

**МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОЇ ПЕНІТЕНЦІАРНОЇ СЛУЖБИ**

Кафедра психології

ПОГОДЖЕНО:

Начальник кафедри психології,
кандидат психологічних наук, доцент
Мірошніченко О.М.

«___»_____2019 р.

СИЛАБУС

**навчального курсу «Конфліктологія»
спеціальність 081 «Право»
форма навчання: денна**

РОЗРОБНИК:

начальник кафедри,
кандидат психологічних наук, доцент
О.М. Мірошніченко _____

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри психології
Протокол № __ від «__»_____2019 р.

Кредити та кількість
годин:

3 кредити ECTS; години: 16 лекційних, 10
семінарських, 20 практичних та 44 самостійна
робота.

Чернігів 2019

Анотація курсу

Конфлікт надзвичайно поширене явище суспільного життя. Конфлікти відбуваються між окремими представниками біологічних спільнот і між видами, в суспільному житті - між людьми, соціальними групами, класами, державами. Протягом своєї життєдіяльності людина стає членом різних колективів. У дитинстві і юності - це шкільний клас, студентська група, в зрілому віці - це робочий колектив. Колектив як мала соціальна група хвилювало суспільство все часи, так як саме від колективу, від його атмосфери залежить зростання людини як особистості, а значить, вміння контактувати з людьми має бути головним для особистості людини.

Конфлікт, будучи буденною частиною життя, не можна віднести до тих явищ, якими можна керувати на основі життєвого досвіду і здорового глузду. Глибоке розуміння причин виникнення і механізмів протікання конфлікту, закономірностей його розвитку і дозволу відкриває можливість ефективно управляти конфліктом з метою редукування конфліктної шкоди і навіть раціонального використання потенціалу конфлікту з метою розвитку. У сучасних умовах проблема ефективного вирішення конфліктів набуває актуальності не тільки в плані поліпшення емоційного клімату міжособистісних стосунків, але і є необхідною складовою успішної взаємодії між людьми.

Дисципліна має розкрити майбутнім фахівцям ефективну методологію вирішення завдань регулювання конфліктів та конфліктних ситуацій у позитивному напрямі і перетворення їх у засоби розвитку окремих особистостей та груп.

Ця дисципліна тісно переплітається з соціальною психологією, психологією спілкування, психологією управління, психологічним консультуванням та складає підґрунтя для готовності фахівця здійснювати ефективне управління конфліктами у професійній діяльності та повсякденному житті. При вивченні цієї дисципліни буде зроблено ставку на поєднання традиційних (звичних) форм роботи лекція, обговорення питань семінару, з такими формами як рольові та ділові ігри, імітаційне моделювання, виконання практичних вправ, написання творчого завдання-есе.

Мета курсу

Метою викладання навчальної дисципліни «Конфліктологія» є вивчення студентами теоретичних основ конфліктології та оволодіння практичними навичками аналізу та управління конфліктами.

Організація навчання

Тематичний план

№	Назва теми	Всього годин	Лекції	Семінари	Практичні заняття	Самостійна робота
Розділ 1. Загальна теорія конфлікту						
1	Поняття та психологічні теорії конфлікту	6	2	-	-	4
2	Поняття, функції, типологія та структура конфліктів	6	2	-	-	4
3	Поведінка особистості в конфлікті	9	2	-	2	5
4	Механізми виникнення конфліктів. Форми конфлікту	8	2	-	2	4
5	Управління конфліктами	14	2	2	6	4
Розділ 2. Особливості конфліктів різних видів та підходи до їх попередження і вирішення						
6	Внутрішньоособистісний конфлікт	10	2	2	2	4
7	Міжособистісні конфлікти	11	2	2	2	5
8	Сімейні конфлікти	8	-	2	2	4
9	Подолання конфліктів у суспільстві	7	-	-	2	5
10	Конфлікти в організаціях	11	2	2	2	5
Всього годин за курсом		90	16	10	20	44

Завдання до семінарських та практичних занять

Семінарські заняття

Готуючись до семінарського заняття Ви маєте підготувати конспект питань, що містяться в плані відповідної теми. Наявність конспекту всіх (!) питань та ваша присутність на занятті є запорукою успішної роботи та отримання балів (їх кількість залежить від вашої активності та якості підготовки). Відсутність конспекту або неповний конспект, навіть за умови вашої присутності на семінарі, оцінюється в 0 балів.

Тема № 5. Управління конфліктами (2 год.).

План

1. Прогнозування конфліктів як вид діяльності по управлінню конфліктами
2. Шляхи попередження і профілактики конфліктів

3. Стимулювання конструктивних конфліктів
4. Форми вирішення конфліктів.
5. Діяльність психолога-медіатора у процесі управління конфліктами.

Контрольні питання

1. У чому зміст поняття «управління конфліктами»?
2. Які види діяльності включає в себе управління конфліктами?
3. Як вони пов'язані з етапами конфлікту?
4. Які етапи включає регулювання конфлікту?
5. Які існують передумови розв'язання конфліктів?
6. Визначте алгоритм діяльності психолога-медіатора в процесі управління конфліктами.
7. Що таке нормативні механізми регулювання конфліктів?
8. Які фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту є негативними?
9. Перерахуйте принципи управління конфліктами.

Рекомендована література

Основна: 1, 2, 5, 7, 8, 9, 10, 13, 15

Допоміжна: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9

Інформаційні ресурси: 1, 2, 4, 5

Тема № 6. Внутрішньоособистісний конфлікт (2 год.).

План

1. Основні характеристики внутрішньоособистісного конфлікту.
2. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Невротичні конфлікти.

Контрольні питання

1. Дайте визначення внутрішньоособистісного конфлікту.
2. Перерахуйте види внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Назвіть основні причини внутрішньоособистісних конфліктів.
4. У чому небезпека наслідків нерозв'язаних внутрішньоособистісних конфліктів для особистості?
5. Які витоки невротицизмів конфліктів?
6. Розкрийте зміст способів розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів

Рекомендована література

Основна: 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12

Допоміжна: 4, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5.

Тема № 7. Міжособистісні конфлікти (2 год.).

План

1. Стратегії поведінки особистості в міжособистісному конфлікті.
2. Асертивність та асертивна поведінка.
3. Методи управління міжособистісними конфліктами.

Контрольні питання

1. Назвіть основні моделі поведінки в конфлікті.
2. Хто розробив двомірну модель стилів конфліктної поведінки?
3. Охарактеризуйте умови, за яких учасник конфлікту обирає: стиль боротьби; стиль відходу; стиль компромісу; стиль поступки; стиль співпраці.
4. У чому полягає небезпека конформістської моделі поведінки особистості в конфлікті?
5. Які тести досліджують психологію учасників конфлікту?
6. Як можуть вплинути на поведінку особистості і на виникнення конфлікту її нереалізована потреба у самоповазі?

Рекомендована література

Основна: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15.

Допоміжна: 1, 2, 3, 6, 7.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5, 6.

Тема № 8. Сімейні конфлікти (2 год.).

План

1. Поняття сімейних конфліктів і їх особливості.
2. Причини конфліктів в сім'ях.
3. Класифікація сімейних конфліктів.

Контрольні питання

1. Які відмінні риси сімейних конфліктів?
2. Які типові причини сімейних конфліктів?
3. Які види сімейних конфліктів ви знаєте?
4. Назвіть шляхи попередження і розв'язання сімейних конфліктів

Рекомендована література

Основна: 1, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13.

Допоміжна: 1, 3, 4, 7.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5.

Тема № 10. Конфлікти в організаціях (2 год.).

План

1. Особливості організаційних конфліктів. Горизонтальна та вертикальна конфліктність в організації.
2. Конструктивні та деструктивні організаційні конфлікти.
3. Управління конфліктами в умовах спільної діяльності.

Контрольні питання

1. Визначте особливості конфліктів в організації.
2. У чому специфіка вертикальної та горизонтальної конфліктності?
3. Сформулюйте основні напрями профілактики конфліктів в організації.
4. Визначте зміст профілактики конфліктів за стратегією управління персоналом.
5. Які форми підтримки співробітництва ви знаєте?

6. Сформулюйте конструктивні та деструктивні наслідки конфліктів в організації.

7. Чи впливає стиль керівництва на динаміку конфліктів в організації?

8. З яких етапів складається алгоритм діяльності керівника (психолога) у процесі управління конфліктом?

Рекомендована література

Основна: 1, 3, 3, 6, 8, 9, 11, 14

Допоміжна: 4, 5, 6, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 2, 5.

Практичні заняття

Підготовка до практичного заняття передбачає опрацювання матеріалів, необхідних для успішного виконання практичних завдань. Ваші бали залежать від вашої попередньої підготовки та активності на практичних заняттях.

Тема № 3. Поведінка особистості в конфлікті.

План

1. Етапи конфлікту: передконфліктна ситуація та інцидент.
2. Етапи конфлікту: етап ескалації та кульмінація.
3. Етап завершення конфлікту. Постконфліктна ситуація.
4. Основні моделі та стратегії поведінки особистості в конфлікті

Контрольні питання

1. Дайте характеристику основних стадій розвитку конфлікту.
2. Які чинники впливають на перетворення проблемної ситуації у передконфліктну?
3. Сформулюйте необхідні та достатні умови виникнення конфлікту.
4. Чим відрізняється інцидент (привід) від причини конфлікту.
5. Які основні ознаки етапів ескалації та кульмінації конфлікту?
6. Які існують фази конфліктної взаємодії?
7. Що таке циклічність конфлікту?
8. Як пов'язані етапи, фази конфлікту та можливості його врегулювання?

Рекомендована література

Основна: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10

Допоміжна: 4, 5, 6, 9, 10.

Інформаційні ресурси: 1,2 ,4.

Тема № 4. Механізми виникнення конфліктів. Форми конфлікту. (2 год.)

План

1. Виконання практичних вправ щодо виявлення механізмів виникнення конфлікту (типу А, типу Б, типу В)

Методичні вказівки щодо підготовки. Повторити навчальний матеріал щодо виявлення механізмів виникнення конфлікту (типу А, типу Б, типу В). Доцільно мати з собою на занятті графічні зображення формул конфлікту.

2. Аналіз конфліктних ситуацій з використанням алгоритму транзактного аналізу.

Методичні вказівки щодо підготовки. Повторити навчальний матеріал щодо аналізу конфліктних ситуацій з використанням алгоритму транзактного аналізу. Опрацювати матеріал щодо позицій особистості у спілкуванні (Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 1988).

Рекомендована література

Основна: 1, 3, 5, 7, 10, 11, 14

Допоміжна: 6, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5.

Тема № 5. Управління конфліктами (6 год).

Заняття 1 (2 год).

План

1. Виконання практичних вправ з картографічного аналізу конфліктів

Методичні вказівки щодо підготовки. Повторити навчальний матеріал щодо методу картографічного аналізу конфліктів. Доцільно потренуватись у складанні карт конфлікту самостійно.

2. Виконання практичних вправ з аналізу та розв'язання конфліктних ситуацій.

Методичні вказівки щодо підготовки. Повторити навчальний матеріал щодо методів управління конфліктами.

Заняття 2, 3 (4 год.)

Міні-тренінг раціональної поведінки в конфлікті (проводиться викладачем)

Рекомендована література

Основна: 1,2 ,5, 7, 8, 9, 10, 13, 15

Допоміжна: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9

Інформаційні ресурси: 1, 2, 4, 5

Тема № 6. Внутрішньоособистісний конфлікт (2 год).

План

1. Виконання практичних вправ щодо аналізу ситуацій внутрішньоособистісних конфліктів.

2. Презентація результатів самоаналізу студентами власних внутрішньоособистісних конфліктів

Методичні вказівки щодо підготовки. Провести самоаналіз власного внутрішньоособистісного конфлікту за схемою:

1. Загальний опис ситуації, часові рамки, ступінь суб'єктивної важливості, чому проблема так зачіпає вас.

2. Ваші переживання, що виникають у зв'язку з конфліктом.

3. Образи та тілесні прояви, що виникають у зв'язку з конфліктом.

3. Думки, що виникають у зв'язку з конфліктом.
4. Ваше бачення можливих причин (співвідношення сили внутрішніх та зовнішніх). Ваші особистісні обмеження, що заважають вирішенню
5. Прогноз наслідків конфлікту
6. Аналіз попередніх спроб подолання.
7. План роботи щодо вирішення конфлікту.
8. Необхідні ресурси для подолання.

Рекомендована література

Основна: 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12

Допоміжна: 4, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5.

Тема № 7. Міжособистісні конфлікти (2 год)

План

1. Перегляд та обговорення фрагментів навчального фільму
 - а) «Типи конфліктних особистостей.
 - б) Стратегії поведінки у взаємодії з різними типами конфліктних особистостей
2. Виконання практичних вправ щодо картографування та аналізу ситуацій міжособистісних конфліктів.

Методичні вказівки щодо підготовки. Повторити навчальний матеріал щодо методу картографічного аналізу конфліктів та методів управління конфліктами.

Рекомендована література

Основна: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15.

Допоміжна: 1, 2, 3, 6, 7.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5, 6.

Тема № 8. Сімейні конфлікти (2 год.).

План

1. Виконання практичних вправ щодо аналізу ситуацій сімейних конфліктів.
2. Обговорення та аналіз наведених студентами прикладів конфліктів у їх сім'ях (сім'ях їх знайомих).

Методичні вказівки щодо підготовки. Згадайте обставини та особливості перебігу конфлікту, який мав місце у вашій сім'ї (сім'ї ваших знайомих). Проведіть його аналіз та картографування. Будьте готові презентувати даний випадок на занятті.

Рекомендована література

Основна: 1, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13.

Допоміжна: 1, 3, 4, 7.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5.

Тема № 9. Група і партнерські відносини. Подолання конфліктів у суспільстві, як необхідна умова гармонійних відносин (2 год.)

План

1. Групові норми малої соціальної групи.
2. Види групових конфліктів.
3. Конфлікт „особа група”.
4. Міжгрупові конфлікти та їх основні види.

Контрольні питання

1. Назвіть види групових конфліктів.
2. Опишіть механізм виникнення групових конфліктів
3. У чому специфіка конфлікту „особа група”?
4. Що таке соціальна напруга? Назвіть її прояви.
5. Наведіть основні групи конфліктів у сучасному суспільстві, охарактеризуйте найбільш типові конфлікти з кожної.
6. Визначте зміст таких форм конфліктів у сфері державного управління: неузгодженість, конфронтація, напруженість.

Рекомендована література

Основна: 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14.

Допоміжна: 1, 6, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 2, 5, 6.

Тема № 10. Конфлікти в організаціях (2 год.).**План**

1. Перегляд та обговорення фрагменту навчального фільму «Конфлікт в сім'ї, на роботі, в школі»
 - а) конфлікт в організації
2. Виконання практичних вправ щодо картографування та аналізу ситуацій організаційних конфліктів.

Методичні вказівки щодо підготовки. Повторити навчальний матеріал щодо особливостей організаційних конфліктів та методів управління ними.

Рекомендована література

Основна: 1, 3, 3, 6, 8, 9, 11, 14

Допоміжна: 4, 5, 6, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 2, 5.

Завдання для самостійної роботи

Частина матеріалу навчальної дисципліни виносяться на самостійне опрацювання. Виконання самостійної роботи оцінюється окремо та є невід'ємною складовою успішного проходження курсу. Для виконання завдань самостійної роботи вам необхідно зробити конспект викладу теоретичних питань та записів виконання практичних завдань. Кожне теоретичне питання має бути ґрунтовно висвітлене в обсязі не менше двох сторінок рукописного тексту.

Тема № 1. "Поняття та психологічні теорії конфлікту"***Питання для самостійного опрацювання:***

1. Історія конфліктології як науки.
2. Накопичення знань про конфлікти (Стародавній світ, Середньовіччя, епоха Відродження).
3. Становлення конфліктології як науки (Новий час, ХІХ початок ХХ ст.).
4. Сучасні концепції конфліктів (Л. Козер, Р. Дарендорф, К.Боулдінг).

Рекомендована література

Основна: 1, 5, 6, 8, 10, 13, 14, 15.

Допоміжна: 3,4, 6, 7.

Інформаційні ресурси: 2, 3, 4.

Тема № 2. Поняття, функції, типологія та структура конфліктів.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Конфлікт як складне соціальне явище.
2. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.
3. Деструктивні та конструктивні функції конфлікту на особистісному рівні.

Практичне завдання для самостійного виконання:

Визначте види конфліктів у таких ситуаціях.

1. Судовий розгляд з приводу розподілу спадщини.
2. Суперечки між радою директорів і рядовими акціонерами за внесення змін у статутні документи.
3. Протистояння між вкладниками комерційного банку та його керівництвом з приводу невиплати коштів з рахунків.
4. Внутрішній опір працівника на пропозицію керівництва працювати у вихідні дні над закінченням річного звіту.
5. Суперництво двох працівників за вакантну посаду керівника.

Рекомендована література

Основна: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.

Допоміжна: 3, 4, 5, 6, 8.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 3, 6.

Тема № 3. Поведінка особистості в конфлікті.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Конфліктогени та їх класифікація.
2. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.
3. Переваги і недоліки стратегій поведінки особистості в конфлікті.
4. Класифікації конфліктних особистостей.

Практичне завдання для самостійного виконання:

Визначте структурні компоненти на прикладі конфлікту у сфері міжособистісних стосунків із власного досвіду. Охарактеризуйте свою поведінку у даному конфлікті.

Рекомендована література

Основна: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10

Допоміжна: 4, 5, 6, 9, 10.

Інформаційні ресурси: 1,2,4.

Тема № 4. Механізми виникнення конфліктів. Форми конфлікту.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Позиції особистості у конфлікті з точки зору транзактного аналізу.
2. Алгоритм транзактного аналізу конфлікту.
3. Характеристики форм конфліктів: словесна агресія, фізична агресія, скандал, бойкот, саботаж, страйк, переслідування, протест, бунт, тероризм, війна і революція.

Практичне завдання для самостійного виконання:

Проведіть транзактний аналіз на предмет конфліктно-міжособистісної взаємодії в такій ситуації.

Ситуація: Студент звертається до екзаменатора: „Чому ви поставили мені четвірку а не відмінну оцінку?“. Екзаменатор у відповідь: „Давайте розберемось“, і аргументовано доводить студентові.

Рекомендована література

Основна: 1, 3, 5, 7, 10, 11, 14

Допоміжна: 6, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5.

Тема № 5. Управління конфліктами.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Інформаційні технології регулювання конфліктів (, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні).
2. Комунікативні технології регулювання конфліктів
3. Соціально-психологічні технології регулювання конфліктів
4. Організаційні технології регулювання конфліктів

Практичне завдання для самостійного виконання:

Проаналізуйте організаційний конфлікт в наведеній нижче ситуації, проведіть його картографування і визначте зміст можливих варіантів його розв'язання.

Ситуація. Начальник відділу кадрів, жінка, викликає до себе бригадира будівельників для вирішення питання, пов'язаного з документацією. Бригадир розуміє, що утримувати документацію в порядку необхідно, але роздратований, тому що вважає, що він повинен знаходитись на об'єкті, а не займатися паперовою тяганиною. Начальник відділу кадрів сприймає його репліки як неповагу до себе.

Завдання. Проведіть аналіз конфліктної ситуації та запропонуйте шляхи її вирішення.

Рекомендована література

Основна: 1,2,5, 7, 8, 9, 10, 13, 15

Допоміжна: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9

Інформаційні ресурси: 1, 2, 4, 5

Тема № 6. Внутрішньоособистісний конфлікт.

Питання для самостійного опрацювання:

1. „Я-концепція” Карла Роджерса і *внутрішньоособистісний конфлікт*;
2. Теорія комплексу неповноцінності Альфреда Адлера;
3. Теорія психосоціального розвитку Ерика Еріксона;
4. Три типи конфліктної ситуації та теорія мотиваційних конфліктів по Курту Левіну;
5. Теорія когитивного дисонансу Л.Фістінгера;

Практичні завдання для самостійного виконання:

Завдання 1. Проведіть аналіз внутрішньо особистісного конфлікту та запропонуйте напрямки роботи з клієнтом.

Ситуація. Жінка, лікар, 28 років. Їй пропонують посаду завідуючої відділенням. І, в цей же час, чоловік пропонує народити дитину.

Завдання 2. Проведіть самоаналіз власного актуального внутрішньоособистісного конфлікту за схемою:

1. Загальний опис ситуації, часові рамки, ступінь суб'єктивної важливості, чому проблема так зачіпає вас.
2. Ваші переживання, що виникають у зв'язку з конфліктом.
3. Образи та тілесні прояви, що виникають у зв'язку з конфліктом.
3. Думки, що виникають у зв'язку з конфліктом.
4. Ваше бачення можливих причин (співвідношення сили внутрішніх та зовнішніх). Ваші особистісні обмеження, що заважають вирішенню
5. Прогноз наслідків конфлікту
6. Аналіз попередніх спроб подолання.
7. План роботи щодо вирішення конфлікту.
8. Необхідні ресурси для подолання.

Рекомендована література

Основна: 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12

Допоміжна: 4, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5.

Тема № 7. Міжособистісні конфлікти

Питання для самостійного опрацювання:

1. Специфіка міжособистісних конфліктів у різних вікових групах.
2. Фактори впливу на міжособистісний конфлікт за В. Лінкольном.
3. Написання есе «Життя без конфлікту: міф чи реальність?»

Рекомендована література

Основна: 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15.

Допоміжна: 1, 2, 3, 6, 7.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5, 6.

Тема № 8. Сімейні конфлікти.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Конфлікти „чоловік дружина”.

2. Конфлікти у взаємовідносинах батьків і дітей.
3. Шляхи попередження і розв'язання сімейних конфліктів.

Практичне завдання для самостійного виконання:

Підготуйте одну конфліктну ситуацію, яка мала місце у вашій сім'ї (сім'ї ваших знайомих), для подальшого колективного аналізу у групі. Проведіть попередній аналіз конфліктної ситуації самостійно.

Рекомендована література

Основна: 1, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13.

Допоміжна: 1,3, 4, 7.

Інформаційні ресурси: 1, 2, 5.

Тема № 9. Група і партнерські відносини. Подолання конфліктів у суспільстві, як необхідна умова гармонійних відносин

Питання для самостійного опрацювання:

1. Причини і наслідки конфліктів у суспільстві.
2. Соціальні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання.
3. Економічні конфлікти.
4. Політичні конфлікти.
5. Конфлікти духовної сфери.

Практичне завдання для самостійного виконання:

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

Рекомендована література

Основна: 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14.

Допоміжна: 1, 6, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 2, 5, 6.

Тема № 10. Конфлікти в організаціях.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Джерела конфліктів, спричинених недосконалим виробництвом і неправильним керівництвом.
2. Причини конфліктів, пов'язані з психологічними особливостями учасників організаційного процесу.
3. Роль керівника та роль психолога у попередженні та управлінні організаційними конфліктами.

Практичні завдання для самостійного виконання:

Ситуація. Засновники фірми двоє друзів дитинства. Один активний генератор ідей, схильний до ризику і інновацій, інший урівноважений аналітик. Абсолютно різні за характером, вони склали чудовий тандем. Різний підхід і відношення до проблем дозволили створити невелику, але міцну і прибуткову компанію з гарним дружнім колективом. Компанія розрослася, і було ухвалено рішення поділити зони відповідальності в управлінні. Перший узяв на себе зовнішні відносини компанії постачальники, збут; другий внутрішній менеджмент, планування і аналіз.

Після цього в колективі стала наростати напруга і назрівати розкол, тренінги командоутворення не допомогли. Аналіз ситуації дозволив виявити, що дисонанс виник у взаємостосунках співробітників, що знаходяться під керівництвом різних засновників. Каменем спотикання стало різне бачення стандартів поведінки і системи цінностей в організації.

Завдання. Визначте чинники та причини виникнення розбіжностей та запропонуйте вихід з ситуації.

Ситуація. У фірмі звільнилося місце заступника начальника відділу. Начальник відділу запропонував керівництву на вакантну посаду одного з працівників відділу, з яким він працює 7 років і якого розуміє з півслова. Але у фірмі нещодавно був скорочений один з відділів, і на роль заступника керівництво призначило колишнього начальника цього відділу, який вірою і правдою прослужив фірмі 15 років.

Завдання. Проведіть аналіз конфліктної ситуації та запропонуйте шляхи її вирішення.

Рекомендована література

Основна: 1, 3, 3, 6, 8, 9, 11, 14

Допоміжна: 4, 5, 6, 7, 8.

Інформаційні ресурси: 2, 5.

Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання виконуються у вигляді реферату до 15 сторінок за темою яка обирається з нижченаведеного переліку або індивідуальною темою погодженою з викладачем.

Теми рефератів

1. Конфліктні особистості.
2. Основні моделі поведінки в конфлікті.
3. Персональні методи управління конфліктами.
4. Раціонально-інтуїтивна модель розв'язання конфліктів
Дж.Гр.Скотта
5. Психологічні засоби контролю власного емоційного стану.
6. „Я-концепція” Карла Роджерса і внутрішньоособистісний конфлікт.
7. Теорія комплексу неповноцінності Альфреда Адлера.
8. Теорія психосоціального розвитку Ерика Ериксона.
9. Три типи конфліктної ситуації та теорія мотиваційних конфліктів по Курту Левіну.
10. Теорія конфлікту Віктора Франкла.
11. Теорія предметної діяльності А. Леонтєва.
12. Теорія когнітивного дисонансу Л.Фістінгера.
13. Чинники конфліктної взаємодії батьків і дітей
14. Конфлікти „чоловік дружина”.
15. Конфлікти у взаємовідносинах батьків і дорослих дітей.
16. Основні протиріччя у сучасному українському суспільстві.
17. Характеристика сучасних світових глобальних і регіональних

- конфліктів (на прикладі окремого конфлікту).
 18. Особливості керівника як суб'єкту конфлікту.
 19. Основні протиріччя у сфері управління, що є джерелами конфлікту
 20. Посередницька діяльність керівника (психолога) у виробничому конфлікті.

Порядок оцінювання

Оцінювання ваших досягнень відбувається за системою відображеною в Таблиці 1

Таблиця 1

№	Назва теми	Всього балів	Форма заняття та		
			Лекції (ведення конспекту)	Семінари (конспектування, питань, виступ, доповнення)	Практичні Заняття (опрацювання матеріалів для підготовки, успішне виконання завдань)
Розділ 1. Загальна теорія конфлікту					
1	Поняття та психологічні теорії конфлікту	6	1		-
2	Поняття, функції, типологія та структура конфліктів	6	1		-
3	Поведінка особистості в конфлікті	8	1	3	-
4	Механізми виникнення конфліктів. Форми конфлікту	8	1		2
5	Управління конфліктами	6	1	3	6
Розділ 2. Особливості конфліктів різних видів та підходи до їх попередження і вирішення					
6	Внутрішньоособистісний конфлікт	6	1	3	2
7	Міжособистісні конфлікти	6	1	3	2
8	Сімейні конфлікти	8	-	3	2
9	Подолання конфліктів у суспільстві	6	-	3	-
10	Конфлікти в організаціях		1	3	2
Разом		45	8	21	16
Виконання завдань для самостійної роботи				10	
Написання есе/реферату				5	
Залік				40	
Всього				100 балів	

За ведення конспекту лекцій нараховується 1 бал за кожну тему, що повністю відображена у вашому конспекті. Таким чином, за роботу на лекціях ви можете отримати до 8 балів. Нагадуємо, що під час лекцій та інших занять не припустимо відволікатись розмовами, користуватись мобільними телефонами та іншими гаджетами, порушувати дисципліну в будь який інший спосіб. Запізнення на лекцію так само не припустимі, викладач залишає за собою право не допустити до заняття студента, що порушує дисципліну або запізнюється. Поважайте працю викладача, ваших товаришів по навчанню та себе дотримуйтесь дисципліни під час освітнього процесу. Ці ж самі правила поведінки поширюються й на інші форми занять (семінари, практичні). Користування гаджетами для доступу до мережі Інтернет припустиме лише під час семінарських/практичних занять за вказівкою чи дозволом викладача. Пропущені лекції слід відпрацювати переписавши конспект та продемонструвавши його викладачу, при цьому слід бути готовим відповісти на його питання за змістом лекції.

Робота на семінарах оцінюється за наступними критеріями:

- для того аби отримати **1** бал слід брати участь в опрацюванні семінарських питань (доповнення, відповідь на питання викладача, висловлення своєї обґрунтованої точки зору під час обговорення проблемних питань);
- виступ із доповіддю на питання за планом семінарського завдання може принести вам ще **1** бал за умови, що відповідь буде змістовною та відповідати плановому питанню;
- якщо, при виступі, ви проявите ґрунтовну підготовку, висловите власну точку зору щодо висвітлюваної проблеми й підкріпите її аргументацією, правильно відповісте на уточнюючі питання викладача то можете отримати ще **1** бал.

Таким чином ваша участь в роботі семінару може принести вам до 3 балів за одне заняття. Пропущений семінар відпрацьовується написанням конспекту всіх питань з плану заняття та відповідями на питання викладача за змістом семінару під час відпрацювання.

Практичні заняття можуть принести вам по 2 бали за одне заняття за умови попереднього опрацювання матеріалів для підготовки до заняття й успішного виконання всіх завдань безпосередньо на самому занятті. Не виконання завдань знижує ваш бал пропорційно відсотку й рівнів складності завдань з якими ви не впорались. Ваша присутність без підготовки та нездатність впоратись із завданнями оцінюється 0 балів. Відпрацювання пропущених чи оцінених у 0 балів занять відбувається за умови попереднього ознайомлення з матеріалами для підготовки до практичного

заняття та виконання завдань запропонованих викладачем (увага завдання можуть відрізнятися від тих, що вирішували ваші одногрупники).

Самостійна робота оцінюється викладачем з розрахунку 1 бал за тему за повністю виконані та записані в конспекті завдання.

Кожен курсант (студент, слухач) має до кінця квітня написати та надати викладачу реферат на тематику з запропонованого переліку або за власною темою узгодженою з викладачем. Успішне виконання цього завдання оцінюється в 5 балів. При цьому оцінка відбувається узагальненням балів за 5 критеріями: 1) грамотність та оформлення 1 бал; 2) відповідність змісту темі 1 бал; 3) структурна логічність 1 бал; 4) аргументованість висновків 1 бал; 5) оригінальність роботи та культура посилань на джерела 1 бала.

Підсумковий контроль з дисципліни відбувається у вигляді усного заліку на якому ви можете отримати до 40 балів в залежності від повноти та обґрунтованості ваших відповідей. На заліку викладач задає вам 4 питання з переліку наведеного нижче, кожна відповідь дає вам до 10 балів. Якщо під час проходження курсу ви набрали 60 балів то маєте право не здавати залік вдовольнившись підсумковою оцінкою відповідно до кількості набраних балів. Схема переведення балів у підсумкову оцінку наведена в Таблиці 2.

Таблиця 2

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	
64-74	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Питання до заліку

1. Об'єкт і предмет конфліктології.
2. Підходи до розгляду конфлікту у різних галузях наукового знання.
3. Методи конфліктологічних досліджень.
4. Історія конфліктології як науки.
5. Сучасні концепції конфліктів (Л. Козер, Р. Дарендорф, К.Боулдінг).
6. Основні категоріальні поняття конфліктології.

7. Позитивні і негативні функції конфліктів у суспільстві. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.
8. Типології конфліктів.
9. Об'єктивні елементи структури конфлікту.
10. Суб'єктивні елементи конфлікту.
11. Динаміка конфлікту.
12. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.
13. Характеристики основних моделей поведінки особистості в конфлікті
14. Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом-Кілменом
15. Типи конфліктних особистостей.
16. Механізм виникнення конфлікту.
17. Формули конфлікту типу А, типу Б та типу В.
18. Конфліктні моделі в трансактній психології. Позиції особистості у конфлікті з точки зору трансактного аналізу.
19. Форми конфліктів
20. Процес діагностики конфлікту.
21. Картографічний аналіз конфлікту.
22. Види діяльності по управлінню конфліктами.
23. Шляхи попередження конфліктів.
24. Стимулювання конструктивних конфліктів.
25. Технології регулювання конфліктів
26. Методи управління конфліктами
27. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.
28. Поняття та характеристики внутрішньоособистісного конфлікту.
29. Основні концепції внутрішньоособистісних конфліктів
30. Види внутрішньоособистісних конфліктів.
31. Основні причини та наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.
32. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.
33. Поняття міжособистісних конфліктів та основні особливості таких конфліктів.
34. Причини, функції та елементи міжособистісних конфліктів.
35. Поняття асертивної поведінки. Причини міжособистісних конфліктів.
36. Фактори впливу на міжособистісний конфлікт за В. Лінкольном.
37. Специфіка методів управління міжособистісними конфліктами.
38. Поняття сімейних конфліктів і їх особливості. Причини конфліктів в сім'ях.
39. Класифікація сімейних конфліктів.
40. Чинники конфліктної взаємодії батьків і дітей.
41. Попередження і розв'язання сімейних конфліктів.
42. Поняття групового конфлікту. Види групових конфліктів.
43. Конфлікт „особа група”.
44. Міжгрупові конфлікти та їх основні види.
45. Характеристики типового суб'єктивного змісту конфліктної ситуації.

46. Конфлікти в суспільстві.
47. Соціальні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання.
48. Поняття організаційного конфлікту. Причини та умови, що викликають конфлікти в організації.
49. Джерела конфліктів, спричинених недосконалим виробництвом і неправильним керівництвом.
50. Причини конфліктів, пов'язані з психологічними особливостями учасників організаційного процесу.
51. Горизонтальна та вертикальна конфліктність.
52. Наслідки конфліктів для організації.
53. Управління конфліктами в умовах спільної діяльності.
54. Посередницька діяльність у вирішенні організаційних конфліктів.

Політика академічної доброчесності

Прослуховуючи цей курс, Ви погодились виконувати положення принципів академічної доброчесності:

- складати всі проміжні та фінальні завдання самостійно без допомоги сторонніх осіб;
- надавати для оцінювання лише результати власної роботи;
- не вдаватися до кроків, що можуть нечесно покращити ваші результати чи погіршити/покращити результати інших курсантів (студентів, слухачів);
- не публікувати відповіді на питання, що використовуються в рамках курсу для оцінювання знань курсантів (студентів, слухачів).

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

Основна

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 1999. 551 с.
2. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология. Харьков: Университет внутренних дел, 1997.
3. Большаков А. Г., Несмелова М. Ю. Конфликтология организаций: Учебное пособие. Москва: МЗ Пресс, 2001. 182 с.
4. Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфликтология: Учебник. Москва: ИНФРА-М, 2001. 224 с.
5. Конфліктологія / За ред. Л. М. Герасіної, М. І. Панова. Харків: Право, 2002. 256 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 464 с.
7. Громова О. Н. Конфликтология: Курс лекций. Москва: ЭКМОС, 2000.
8. Дмитриев А. В. Конфликтология: Учебное пособие. Москва: Альфа-М, 2003.
9. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посібник. Київ: Центр навч. л-ри, 2005. 456 с.

10. Конфліктологія: Навчальний посібник. / Зінчина О. Б. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
11. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. 2-е изд., перераб. Санкт-Петербург: Питер, 2001. 400 с.
12. Конфликтология/ Под ред. А. С. Кармина. - Санкт-Петербург: Лань, 1999.
13. Конфликтология: Учебник для вузов / В.П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашова и др.; Под ред. проф. В. П. Ратникова. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. 512 с.
14. Нагаев В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант) : навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2004. 198 с.
15. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посібник. Київ: Кондор, 2009. 384 с.

Допоміжна

1. Гук О. І. Етика ділового спілкування: Навч. Посібник. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2006.
2. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. Москва: Стрингер, 1992. 210 с.
3. Ложкин Г.В., Повакиль Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. Київ: МАУП, 2000. 256 с.
4. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. Київ: ЕксОб, 2000. 196 с.
5. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Москва: ИНФРА-М, 1996. 256 с.
6. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / ред. К.В. Сельченко. Минск: Харвест, 1999. 404 с.
7. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск: Амалфея, 1997.
8. Скотт Дж.Г. Конфликты. Пути их преодоления. Киев: Внешторгиздат, 1991. 202 с.

Інформаційні ресурси

1. <https://philosophyjournal.spbu.ru/issue/archive>
2. http://www.ebk.net.ua/Book/psychology/yemelyanenko_konfliktolohiya/index.htm
3. <https://pidruchniki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya>
4. <https://studfiles.net/preview/5194699/>
5. <http://www.confstud.ru>.
6. <http://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/123456789/445/1/Гуменюк%20соціальна%20конфліктологія%202015.pdf>