникаєте конфліктності. 15-29 балів — Ви конфліктна особистість. 10-15 балів — Ви шукаєте привід для проблем, до певної міри ненадійний співробітник.

ТЕСТ "Взаємини особистості й колективу"

Дайте відповідь «так», або «ні» на наступні запитання:

1. Особистість має знати, що протягом дня за нею спостерігають, чи так ви оцінюєте цей стан?
2. В особистості повинно бути достатньо розвинуте почуття відповідальності й незалежності, аби, обговорюючи своє хобі, почуватися незалежно, незважаючи на те, що його, можливо, не сприймають.
3. Наймудрішим для вас завжди буде збереження гідності, незалежно від спокуси, бажання повестися по-іншому.
4. Якщо особа помічає помилки у мові іншого, доцільно їх виправляти.
5. Коли ви зустрічаєтеся з незнайомими людьми, важливо виявити свій інтелект, бути привабливим, комунікабельним, щоб справити на них приємне враження.
6. Якщо вас відрекомендували людині, а ви не розчули її ім'я, ви повинні, вибачившись, попросити її назватися ще раз.
7. Чи переконані ви в тому, що вас поважають за те, що ви ніколи не дозволяли кепкувати над собою?
8. Якщо ви спілкуєтеся з освіченою людиною, то краще не змагатись, а, віддавши їй належне, вийти з гри.
9. Ви завжди повинні допомагати своїм товаришам, бо прийде час, коли буде потрібно звернутися за допомогою.
10. Недоцільно надавати багато уваги іншим, бо дуже рідко хто оцінить ці послуги.
11. Людина повинна вміти подати свої найкращі властивості, щоб її належно оцінили й сприйняли.
12. Якщо вас запрошують у гості, а ви не маєте настрою йти? Придумайте вагому відмову.
13. Справжній товариш вимагає, щоб його близькі вчиняли завжди найкращим для нього чином, навіть якщо вони цього й не хочуть.

Наслідок: 4 позитивних відповіді свідчать про посередні оцінки; 6 позитивних відповідей — норма; більше — ваш характер тривожний, бажано подумати про завищені самооцінки.

ТЕМАТИКА НАУКОВИХ РОБІТ І РЕФЕРАТІВ

1. Конфлікт — феномен суспільного розвитку.
2. Конструктивна та деструктивна роль конфліктів.
3. Конфлікти: суть, шляхи попередження та розв'язання.
4. Стилi поведінки в конфліктних ситуаціях і вибір адекватного стилю особистістю.
5. Конфлікти і конкуренція в суспільстві.
6. Самоаналіз поведінки особистості в конфліктній ситуації.
7. Конфлікти в колективі та шляхи їх вирішення.
8. Внутрішньоособистісні конфлікти: їх суть, місце та роль у становленні особистості.
9. Міжособистісні конфлікти: суть, причини та шляхи розв'язання.
10. Психологічні особливості та передумови конфліктності особистості.
11. Психологічна культура особистості — важливий чинник попередження конфліктів.
12. Психологічні конфлікти, їхні причини, шляхи вирішення та попередження.
13. Переговори як особливий тип розв'язання конфліктів.
14. Конфлікти в організаціях: виникнення, причини, типи, профілактика, шляхи вирішення.
15. Економічні конфлікти в Україні та шляхи їх вирішення.
16. Культура ділового спілкування в трудовому колективі — чинник попередження конфліктів.
17. Управлінські конфлікти: типи, причини, шляхи вирішення та попередження.
18. Конфліктні поля суперечностей в системі здійснення адміністративного реформування в Україні.
19. Сімейні конфлікти: причини, прогнозування та вирішення.
20. Переговори та їхня роль у вирішенні управлінських конфліктів.
21. Міжконфесійні конфлікти, причини виникнення та, шляхи вирішення.
22. Творча особистість і конфлікт (психологічний аналіз).
23. Конфлікт відносин "батьки і діти", їх особливості на початку XXI ст.
24. Конфлікти в системі управлінських відносин між центром і регіонами.
25. Гендерні конфлікти: причини, суть, шляхи вирішення та запобігання.

26. Насильство як тип конфлікту: суть, типи, шляхи запобігання.
27. Глобалізація: суть, проблемність, конфліктність.
28. Рольові конфлікти в організації.
29. Екологічний конфлікт: причини, шляхи попередження та подолання.
30. Соціальна незахищеність народу й проблеми конфліктів.
31. Конфліктів процесі організації та проведення виборів.

Підп. до друку 30.09.2020. 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.